



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

BILAGOR

till

Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning

om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

(omarbetning)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

BILAGA I

Utdrag ur enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV)

Bihang A

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

AVDELNING II

INGÅENDE OCH FULLGÖRANDE AV TRANSPORTAVTALET

Artikel 6

Transportavtal

1. Genom transportavtalet förbinder sig transportören att transportera resande och i förekommande fall resgods och fordon till bestämmelseorten och att lämna ut resgodset och fordonen på bestämmelsestationen.
2. Transportavtalet ska bekräftas genom en eller flera biljetter utfärdade till den resande. Om biljetten saknas, är felaktig eller har gått förlorad ska detta, om inte annat följer av artikel 9, dock inte påverka avtalets bestånd eller giltighet, utan det ska fortfarande lyda under dessa enhetliga rättsregler.
3. Biljetten ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för ingåendet av och innehållet i transportavtalet.

Artikel 7

Biljett

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra biljetternas form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i.
2. Biljetten ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
 - a) Transportören eller transportörerna.

- b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.
 - c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
3. När den resande tar emot biljetten ska han förvissa sig om att den stämmer med de uppgifter som han har lämnat.
4. Biljetten ska kunna överlåtas om den inte är utställd på en namngiven person och resan inte har börjat.
5. Biljetten får upprättas i elektronisk form som kan omvandlas till läsbara skrivtecken. Förfarandena för registrering och behandling av uppgifterna ska vara likvärdiga i funktionshänseende, i synnerhet i fråga om bevisvärdet hos den biljett som dessa uppgifter utgör.

Artikel 8

Betalning och återbetalning av transportavgift

1. Om inte annat överenskommits mellan den resande och transportören ska transportavgiften betalas i förväg.
2. De allmänna transportvillkoren ska avgöra under vilka omständigheter transportavgiften ska återbetalas.

Artikel 9

Rätt till transport – Förlust av rätten till transport

1. Den resande ska från resans början vara försedd med en giltig biljett och visa upp den vid biljettkontrollen. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas
 - a) att en resande som inte visar upp en giltig biljett ska betala en tilläggsavgift utöver transportavgiften,
 - b) att en resande som vägrar att genast betala transportavgiften eller tilläggsavgiften kan förlora rätten till transport,
 - c) om och under vilka omständigheter tilläggsavgiften ska återbetalas.
2. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas att resande som
 - a) utgör en fara för tågtrafikens säkerhet och funktion eller för andra resandes säkerhet, eller

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

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

Artikel 10

Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter

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

Artikel 11

Tåginställelse och tågförsening – Utebliven tåganslutning

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

AVDELNING III

TRANSPORT AV HANDRESGODS, DJUR, INSKRIVET RESGODS OCH FORDON

Kapitel I

Allmänna bestämmelser

Artikel 12

Rätt att medföra föremål och djur

1. Den resande får medföra föremål som lätt kan bäras (handresgods) samt levande djur i enlighet med de allmänna transportvillkoren. Dessutom får den resande medföra skrymmande föremål i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren. Föremål och djur som kan medföra obehag eller besvär för de resande eller orsaka skada får inte medföras som handresgods.
2. Den resande får sända föremål och djur som inskrivet resgods i enlighet med de allmänna transportvillkoren.
3. Transportören får tillåta transport av fordon i samband med transport av resande i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren.
4. Transport av farligt gods som handresgods, inskrivet resgods samt i eller på fordon som enligt denna avdelning transporteras på järnväg ska ske i enlighet med Reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID).

Artikel 13

Undersökning

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

Artikel 14

Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter

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

Kapitel II

Handresgods och djur

Artikel 15

Uppsikt

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

Kapitel III

Inskrivet resgods

Artikel 16

Inlämning av inskrivet resgods

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av inskrivet resgods ska bekräftas genom ett resgodsbevis som utfärdas till den resande.
2. Om resgodsbeviset saknas, är felaktigt eller har gått förlorat ska detta, om inte annat följer av artikel 22, dock inte påverka bestånd eller giltighet i fråga om de avtal som rör transport av det inskrivna resgodset, utan de ska fortfarande omfattas av dessa enhetliga rättsregler.

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

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

Artikel 17

Resgodsbevis

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

2. Resgodsbeviset ska innehålla åtminstone följande uppgifter:

a) Transportören eller transportörerna.

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

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

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

Artikel 18

Inskrivning och transport

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

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

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

Artikel 19

Betalning av transportavgift för inskrivet resgods

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

Artikel 20

Märkning av inskrivet resgods

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

- a) namn och adress,
- b) bestämmelseorten.

Artikel 21

Rätt att förfoga över inskrivet resgods

1. Om omständigheterna medger och om det inte strider mot de föreskrifter som meddelats av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter kan den resande begära att återfå sitt inskrivna resgods på inlämningsplatsen mot överlämnande av resgodsbeviset och, om det krävs i de allmänna transportvillkoren, mot uppvisande av biljetten.
2. De allmänna transportvillkoren får innehålla andra bestämmelser om rätten att förfoga över inskrivet resgods, särskilt om ändring av bestämmelseorten och de eventuella kostnaderna för den resande.

Artikel 22

Utlämning

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

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

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

- a) Överlämnande av resgodset till en tull- eller skattemyndighet i en tjänste- eller lagerlokal som används av myndigheten och som inte står under transportörens uppsikt.
- b) Överlämnande av levande djur till tredje man för förvaring.

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

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

5. Resgodset ska lämnas ut på den bestämmelseort som angivits vid inskrivningen.
6. Om innehavaren av resgodsbeviset inte får resgodset utlämnat har han rätt att få ett intygande på resgodsbeviset om den dag och det klockslag då han begärde utlämning enligt punkt 3.
7. Den som har rätt till resgodset får vägra att ta emot detta om transportören inte uppfyller hans begäran om att det ska undersökas för att fastställa om en påstådd skada föreligger.
8. I övrigt ska utlämningen av resgodset ske enligt de bestämmelser som gäller på bestämmelseorten.

Kapitel IV

Fordon

Artikel 23

Villkor för transport

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

Artikel 24

Transportdokument

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av fordon ska bekräftas genom ett transportdokument som utfärdas till den resande. Transportdokumentet kan utgöra en del av den resandes biljett.
2. De särskilda bestämmelser om transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren ska avgöra transportdokumentets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när det trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.
3. Transportdokumentet ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
 - a) Transportören eller transportörerna.
 - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.
 - c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker de avtalsenliga skyldigheterna enligt transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
4. När den resande tar emot transportdokumentet ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

Artikel 25

Tillämplig rätt

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

AVDELNING IV

TRANSPORTÖRENS ANSVAR

Kapitel I

Ansvar i fall då resande dödas eller skadas

Artikel 26

Förutsättningar för ansvar

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att resande dödas eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i ett järnvägsfordon eller stiger på eller av ett sådant fordon, oavsett vilken järnvägsinfrastruktur som använts.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar
 - a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,
 - b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av den resande,
 - c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.
3. Om olyckshändelsen beror på ett beteende från tredje man och om transportören trots detta inte helt befrias från ansvar enligt punkt 2 c, ska transportören svara för hela skadan inom de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler men utan inskränkning av den rätt till återkrav som transportören kan ha mot tredje man.
4. Dessa enhetliga rättsregler ska inte inverka på det ansvar som kan åvila transportören i andra fall än de som avses i punkt 1.
5. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av efterföljande transportörer ska den transportör som det enligt transportavtalet åligger att utföra transporten

på den del där olyckshändelsen inträffade vara ansvarig om en resande dödas eller skadas. Om denna transport inte har utförts av transportören utan av en faktisk transportör ska bägge transportörerna vara solidariskt ansvariga i enlighet med dessa enhetliga rättsregler.

Artikel 27

Ersättning vid dödsfall

1. Om en resande dödas ska ersättningen omfatta
 - a) de nödvändiga kostnader som föranleds av dödsfallet, särskilt kostnaderna för transport av liket och begravningskostnaderna,
 - b) om döden inte har inträffat omedelbart, de ersättningsposter som anges i artikel 28.
2. Om den resandes död medför att en person, mot vilken den avlidne var eller i framtiden skulle ha blivit underhållsskyldig enligt lag, förlorar sitt underhåll ska ersättning också lämnas för denna förlust. I fråga om ersättningskrav från en person som den avlidne åtagit sig att underhålla utan att vara förpliktad till det enligt lag ska nationell rätt tillämpas.

Artikel 28

Ersättning vid personskada

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

- a) nödvändiga kostnader, särskilt kostnaderna för vård och transport,
- b) inkomstförlust till följd av förlorad eller nedsatt arbetsförmåga och ökning av levnadskostnaderna.

Artikel 29

Ersättning vid annan personskada

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

Artikel 30

Ersättningens form och storlek vid dödsfall eller personskada

1. Den ersättning som avses i artikel 27.2 och artikel 28 b ska utges som engångsbelopp. Ersättningen ska dock utges som livränta om den nationella rätten tillåter det och den resande som har lidit skadan eller den ersättningsberättigade enligt artikel 27.2 begär det.
2. Storleken på den ersättning som ska utges enligt punkt 1 ska bestämmas enligt nationell rätt. Vid tillämpningen av dessa enhetliga rättsregler ska dock ett engångsbelopp, eller

livränta motsvarande detta belopp, fastställas till högst 175 000 beräkningsenheter per resande, om det i den nationella rätten föreskrivs ett lägre maximibelopp.

Artikel 31

Andra transportmedel

1. Utom i de fall som avses i punkt 2 ska bestämmelserna om transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas inte vara tillämpliga på skada som uppkommit under den del av transporten som enligt transportavtalet inte utgjorde järnvägstransport.
2. Om ett järnvägsfordon transporteras med färja ska dock bestämmelserna i fall då resande dödas eller skadas vara tillämpliga på skada som avses i artikel 26.1 och artikel 33.1, som orsakas av en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i järnvägsfordonet eller stiger på eller av detta fordon.
3. Om järnvägsdriften till följd av exceptionella omständigheter är tillfälligt avbruten och de resande transporteras med ett annat transportmedel, ska transportören vara ansvarig enligt dessa enhetliga rättsregler.

Kapitel II

Ansvar när tidtabellen inte hålls

Artikel 32

Ansvar vid tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning

1. Transportören ska vara ansvarig gentemot den resande för skada som uppkommer på grund av att tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsättas samma dag eller att en fortsatt resa samma dag på grund av omständigheterna inte rimligen kan begäras. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi liksom också rimliga kostnader som orsakas av behovet att underrätta personer som väntar på den resande.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar när inställelsen, förseningen eller den uteblivna anslutningen kan hänföras till följande orsaker:
 - a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.
 - b) Fel eller försummelse av den resande.
 - c) Tredje mans beteende som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

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

Kapitel III

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

AVSNITT 1

Handresgods och djur

Artikel 33

Ansvar

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

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

Artikel 34

Begränsning av ersättningen vid förlust av föremål eller sakskada

Om transportören är ansvarig enligt artikel 33 1 ska transportören ersätta den uppkomna skadan upp till ett belopp om 1 400 beräkningsenheter per resande.

Artikel 35

Ansvarsbefrielse

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

AVSNITT 2

Inskrivet resgods

Artikel 36

Förutsättningar för ansvar

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

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

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

- a) Avsaknad av förpackning eller bristfällig förpackning.
- b) Resgodsets särskilda beskaffenhet.
- c) Inlämning av föremål som inte transporteras som inskrivet resgods.

Artikel 37

Bevisskyldighet

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

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

Artikel 38

Efterföljande transportörer

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

Artikel 39

Faktisk transportör

1. När en transportör helt eller delvis har anförtrott transporten till en faktisk transportör, oavsett om detta sker i enlighet med en möjlighet som medges i transportavtalet eller ej, ska transportören vara ansvarig för hela transporten.
2. Alla bestämmelser i dessa enhetliga rättsregler som rör transportörens ansvar ska även tillämpas på den faktiska transportörens ansvar för den transport denne utför. Artiklarna 48 och 52 ska tillämpas när talan förs mot de anställda eller andra personer vilkas tjänster den faktiska transportören anlitar för att utföra transporten.
3. Särskilda överenskommelser genom vilka transportören åtar sig förpliktelser som inte krävs enligt dessa enhetliga rättsregler eller avstår från rättigheter som följer av dessa enhetliga rättsregler ska inte gälla gentemot en faktisk transportör som inte uttryckligen och skriftligen har godtagit dem. Oavsett om den faktiska transportören har godtagit en överenskommelse eller ej ska transportören vara bunden av de skyldigheter eller avståenden som följer av den.
4. När och i den mån både transportören och den faktiska transportören är ansvariga ska ansvaret vara solidariskt.
5. Det sammanlagda ersättningsbelopp som ska betalas av transportören eller den faktiska transportören samt deras anställda eller andra personer vilkas tjänster de anlitar för att utföra transporten, ska inte överskrida de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler.
6. Denna artikel ska inte påverka den rätt till återkrav som kan föreligga mellan transportören och den faktiska transportören.

Artikel 40

Antagande att resgods har gått förlorat

1. Utan att behöva lägga fram ytterligare bevisning får den som har rätt till godset anse att ett resgodskolli gått förlorat om det inte har lämnats ut eller hållits tillgängligt för honom inom 14 dagar från det att det begärdes utlämnat enligt artikel 22.3.
2. Om ett resgodskolli som har ansetts förlorat kommer till rätta inom ett år från det att det begärdes utlämnat ska transportören underrätta den som har rätt till godset, om hans adress är känd eller kan utrönas.
3. Inom 30 dagar från det att den som har rätt till godset har fått den underrättelse som avses i punkt 2 får han begära att kollit lämnas ut till honom. I ett sådant fall är han skyldig att betala kostnaderna för kollits transport från inlämningsplatsen till den plats där utlämningen sker och att betala tillbaka den ersättning som han har fått, i förekommande fall med avdrag för de kostnader som kan ha räknats in i ersättningen. Han ska dock behålla rätten till ersättning för dröjsmål med utlämningen enligt artikel 43.
4. Om utlämning av ett kolli som kommit till rätta inte begärs inom den tid som anges i punkt 3 eller om ett kolli kommer till rätta senare än ett år efter det att utlämning begärdes, får transportören förfoga över kollit enligt de bestämmelser som gäller på den plats där det finns.

Artikel 41

Ersättning vid förlust

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

- a) om skadans storlek är visad, en ersättning som motsvarar skadan, dock högst 80 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 1 200 beräkningsenheter per kolli,
- b) om skadans storlek inte är visad, en ersättning med sammanlagt 20 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 300 beräkningsenheter per kolli.

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

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

Artikel 42

Ersättning vid skada

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

2. Ersättningen ska inte överstiga följande belopp:

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

Artikel 43

Ersättning vid dröjsmål med utlämningen

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

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

utlämnade resgodset, eller 14 beräkningsenheter för varje kolli.

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

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

2. Om resgodset har gått helt förlorat ska ersättning enligt punkt 1 inte betalas utöver ersättningen enligt artikel 41.
3. Om en del av resgodset har gått förlorat ska ersättning enligt punkt 1 endast betalas för den del som inte gått förlorat.
4. Om skadan på resgodset inte har orsakats av dröjsmålet med utlämningen kan ersättning enligt punkt 1 i förekommande fall betalas utöver ersättningen enligt artikel 42.
5. Den sammanlagda ersättningen enligt punkt 1 och artiklarna 41 och 42 ska inte i något fall överstiga den ersättning som skulle ha betalats om resgodset hade gått helt förlorat.

AVSNITT 3

Fordon

Artikel 44

Ersättning vid försening

1. Om lastningen av ett fordon blir försenad till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören eller om utlämningen av fordonet blir fördröjd ska transportören, om den som har rätt till fordonet visar att det inträffade har medfört skada, ersätta skadan upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.
2. Om den som har rätt till fordonet häver transportavtalet på grund av att lastning inte sker i rätt tid till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören, ska transportavgiften betalas tillbaka till honom. Om han visar att han lidit skada genom dröjsmålet får han dessutom kräva ersättning upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.

Artikel 45

Ersättning vid förlust

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

Artikel 46

Ansvar i fråga om andra föremål

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

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

Artikel 47

Tillämplig rätt

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

Kapitel IV

Allmänna bestämmelser

Artikel 48

Förlust av rätt att åberopa begränsning av skadeståndsansvar

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

Artikel 49

Omräkning och ränta

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

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

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

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

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

Artikel 50

Ansvar vid atomolycka

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

Artikel 51

Personer som transportören ansvarar för

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

Artikel 52

Andra grunder för anspråk

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

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

AVDELNING V

DEN RESANDES ANSVAR

Artikel 53

Särskilda principer för ansvar

Den resande ska vara ansvarig gentemot transportören för sådana skador

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

1. artiklarna 10, 14 och 20,
2. de särskilda bestämmelserna för transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren, eller
3. reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID), eller

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

Den resande ska inte vara ansvarig gentemot transportören om han styrker att skadan orsakats av omständigheter som han inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om han hade iakttagit den omsorg som krävs av en ansvarsmedveten resande. Denna bestämmelse ska inte påverka transportörens ansvar enligt artiklarna 26 och 33 1.

AVDELNING VI

FRAMSTÄLLANDE AV ANSPRÅK

Artikel 54

Fastställelse av att egendom har skadats eller delvis gått förlorat

1. Om transportören upptäcker eller får anledning att anta att egendom (resgods, fordon) som transporteras genom transportörens försorg har skadats eller delvis gått förlorad, eller om den som har rätt till egendomen påstår att så är fallet, ska transportören genast och om möjligt i dennes närvaro upprätta en rapport som alltefter förlustens eller skadans art redovisar egendomens tillstånd och så noga som möjligt anger skadans omfattning, dess orsak och tidpunkten då den inträffade.
2. En kopia av rapporten ska kostnadsfritt tillställas den som har rätt till egendomen.
3. Om den som har rätt till egendomen inte godtar uppgifterna i rapporten, kan han begära att resgodsets eller fordonets tillstånd samt skadans orsak och omfattning ska fastställas av en sakkunnig som utses av avtalsparterna eller på rättslig väg. Förfarandet ska genomföras i enlighet med lagar och bestämmelser i den stat där utredningen äger rum.

Artikel 55

Ersättningsanspråk

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

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

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

Artikel 56

Transportörer mot vilka talan får föras

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 58

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

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

2. Talerätten ska dock inte upphöra om

- a) den som har rätt till ersättning har framställt ett anspråk hos någon av de transportörer som anges i artikel 55.1, inom den tid som anges i punkt 1,
- b) den ansvariga transportören på något annat sätt har fått kännedom om att en resande har skadats, inom den tid som anges i punkt 1,
- c) meddelande om skadefallet inte har lämnats eller inte har lämnats i tid till följd av omständigheter som inte kan läggas till last som har rätt till ersättning,
- d) den som har rätt till ersättning visar att skadefallet har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

Artikel 59

Förlust av rätten att föra talan om transport av resgods

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

2. Talerätten ska dock inte upphöra

a) vid delförlust eller skada, om

- 1. förlusten eller skadan har fastställts enligt artikel 54 innan den som har rätt till resgodset tog emot det,
- 2. den fastställelse som borde ha gjorts enligt artikel 54 inte har gjorts, och detta beror enbart på fel eller försummelse från transportörens sida,

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

- 1. begär fastställelse enligt artikel 54 genast efter det att skadan upptäcks och senast tre dagar efter det att han tog emot resgodset, och
- 2. dessutom visar att skadan har uppkommit under tiden från det att resgodset togs emot av transportören till dess att det lämnades ut,

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

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

Artikel 60

Preskription

1. En skadeståndsfördran som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska preskriberas
 - a) för den resande, efter tre år räknat från dagen efter den dag då den skadevållande händelsen inträffade,
 - b) för andra som har rätt till ersättning, efter tre år räknat från dagen efter den resandes död, dock senast fem år räknat från dagen efter den dag då olyckan inträffade.
 2. Andra fordringar på grund av ett transportavtal ska preskriberas efter ett år. Preskriptionstiden ska dock vara två år i fråga om en fordran som framställs på grund av en skada som transportören orsakat genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.
 3. Den preskriptionstid som anges i punkt 2 ska räknas i fråga om
 - a) fordran på ersättning för totalförlust: från fjortonde dagen efter utgången av den tid som anges i artikel 22.3;
 - b) fordran på ersättning för delförlust, skada eller dröjsmål med utlämningen: från dagen för utlämningen;
 - c) fordran som i något annat avseende rör transport av resande: från den dag då biljettens giltighetstid gick ut.
- I preskriptionstiden inräknas inte den dag som anges som begynnelsedag.
4. [...]
 5. [...]
 6. I övrigt ska förlängning av preskriptionstiden och preskriptionsavbrott regleras enligt nationell rätt.

AVDELNING VII

TRANSPORTÖRERNAS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN

Artikel 61

Avräkning i fråga om transportavgiften

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

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

Artikel 62

Rätt till återkrav

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

- a) Den transportör som orsakat skadan ska vara ensam ansvarig för den.
- b) Om skadan har orsakats av flera transportörer, ska var och en av dem svara för den del av skadan som den har orsakat. Om en sådan uppdelning inte är möjlig, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan dem enligt c.
- c) Om det inte kan visas vilken av transportörerna som har orsakat skadan, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan alla transportörer som har deltagit i transporten, med undantag av dem som visar att skadan inte har orsakats av dem. Fördelningen ska ske i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

2. Om någon av transportörerna är på obestånd, ska den obetalda delen av den transportörens andel fördelas mellan de övriga transportörer som har deltagit i transporten i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

Artikel 63

Förfarandet i mål om återkrav

1. En transportör mot vilken återkrav riktas enligt artikel 62 får inte bestrida det befogade i en betalning som den återkravsökande transportören har gjort, om ersättningsbeloppet har fastställts av domstol och den transportör mot vilken återkravet riktas har blivit vederbörligen underrättad om stämningsansökan och beretts tillfälle att inträda som intervenient i målet. Domstolen i huvudmålet ska fastställa de frister inom vilka underrättelsen och ansökan om intervention ska göras.

2. Den transportör som utövar sin rätt till återkrav ska i en och samma rättegång framföra sina anspråk mot samtliga transportörer med vilka den inte gjort upp i godo. I annat fall ska transportören förlora rätten till återkrav mot de transportörer som inte har stämts in.

3. Domstolen ska meddela en enda dom i fråga om alla återkrav som den handlägger.

4. Den transportör som önskar göra sin rätt till återkrav gällande får föra talan vid domstolarna i den stat på vars territorium någon av de transportörer som deltagit i transporten har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet.

5. Om käromålet avser flera transportörer, får den transportör som utövar rätten till återkrav välja mellan de domstolar som är behöriga enligt punkt 4.
6. Talan om återkrav får inte tas upp i en rättegång där någon yrkar skadestånd på grund av sin rätt enligt transportavtalet.

Artikel 64

Överenskommelser i fråga om återkrav

Transportörerna ska vara fria att sinsemellan komma överens om bestämmelser som avviker från artiklarna 61 och 62.

↓ 1371/2007/EG bilaga II
⇒ ny

BILAGA II

MINIMIINFORMATION SOM SKA LÄMNAS AV JÄRNVÄGSFÖRETAG OCH ~~ELLER~~ BILJETTUTFÄRDARE

Del I: Information före resan

- Allmänna avtalsvillkor.
- Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan.
- Tidtabeller och villkor för det lägsta biljettpriset.
- Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ⇒ i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv XXX ⇐.
- ~~Möjligheten att Villkor för medförande av cyklar samt villkor för detta.~~
- Tillgång på platser för rökare och icke-rökare, i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar.
- Eventuella faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken.
- Tillgång till tjänster ombord på tågen.
- Förfaranden för att återfå förlorat resgods.
- Förfaranden för inlämnande av klagomål.

Del II: Information under resan

- Tjänster ombord på tågen.
- Nästa station.
- Förseningar.
- Viktigare anslutande tåg.

- Säkerhets- och trygghetsfrågor.

BILAGA III

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

~~Information och biljetter.~~

~~Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken.~~

~~Renhållning av vagnar och stationsområden (luftkvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.).~~

~~Enkät om kundtillfredsställelse.~~

~~Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet. Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.~~

↓ ny

I. Krav i fråga om järnvägsföretag

Senast den 30 juni varje år ska järnvägsföretagen på sin webbplats offentliggöra tjänstekvalitetsrapporten för det föregående räkenskapsåret och skicka den till det nationella tillsynsorganet och till Europeiska unionens järnvägsbyrå för offentliggörande på dess webbplats. Företaget ska på sin webbplats offentliggöra rapporten på landets officiella språk och, om möjligt, även på andra EU-språk, med en sammanfattning på engelska.

Tjänstekvalitetsrapporterna ska innehålla uppgifter om åtminstone följande:

1) Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hur järnvägsföretag hanterar störningar i trafiken:

a) Förseningar:

i) Totala genomsnittliga förseningar i procent per förbindelsekategori (internationellt, nationellt långdistans, regionalt och städer/förorter).

ii) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid avgång.

iii) Andel (i procent) förbindelser som är försenade vid ankomst.

– Andel (i procent) förseningar på mindre än 60 minuter.

– Andel (i procent) förseningar på 60–119 minuter.

– Andel (i procent) förseningar på 120 minuter eller mer.

b) Inställda förbindelser:

Inställda förbindelser i procent per tjänstekategori (internationellt, nationellt långdistans, regionalt och städer/förorter).

c) Tillämpning av förordningen vid förseningar och inställda förbindelser:

- i) Antal resenärer som har mottagit service och assistans.
- ii) Kostnad för tillhandahållandet av denna service och assistans.
- iii) Antal resenärer som beviljats ersättning.
- iv) Kostnad för den beviljade ersättningen.

2) Enkät om kundtillfredsställelse:

Minimiuppsättning kategorier som ska inkluderas:

- i) Tågens punktlighet.
- ii) Information till resenärer vid förseningar.
- iii) Information om tåg: korrekt information och tillgång till information.
- iv) Kvalitet på underhåll/tågens skick.
- v) Skyddsnivå ombord på tåg.
- vi) Renhållning ombord på tåget.
- vii) Användbar information ges under resan.
- viii) Tillgång till toaletter av god kvalitet på varje tåg.
- ix) Hög standard på renhållning och underhåll av stationer.
- x) Tillgänglighet avseende tåg och hjälpmedel ombord, inbegripet tillgängliga toaletter.
- xi) Antal incidenter samt kvaliteten på assistans som faktiskt tillhandahållits personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ombord i enlighet med artikel 24, utan hänsyn till förhandsbegäran om assistans.

3) Hantering av klagomål:

- i) Antal klagomål och resultat.
- ii) Kategorier av klagomål.
- iii) Antal behandlade klagomål.
- iv) Genomsnittlig svarstid.
- v) Eventuella förbättringar som gjorts, åtgärder som vidtagits.

4) Assistans som tillhandahållits personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet:

Antal fall av assistans per tjänstekategori (internationellt, nationellt långdistans, regionalt och städer/förorter).

5) Störningar:

Förekomst och kort beskrivning av beredskapsplaner, krishanteringsplaner.

II. Krav i fråga om stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare

Tjänstekvalitetsrapporterna ska innehålla uppgifter om åtminstone följande:

1) Information och biljetter:

- i) Förfarande för hantering av förfrågningar om information på stationen.
- ii) Förfarande och medel för tillhandahållande av information om tågtidtabeller, tariffer och perronger; kvaliteten på informationen.
- iii) Visning av information om rättigheter och skyldigheter enligt förordningen och om kontaktuppgifter för nationella tillsynsorgan.
- iv) Biljettköp.
- v) Tillgänglig personal på stationen som kan tillhandahålla information och sälja biljetter.
- vi) Tillhandahållande av information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2) Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken:

- i) Antal resenärer som har mottagit service och assistans.
- ii) Kostnad för tillhandahållandet av denna service och assistans.

3) Beskrivning av åtgärder som vidtagits för att säkerställa renhållning i stationsanläggningar (toaletter etc.):

- i) Städningsintervall.
- ii) Tillgång till toaletter.

4) Enkät om kundtillfredsställelse:

Minsta antal kategorier:

- i) Information till resenärer vid förseningar.
- ii) Information om tågtider/perronger: korrekt information, tillgång till information och tillgänglig information.
- iii) Skyddsnivå på stationen.
- iv) Svarstid för förfrågningar om information på stationer.
- v) Tillgång till toaletter av god kvalitet på stationen (inbegripet tillgänglighet).
- vi) Renhållning och underhåll av stationer.
- vii) Tillgänglighet avseende station och stationsanläggningar.
- viii) Antal incidenter samt kvaliteten på assistans som tillhandahållits personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet på stationen.

BILAGA IV

FÖRFARANDE FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL FÖR NATIONELLA TILLSYNSORGAN

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

↓ ny

BILAGA V

JÄMFÖRELSETABELL

Förordning (EG) nr 1371/2007	Denna förordning
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1 a	Artikel 1 a
Artikel 1 b	Artikel 1 b
----	Artikel 1 c
Artikel 1 c	Artikel 1 d
----	Artikel 1 e
Artikel 1 d	Artikel 1 f
Artikel 1 e	Artikel 1 g
----	Artikel 1 h
Artikel 1 f	Artikel 1 i
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2.1	Artikel 2.1
Artikel 2.1	----
Artikel 2.3	----
Artikel 2.4	----
Artikel 2.5	----
Artikel 2.6	----
Artikel 2.7	----
----	Artikel 2.1
----	Artikel 2.3
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3.1	Artikel 3.1

Artikel 3.2 och 3.3

Artikel 3.4

Artikel 3.5

Artikel 3.6

Artikel 3.7

Artikel 3.8

Artikel 3.9

Artikel 3.10

Artikel 3.11

Artikel 3.12

Artikel 3.13

Artikel 3.14

Artikel 3.15

Artikel 3.16

Artikel 3.17

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 3.2

Artikel 3.3

Artikel 3.4

Artikel 3.5

Artikel 3.6

Artikel 3.7

Artikel 3.8

Artikel 3.9

Artikel 3.10

Artikel 3.11

Artikel 3.12

Artikel 3.13

Artikel 3.14

Artikel 3.16

Artikel 3.17

Artikel 3.18

Artikel 3.19

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9.4

Artikel 10

Artikel 9.3

Artikel 10

Artikel 11

Artikel 12

Artikel 12.2

Artikel 13

Artikel 14

Artikel 15

Artikel 16

Artikel 17

Artikel 18

Artikel 19

Artikel 20

Artikel 21.1

Artikel 21.2

Artikel 22

Artikel 22.2

Artikel 23

Artikel 24

Artikel 25

Artikel 10.5 och 10.6

Artikel 11

Artikel 12

Artikel 13

Artikel 14

Artikel 15

Artikel 16

Artikel 16.2 och 16.3

Artikel 17

Artikel 17.8

Artikel 18

Artikel 18.6

Artikel 19

Artikel 20

Artikel 21

Artiklarna 22.2 och 23.2

Artikel 22

Artikel 22.4

Artikel 23

Artikel 23.4

Artikel 24

Artikel 25.1, 25.2, 25.3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27.3

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Bilaga I

Bilaga II

Bilaga III

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28.3

Artikel 28.4

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artiklarna 32 och 33

Artikel 34

Artikel 34.1, 34.3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 40

Bilaga I

Bilaga II

Bilaga III

Bilagorna IV till V