



EUROPESE  
COMMISSIE

Brussel, 27.9.2017  
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer**

**(herschikking)**

(Voor de EER relevante tekst)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

## **TOELICHTING**

### **1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL**

#### **1.1. Motivering en doel van het voorstel**

Verordening (EG) nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer<sup>1</sup> (de verordening) heeft tot doel treinreizigers in de EU te beschermen. Net als passagiers van vliegtuigen, schepen, bussen en touringcars, hebben ook treinreizigers recht op informatie, reserveringen en vervoersbewijzen, bijstand, zorg en compensatie in geval van vertraging of annulering, gratis bijstand (voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit), compensatie in geval van ongevallen, een snel en toegankelijk systeem voor de behandeling van klachten en volledige toepassing en effectieve handhaving van de EU-wetgeving via nationale handhavingsinstanties (National Enforcement Bodies, NEB's) die door de lidstaten zijn aangewezen.

De verordening bouwt voort op een bestaand systeem van internationale wetgeving (de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV<sup>2</sup>) en breidt het toepassingsgebied ervan uit tot binnenlandse passagiersdiensten per spoor.

In 2013 heeft het Hof van justitie van de Europese Unie geoordeeld dat het huidige artikel 17 van de verordening niet voorziet in de mogelijkheid om spoorwegondernemingen vrij te stellen van de verplichting tot het betalen van een vergoeding aan passagiers in geval van vertragingen die te wijten zijn aan overmacht<sup>3</sup>. Bij de andere vervoerswijzen is dit wel het geval.

De lidstaten mogen de volgende binnenlandse diensten vrijstellen van de toepassing van de verordening (behalve van bepaalde verplichte eisen):

- langeafstandsdiensten, voor een termijn van hoogstens vijf jaar, die twee keer kan worden verlengd, d.w.z. tot 2024;
- stads-, voorstads- en regionale diensten, voor onbeperkte termijn; en
- diensten waarvan een aanzienlijk deel buiten de EU wordt geëxploiteerd, voor een verlengbare periode van vijf jaar (de facto geen uiterste termijn).

In haar verslag over de toepassing van de verordening uit 2013<sup>4</sup> heeft de Commissie gewezen op bepaalde probleemgebieden, hetgeen werd bevestigd door een effectbeoordeling uit 2016/2017<sup>5</sup>. Dit voorstel streeft naar een evenwicht tussen het versterken van de passagiersrechten en het beperken van de lasten voor spoorwegondernemingen, en wel op de volgende wijze:

---

<sup>1</sup> Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

<sup>2</sup> Aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol van 3 juni 1999 tot wijziging van het COTIF (het Protocol van 1999).

<sup>3</sup> Zaak C 509/11 *ÖBB-Personenverkehr*.

<sup>4</sup> Verslag van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad over de toepassing van Verordening (EG) nr. 1371/2007 (COM(2013) 0587).

<sup>5</sup> (link naar het werkdokument van de diensten van de Commissie toevoegen).

- In het verslag uit 2013 en een verslag over vrijstellingen uit 2015<sup>6</sup> werd erop gewezen dat het **uitgebreide gebruik van vrijstellingen** een belangrijke hinderpaal vormt voor de uniforme toepassing van de verordening. In het voorstel worden de vrijstellingen voor binnenlandse langeafstandsdiensten tegen 2020 afgeschaft. Voor diensten buiten de EU mogen lidstaten alleen vrijstellingen toekennen als zij kunnen aantonen dat de passagiers voldoende worden beschermd op hun grondgebied. Om de rechtszekerheid in grensregio's te garanderen, is de verordening volledig van toepassing op stads-, voorstads- en regionale diensten die grenzen overschrijden.
- Het voorstel versterkt de rechten van **personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit**. Het voorstel is in overeenstemming met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD)<sup>7</sup>. Lidstaten kunnen geen vrijstelling meer toekennen voor het verlenen van bijstand en compensatie voor beschadigde mobiliteitshulpmiddelen<sup>8</sup>. De informatie moet in een toegankelijk formaat worden verstrekt, overeenkomstig de eisen die zijn voorgesteld in de Europese Toegankelijkheidswet<sup>9</sup>. Het spoorwegpersoneel moet daartoe de nodige opleiding krijgen.
- Passagiers krijgen niet altijd passende informatie wanneer hun reis niet volgens plan verloopt. In het voorstel is bepaald dat ze **basisinformatie** over hun rechten moeten krijgen op het ogenblik van de boeking, bijv. afgedrukt op het vervoersbewijs of elektronisch. Op prominente plaatsen in stations en aan boord van treinen moeten berichten met informatie over passagiersrechten worden geafficheerd.
- Uit de effectbeoordeling is gebleken dat **rechtstreekse vervoersbewijzen** slechts in beperkte mate beschikbaar zijn. Door vervoersbewijzen te verkopen die alleen voor een gedeelte van de reis gelden, kunnen spoorwegondernemingen de verplichtingen inzake vergoedingen, alternatief vervoer en bijstand omzeilen. Door rechtstreekse vervoersbewijzen alleen via hun eigen kanalen te verkopen, kunnen grote marktspelers nieuwe spelers, die geen rechtstreekse vervoersbewijzen kunnen aanbieden, van de markt weren.
- In het voorstel is bepaald dat passagiers uitgebreider moeten worden geïnformeerd over rechtstreekse vervoersbewijzen. Overeenkomstig de *Interpretatierichtsnoeren* uit 2015<sup>10</sup> en het 4de spoorwegpakket uit 2016<sup>11</sup> moeten spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen inspanningen leveren om rechtstreekse vervoersbewijzen aan te bieden. Zij moeten aantonen dat ze de passagiers informatie hebben verstrekt als hun passagiersrechten niet van toepassing zijn op de volledige reis, maar alleen op de door die onderneming uitgevoerde delen daarvan.
- Op dit ogenblik is het niet helemaal duidelijk hoe nationale handhavingsinstanties klachten moeten behandelen, wat geleid heeft tot zwakke **handhaving**. De

<sup>6</sup> COM(2015) 117.

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

<sup>8</sup> Artikelen 19-25 van de verordening.

<sup>9</sup> Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten (COM/2015/0615 final – 2015/0278 (COD)).

<sup>10</sup> Mededeling van de Commissie, *Interpretatieve richtsnoeren betreffende Verordening (EG) nr. 1371/2007* (PB C 220 van 4.7.2015, blz. 1).

<sup>11</sup> Richtlijn (EU) 2016/2370 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2016 tot wijziging van Richtlijn 2012/34/EU, met betrekking tot de openstelling van de markt voor het binnenlands passagiersvervoer per spoor en het beheer van de spoorweginfrastructuur (PB L 352 van 23.12.2016, blz. 1).

passagiersrechten worden niet altijd afgedwongen. In het voorstel worden het proces en de termijnen voor klachtenbehandeling nauwkeuriger omschreven. Passagiers moeten in eerste instantie klacht indienen bij de spoorwegmaatschappijen en dan, indien nodig, bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting (overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU<sup>12</sup>) of een nationaal handhavingsorgaan. Het voorstel regelt de verantwoordelijkheden van nationale handhavingsinstanties in grensoverschrijdende dossiers en verplicht hen op doeltreffende wijze samen te werken.

- Het voorstel bevat een algemene bepaling die elke vorm van **discriminatie** verbiedt, bijv. op basis van nationaliteit, verblijfplaats, locatie of munteenheid waarmee wordt betaald. Hierdoor wordt het spoorvervoer in lijn gebracht met de andere vervoerswijzen. Passagiers die van mening zijn dat hun rechten zijn geschonden, hoeven geen rechtszaak meer in te leiden op basis van artikel 18 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, maar kunnen zich wenden tot nationale handhavingsinstanties.
- Nu zijn de uniforme **CIV**-regelen opgenomen in bijlage I bij de verordening. Dit kan echter leiden tot problemen omdat de verordening volledig moet worden herzien telkens wanneer de CIV-regelen wijzigen. De EU is in 2013 toegetreden tot het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF)<sup>13</sup> en is nu dus lid van de Intergouvernementele Organisatie voor het internationale spoorwegvervoer (OTIF) en neemt deel aan de werkzaamheden tot herziening van de CIV. Om de rechtszekerheid en transparantie te garanderen, blijft de tekst echter opgenomen in bijlage I. Om de samenhang met het COTIF en de CIV te garanderen, voorziet het voorstel in een machtiging van de Commissie om bijlage I bij te werken teneinde rekening te houden met wijzigingen van de CIV.
- In het kader van het vierde spoorwegpakket moeten spoorwegondernemingen **noodplannen** opstellen om passagiers te beschermen en bij te staan in het geval van belangrijke verstoringen van de dienstverlening. Voor andere actoren bestaat deze verplichting niet. Om de last voor spoorwegondernemingen te beperken, worden in het voorstel ook station- en infrastructuurbeheerders verplicht om noodplannen op te stellen. De lidstaten bepalen de inhoud van de plannen in samenspraak met, bijvoorbeeld, de nationale autoriteiten.
- Afhankelijk van de toepasselijke nationale regels kunnen spoorwegondernemingen moeilijkheden ondervinden bij het verhalen van vertragingen op derde partijen. In het voorstel is bepaald dat spoorwegondernemingen recht op verhaal hebben, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, als de vertraging werd veroorzaakt door de fout of nalatigheid van een derde partij. Hierdoor krijgen treinreizigers dezelfde rechten als reizigers in het luchtvervoer<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

<sup>13</sup> Overeenkomst tussen de Europese Unie en de Intergouvernementele Organisatie voor het internationale spoorwegvervoer betreffende de toetreding van de Europese Unie tot het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol van Vilnius van 3 juni 1999 (PB L 51 van 23.2.2013, blz. 8);  
[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223\(01\)&from=NL](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:22013A0223(01)&from=NL)

<sup>14</sup> Artikel 13 van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij

- Spoorwegondernemingen moeten passagiers vergoeden voor vertragingen die werden veroorzaakt door **overmacht**. Vóór het arrest van het Hof van Justitie uit 2013 gingen de belanghebbenden ervan uit dat de verordening een overmachtsbepaling bevatte die vervoerders vrijstelde van de verplichting tot het betalen van vergoedingen. Na het arrest voelden spoorwegondernemingen zich gediscrimineerd in vergelijking met andere vervoersexploitanten, die wel vrijstellingen wegens overmacht genieten.
- Tijdens de effectbeoordeling werden geen overtuigende bewijzen gevonden dat de afwezigheid van een dergelijke bepaling een economische last voor spoorwegondernemingen veroorzaakt. Het risico bestaat echter dat de beginselen van billijkheid en evenredigheid worden geschonden als de spoorwegondernemingen vergoedingen moeten betalen in situaties die zij niet hebben veroorzaakt en niet konden voorkomen. Om te vermijden dat de passagiersrechten zouden worden ingeperkt en om de rechtszekerheid te garanderen, bevat het voorstel een overmachtsbepaling die alleen van toepassing is in zeer uitzonderlijke situaties die worden veroorzaakt door extreme weersomstandigheden en natuurrampen<sup>15</sup>.

## 1.2. Samenhang met de huidige bepalingen op dit beleidsgebied

In het witboek vervoer uit 2011<sup>16</sup> wordt benadrukt dat er behoefte is aan toegankelijke en betrouwbare spoordiensten van hoge kwaliteit en dat de mobiliteit moet worden verzekerd in het geval van verstoringen van de dienstverlening. Het witboek bevat ook een oproep om de wetgeving inzake passagiersrechten te verbeteren en het vervoer voor oudere passagiers en passagiers met een handicap of een mobiliteitsbeperking te verbeteren.

Dit voorstel brengt het spoorvervoer in overeenstemming met de algemene aspecten van de wetgeving inzake passagiersrechten voor andere vervoerswijzen, met name non-discriminatie, noodplannen, opleiding om met gehandicapten om te gaan, klachtenbehandeling en handhaving. Het houdt rekening met de specifieke kenmerken van het spoorvervoer, bijvoorbeeld door lidstaten de mogelijkheid te bieden om stads-, voorstads- en regionale diensten vrij te stellen van sommige bepalingen.

Dankzij de aanscherping van hun rechten zullen passagiers beschermd worden op de in het kader van het vierde spoorwegpakket geplande geliberaliseerde markt.

De invoering van een overmachtsbepaling zorgt ervoor dat het voorstel samenhangend is met de andere EU-wetgeving, zoals de wetgeving inzake passagiersrechten in andere vervoerswijzen en de pakketreizenrichtlijn<sup>17</sup>, die exploitanten vrijstellen van de verplichting om vergoedingen te betalen als de vertraging wordt veroorzaakt door buitengewone omstandigheden.

---

instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1).

<sup>15</sup> Zie deel 6 van de effectbeoordeling.

<sup>16</sup> *Stappenplan voor een interne Europese vervoersruimte – werken aan een concurrerend en zuinig vervoerssysteem* (COM/2011/0144 def.).

<sup>17</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1).

### **1.3. Samenhang met andere beleidsgebieden van de Unie**

De verordening wordt opgenomen in de bijlage bij de herziene verordening betreffende samenwerking op het gebied van consumentenbescherming<sup>18</sup>, waarin de minimumbevoegdheden inzake onderzoek en handhaving van nationale handhavers zijn vastgesteld, alsook de procedures voor onderzoeken en handhaving in gevallen waar minstens twee lidstaten bij zijn betrokken. Verwacht wordt dat dit de grensoverschrijdende handhaving zal versterken.

De versterking van de rechten van personen met een handicap ligt in de lijn van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en de Europese strategie inzake handicaps 2010-2020<sup>19</sup>. Richtlijn (EU) 2016/797 betreffende de interoperabiliteit van het spoorwegsysteem (herschikking)<sup>20</sup> bevat eveneens verwijzingen naar toegankelijkheid. De eisen van de Europese Toegankelijkheidswet zijn van toepassing voor wat de toegang tot informatie betreft. Ook de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit zal worden verbeterd.

Het voorstel bevat verwijzingen naar de COTIF (de uniforme CIV-regelen), waardoor de regels van de COTIF worden uitgebreid tot binnenlands spoorvervoer in de EU. Als leden van de OTIF passen de EU en haar lidstaten de CIV-regelen toe, nemen zij deel aan de algemene vergaderingen van de OTIF en stemmen zij over herzieningen van de CIV.

## **2. RECHTSGRONDSLAG, SUBSIDIARITEIT EN EVENREDIGHEID**

### **2.1. Rechtsgrondslag**

De rechtsgrondslag is artikel 91, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de EU, waarop de medebeslissingsprocedure van toepassing is.

### **2.2. Subsidiariteit (bij niet-exclusieve bevoegdheid)**

Spoorvervoer is van nature grensoverschrijdend en zelfs binnenlandse diensten worden vaak gebruikt door inwoners van verschillende EU-lidstaten. De uiteenlopende toepassing en handhaving van de verordening zorgt voor rechtsonzekerheid, verzwakt de passagiersrechten en beïnvloedt de concurrentie tussen spoorwegexploitanten. Deze problemen kunnen alleen worden opgelost door gecoördineerd optreden van de EU.

Het voorstel zal zorgen voor een vergelijkbaar niveau van passagiersbescherming in de hele EU door de nationale vrijstellingen terug te schroeven. Robuustere regels zullen een gelijk speelveld creëren voor de spoorwegsector en tegelijk de fundamentele passagiersrechten in de hele EU harmoniseren.

### **2.3. Evenredigheid**

Het voorstel voldoet aan het evenredigheidsbeginsel. De extra kosten voor de spoorwegsector en de nationale autoriteiten blijven beperkt tot hetgeen noodzakelijk is om de toepassing en handhaving van de passagiersrechten te verbeteren. De hogere kosten ten gevolge van de

---

<sup>18</sup> Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (COM(2016) 283).

<sup>19</sup> Europese strategie inzake handicaps 2010-2020: Een hernieuwd engagement voor een onbelemmerd Europa, COM(2010) 636 def., 15.11.2010.

<sup>20</sup> PB L 138 van 26.5.2016, blz. 44.

beperking van vrijstellingen, en dus een toename van zorg, bijstand en compensatie, worden onder meer gecompenseerd door de invoering van een overmachtsbepaling.

## **2.4. Keuze van instrument**

Aangezien dit voorstel tot doel heeft een bestaande verordening te herzien, wordt hetzelfde instrument gebruikt.

## **3. RESULTATEN VAN EX-POSTEVALUATIES, RAADPLEGINGEN VAN BELANGHEBBENDEN EN EFFECTBEOORDELINGEN**

### **3.1. Ex-postevaluaties/geschiktheidscontroles van bestaande wetgeving**

Naast het verslag uit 2013 werd geen afzonderlijke ex-postevaluatie uitgevoerd. De effectbeoordeling bevestigde de bevindingen van het verslag en actualiseerde deze waar nodig.

### **3.2. Raadpleging van belanghebbenden**

Tijdens de effectbeoordeling werd op verschillende manieren input van belanghebbenden verzameld, onder meer via een openbare raadpleging en gerichte raadplegingen door een externe contractant. Er werd zowel gevraagd naar kwalitatieve input (meningen, standpunten, suggesties) als naar kwantitatieve informatie (gegevens, statistieken).

Tot de respondenten behoorden onder meer belanghebbenden uit de sector, groepen die passagiers/consumenten vertegenwoordigen, personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, en overheidsinstanties, d.w.z. de partijen die de gevolgen van het beleid ondervinden, die het beleid ten uitvoer leggen en die er een gevestigd belang bij hebben..

#### *3.2.1. Openbare raadpleging*

Tussen februari en mei 2016 werd op *Your voice in Europe*<sup>21</sup> een openbare raadpleging gehouden om de mening van belanghebbenden te verzamelen over vermeende problemen met de verordening, mogelijke oplossingen en de verwachte gevolgen daarvan. Er kwamen 190 antwoorden van diverse categorieën respondenten: burgers, passagiers-/consumentenverenigingen, organisaties van personen met beperkte mobiliteit, openbare instanties, brancheorganisaties, spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders, verkopers van vervoersbewijzen en andere.

#### *3.2.2. Gerichte raadplegingen*

De gerichte raadplegingen omvatten een reeks interviews op basis van vragenlijsten voor de verschillende belanghebbenden. Er werden 13 casestudies opgesteld en de bevindingen werden gebruikt om de definitie van het probleem te verfijnen en te voltooien. Bovendien werden 13 non-casestudies voorbereid om nadere gegevens te verzamelen.

#### *3.2.3. Analyse van de resultaten met betrekking tot de belangrijkste vastgestelde problemen*

##### *3.2.3.1. Bewustzijn van en informatie over passagiersrechten*

De passagiers- en consumentenverenigingen klaagden over het lage bewustzijn omtrent passagiersrechten. Vijf organisaties van personen met beperkte mobiliteit (63 %) gaven te

---

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations\\_en](https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en)

kennen dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit niet goed geïnformeerd zijn over hun rechten en hebben opgeroepen de informatieverstrekking aan passagiers te verbeteren. De meerderheid van de overheidsinstanties bevestigde het lage bewustzijnsniveau en had kritiek op het niveau van de informatie die tijdens de reis wordt verstrekt. De spoorwegondernemingen waren van mening dat passagiers wel goed worden geïnformeerd.

#### 3.2.3.2. Vrijstellingen

Zeven passagiers- en consumentenorganisaties (47 %) waren het ermee eens dat er minder vrijstellingen moeten zijn. Sommige organisaties van personen met beperkte mobiliteit hebben ertoe opgeroepen alle vrijstellingen af te schaffen, maar vier (50 %) hadden geen mening. De brancheorganisaties en spoorwegondernemingen waren voorstander van vrijstellingen.

#### 3.2.3.3. Bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

De organisaties van personen met beperkte mobiliteit klaagden erover dat de rechten van personen met beperkte mobiliteit voorbijgestreefd waren en dat ze onvoldoende informatie kregen. De passagiers- en consumentenverenigingen deelden dit standpunt. Andere problemen hebben betrekking op de toegankelijkheid van stations en rollend materieel, dure procedures voor voorafgaande kennisgeving, weigeringen om bijstand te verlenen en een gebrek aan beschikbare bijstand op sommige momenten van de dag. De spoorwegondernemingen maken zich vooral zorgen over het feit dat bijstand aan personen met beperkte mobiliteit wordt misbruikt als gratis kruierdienst.

#### 3.2.3.4. Taken van nationale handhavingsinstanties en handhaving

Burgers, passagiers- en consumentenverenigingen en organisaties van personen met beperkte mobiliteit hebben hun beklag gedaan over ontoereikende procedures voor de behandeling van klachten. De nationale handhavingsinstanties hebben erop aangedrongen hun rol en taken te verduidelijken. De infrastructuurbeheerders waren van mening dat alleen spoorwegondernemingen klachten mogen behandelen. De brancheorganisaties zijn het oneens met het voorstel om de rol van de nationale handhavingsinstanties te versterken. Samen met de infrastructuurbeheerders zijn zij voorstander van een termijn van drie maanden voor het indienen van klachten.

#### 3.2.3.5. Verkoop van vervoersbewijzen

Passagiers- en consumentenverenigingen hebben gevraagd duidelijkheid te scheppen omtrent rechtstreekse vervoersbewijzen. Acht spoorwegondernemingen (73 %) waren van mening dat de concepten "vervoerder" en "gemiste aansluiting" onduidelijk waren, terwijl zeven (64 %) het concept van "rechtstreeks vervoersbewijs" duidelijk vonden. Eén nationale handhavingsinstantie vond dat de interpretatierichtsnoeren de kwestie van de rechtstreekse vervoersbewijzen complexer maakten, maar de brancheorganisaties deelden dit standpunt niet.

#### 3.2.3.6. Overmacht

De meerderheid van de burgers, passagiers-/consumentenverenigingen en organisaties van personen met beperkte mobiliteit, alsook diverse nationale handhavingsinstanties, verwierpen de invoering van de overmachtsbepaling. De brancheorganisaties en spoorwegondernemingen waren daarentegen voorstander van een dergelijke bepaling, omdat ze het spoorvervoer in overeenstemming brengt met andere vervoerswijzen en zorgt voor rechtszekerheid en

samenhang. Uit een informele raadpleging van de lidstaten bleek dat de meerderheid voorstander was van een overmachtsbepaling.

### **3.3. Bijeenbrengen en benutten van deskundigheid**

De Commissie heeft de deskundigheid ingewonnen van een externe contractant (Steer Davies Gleeve), gegevens verzameld, casestudies opgesteld en voorzien in een analyse-instrument voor de effectbeoordeling. Zodra het is goedgekeurd, wordt het studierapport openbaar gemaakt.

### **3.4. Effectbeoordeling**

Op 18 januari 2017 werd een eerste effectbeoordelingsverslag ingediend bij de Raad voor regelgevingstoetsing. De raad gaf een negatief advies, voornamelijk wegens tekortkomingen in de economische rechtvaardiging voor de invoering van de overmachtsbepaling. Andere problemen hadden betrekking op de structuur en inhoud van de beleidsopties, de weergave van de standpunten van belanghebbenden en de analyse en vergelijking van beleidseffecten, met name wat kosten en toezichtsregelingen betreft.

De tekortkomingen werden als volgt aangepakt: gezien het hoge aantal opties zonder onderling verband werden de beleidsopties opgesplitst volgens een sequentiële benadering, waarbij de kosten en baten werden geanalyseerd en vergeleken en voor elk thema een voorkeursoptie werd geselecteerd. De uiteindelijke voorkeursoptie is dus een combinatie van voorkeursscenario's per individueel thema. Uit het zeer lage aantal gevallen van overmacht blijkt dat dit probleem weinig of geen economische gevolgen heeft. Op aandringen van de spoorwegsector en de lidstaten wordt dit thema toch behandeld in de effectbeoordeling, met name om te garanderen dat het beginsel van billijkheid en evenredigheid wordt gerespecteerd.

Op 7 april 2017 werd een herzien effectbeoordelingsverslag ingediend bij de Raad voor regelgevingstoetsing. Dit verslag kreeg een positief advies op 12 mei 2017. Het eindverslag, dat tegemoetkomt aan de aanbevelingen van de Raad voor regelgevingstoetsing om bepaalde aspecten verder te verduidelijken, wordt samen met dit voorstel ingediend.

#### *3.4.1. Kwesties die verband houden met de economische analyse*

De belangrijke economische en maatschappelijke kosten en baten zijn kwantitatief berekend op basis van de beschikbare gegevens. De overige kosten en baten zijn kwalitatief beoordeeld. De algemene netto maatschappelijke baten werden beoordeeld op basis van de tegenstrijdige belangen van de twee belangrijkste belanghebbenden: de passagiers en de spoorwegsector. In de effectbeoordeling is onderzocht welk effect de volgende aspecten hebben op de kosten van de spoorwegondernemingen:

- (a) vergoedingen voor vertragingen;
- (b) bijstand aan passagiers in het geval van verstoringen/travertingen; en
- (c) opleiding van personeel op het gebied van bijstand aan personen met beperkte mobiliteit.

Er bestaat een rechtstreeks verband tussen de kosten en het welzijn van de passagiers, bijv. een hogere vergoeding voor vertragingen staat gelijk aan een groter welzijn van de passagiers.

Alle kosten en baten zijn geanalyseerd over een periode van 15 jaar (2020-2035).

3.4.2. *Analyse van de beleidsopties per thema, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen belangrijke thema's en thema's van ondergeschikt belang*

**Belangrijke thema's**

| Vrijstellingen                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                                                                                                           | Beleidsscenario B                                                                                                                                                                                                                                                                            | Beleidsscenario C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opheffing vrijstellingen voor binnenlandse langeafstandsdiensten vanaf 2020</li> <li>• Beperking van de vrijstellingen voor diensten met niet-EU-landen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opheffing vrijstellingen voor binnenlandse langeafstandsdiensten vanaf 2020</li> <li>• Beperking van de vrijstellingen voor diensten met niet-EU-landen</li> <li>• Opheffen vrijstellingen voor stads-, voorstads- en regionale diensten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opheffing vrijstellingen voor binnenlandse langeafstandsdiensten vanaf 2020</li> <li>• Beperking vrijstellingen voor diensten met niet-EU-landen</li> <li>• Opheffing vrijstellingen voor stads-, voorstads- en regionale diensten</li> <li>• Opheffing vrijstellingen voor alle stads-, voorstads- en regionale diensten</li> </ul> |

In de effectbeoordeling werd scenario B als voorkeursoptie geselecteerd. Het is een evenwichtig compromis tussen de tegenstrijdige belangen van passagiers en spoorwegondernemingen omdat het de passagiersbescherming verbetert zonder dat dit buitensporige financiële lasten voor de spoorwegsector met zich meebrengt (naar verwachting zullen de totale kosten van de spoorwegsector met 0,13 % stijgen). Een volledige afschaffing van de vrijstellingen voor stads-, voorstads- en regionale diensten zou een buitensporige last betekenen voor de spoorwegsector, met het risico dat sommige exploitanten zouden kunnen beslissen om bepaalde diensten stop te zetten.

| Toepassing van de rechten van personen met beperkte mobiliteit op alle diensten                                                                     |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                                                   | Beleidsscenario B                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtsnoeren om de toepassing van de rechten van personen met beperkte mobiliteit te bevorderen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelgevende bepaling inzake de toepassing van de rechten van personen met beperkte mobiliteit</li> </ul> |

Scenario B kwam als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. Het is een combinatie van grotere baten voor personen met beperkte mobiliteit en lage lasten voor de spoorwegsector.

| Informatie aan personen met beperkte mobiliteit                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                             | Beleidsscenario B                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisinformatie is toegankelijk voor alle personen met beperkte mobiliteit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisinformatie is toegankelijk voor alle personen met beperkte mobiliteit;</li> <li>• Informatie over passagiersrechten is toegankelijk voor alle personen met beperkte mobiliteit</li> </ul> |

Scenario B kwam als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. Het is een alomvattende benadering van het probleem van ontoegankelijke informatie, maar veroorzaakt geen hoge kosten voor de spoorwegsector.

| Bijstand aan personen met beperkte mobiliteit                                                                                                                |                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                                                            | Beleidsscenario B                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitwisseling van beste praktijken op het gebied van opleidingen in de omgang met personen met een handicap</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verplichte opleidingen in de omgang met personen met een handicap voor spoorwegpersoneel</li> </ul> |

Het verstrekken van opleidingen in de omgang met personen met een handicap vormt geen hoge last voor de spoorwegsector; het veroorzaakt een stijging van de totale kosten met slechts 0,31 %. Daarom kwam scenario B als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling.

| Behandeling van klachten                                                               |                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                      | Beleidsscenario B                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Richtsnoeren voor de spoorwegsector.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Regelgevende bepalingen (nieuwe verplichtingen voor station- en infrastructuurbeheerders)</li> </ul> |

Scenario B kwam als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. De spoorwegsector moet een duidelijke en gedetailleerde procedure voor de behandeling van klachten volgen. Passagiers zullen over betere middelen beschikken om klacht in te dienen en hun rechten te doen gelden.

| Rechtstreekse vervoersbewijzen                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                            | Beleidsscenario B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>"Rechtstreeks vervoersbewijs" en de bijbehorende verplichtingen definiëren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>"Rechtstreeks vervoersbewijs" en de bijbehorende verplichtingen definiëren;</li> <li>Spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen aansporen om, waar mogelijk, rechtstreekse vervoersbewijzen te verkopen; de bewijslast ligt bij de ondernemingen en verkopers indien geen rechtstreeks vervoersbewijs werd verkocht</li> </ul> |

Scenario B kwam als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. Dit betekent dat niet alleen het concept "rechtstreeks vervoersbewijs" moet worden gedefinieerd, maar dat ondernemingen en verkopers ook worden aangespoord om zoveel mogelijk dergelijke vervoersbewijzen aan te bieden en worden verplicht om passagiers te informeren over hun rechten.

| Behandeling van klachten en handhaving door nationale handhavingsinstanties                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                                 | Beleidsscenario B                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Nationale handhavingsinstanties moeten verslag uitbrengen over hun activiteiten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gedetailleerde instructies over de procedures voor de behandeling van klachten;</li> <li>De nationale handhavingsinstanties zijn verplicht samen te werken met betrekking tot grensoverschrijdende kwesties</li> </ul> |

Scenario B kwam als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. Het verduidelijkt de rol en de verantwoordelijkheden van de nationale handhavingsinstanties met betrekking tot de behandeling van klachten en samenwerking, ook wat grensoverschrijdende kwesties betreft. Betere werkregelingen voor nationale handhavingsinstanties zullen leiden tot betere handhaving.

| Overmacht                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beleidsscenario A                                                                                                                                          | Beleidsscenario B                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Een overmachtsbepaling invoeren in artikel 17 (vergoeding);</li> <li><u>Enge definitie</u> van overmacht</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een overmachtsbepaling invoeren in artikel 17 (vergoeding);</li> <li><u>Brede definitie</u> van overmacht</li> </ul> |

De invoering van een overmachtsbepaling zal de financiële lasten voor spoorwegondernemingen doen afnemen en tegelijk het recht van passagiers op vergoeding beperken. In scenario B, dat gebaseerd is op een brede definitie van overmacht, zullen de financiële voordelen voor spoorwegondernemingen groter zijn (1,299 miljard euro meer dan in het basisscenario en 737 miljoen meer dan in scenario A). Wanneer gebruik wordt gemaakt van de enge definitie (scenario A) is de inperking van de passagiersrechten minder groot, en zijn de kosten voor de spoorwegondernemingen nog steeds lager dan in het basisscenario.

De inperking van de passagiersrechten wordt gecompenseerd door grotere voordelen voor passagiers, met name dankzij een beperking van de vrijstellingen en maatregelen voor personen met beperkte mobiliteit, welke naar verwachting zullen oplopen tot 191 miljoen euro. Aangezien de bepalingen geen gevolgen hebben voor het recht op bijstand, zorg en informatie, is nog steeds een hoog niveau van consumentenbescherming gegarandeerd. Het is mogelijk dat de lasten voor nationale handhavingsinstanties licht zullen toenemen als deze instanties moeten optreden in controversiële gevallen. De enge definitie van overmacht laat echter minder ruimte voor interpretatie, waardoor door nationale handhavingsinstanties minder vaak tussenbeide zullen moeten komen.

Gezien het voorgaande kwam scenario A als voorkeursoptie uit de effectbeoordeling. Dit scenario zorgt immers voor een billijk evenwicht tussen de belangen van de passagiers en die van de spoorwegsector. De bewijslast in gevallen van overmacht ligt nog steeds bij de spoorwegonderneming.

### Thema's van ondergeschikt belang

Voor een aantal thema's van ondergeschikt belang, met betrekking tot informatie, non-discriminatie, CIV, noodplannen, verhaalrecht en klachtenbehandeling door spoorwegondernemingen, wordt slechts één beleidsscenario voorgesteld.

| Informatie voor alle passagiers                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie over de rechten van treinpassagiers wordt samen met het vervoersbewijs verstrekt;</li> <li>Informatie over de rechten van treinpassagiers wordt in stations en aan boord van treinen verstrekt.</li> </ul> |
| Non-discriminatie                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Discriminatie op basis van nationaliteit, plaats of munteenheid voorkomen</li> </ul>                                                                                                                                  |

| CIV                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenhang tussen de verordening en de regels van COTIF/CIV</li> </ul> |

Door de Commissie specifiek te machtigen om bijlage I bij de verordening te actualiseren, teneinde rekening te houden met wijzigingen van de CIV, wordt gezorgd voor samenhang tussen de twee.

| Noodplannen                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verplichtingen inzake continuïteit van de dienstverlening en noodplannen gelden voor andere actoren dan spoorwegondernemingen</li> </ul> |

De kosten voor spoorwegondernemingen worden beperkt omdat zij de lasten kunnen delen met andere belanghebbenden.

| Recht op verhaal                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recht om verhaal te halen op derde partijen</li> </ul> |

Spoorwegondernemingen kunnen gemakkelijker verhaal halen op derde partijen die verantwoordelijk zijn voor vertragingen.

| Klachtenbehandelingen voor spoorwegondernemingen                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• De termijnen specificeren binnen dewelke passagiers klacht kunnen indienen</li> </ul> |

Termijnen voor het indienen van klachten zullen de kosten doen dalen omdat de gegevens over incidenten niet gedurende een lange periode hoeven te worden opgeslagen.

### 3.5. Grondrechten

In artikel 38 van het Handvest van de Grondrechten is bepaald dat een hoog niveau van consumentenbescherming moet worden verzekerd in het beleid van de Unie. Bij artikel 26 wordt ertoe opgeroepen personen met een handicap te integreren en worden de lidstaten verplicht maatregelen te nemen. De versterking van de rechten van treinpassagiers in de EU zal het algemene hoge niveau van consumentenbescherming nog verder optrekken.

## 4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING

Het voorstel heeft geen gevolgen voor de EU-begroting.

## 5. OVERIGE ELEMENTEN

### 5.1. Uitvoeringsplanning en regelingen betreffende controle, evaluatie en rapportage

De Commissie houdt toezicht op de uitvoering en effectiviteit van dit initiatief op basis van voortgangsindicatoren zoals aantal vrijgestelde diensten, percentage van het personeel dat een opleiding inzake de omgang met gehandicapten krijgt, aantal vragen om bijstand, naleving van de informatievoorschriften, aantal verkochte rechtstreekse vervoersbewijzen, aantal klachten en vergoedingen. Vijf jaar na de inwerkingtreding van de voorgestelde wetgeving zal de Commissie nagaan of de doelstellingen werden bereikt.

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**  
**betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer**  
**(herschikking)**

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

~~Gelet op~~ Gezien het Verdrag ~~tot oprichting van de Europese Gemeenschap~~ ☒ betreffende de werking van de Europese Unie ☒, en met name ~~op~~ artikel ~~71~~ ☒ 91 ☒, lid 1,

Gezien het voorstel van de ☒ Europese ☒ Commissie,

☒ Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen, ☒

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>1</sup>,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's<sup>2</sup>,

~~Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag, en gezien de gemeenschappelijke ontwerp tekst die op 31 juli 2007 door het Bemiddelingscomité is goedgekeurd~~ ☒ de gewone wetgevingsprocedure ☒,

Overwegende hetgeen volgt:

---

↓ nieuw

(1) Er dienen een aantal wijzigingen te worden aangebracht in Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad<sup>4</sup>. In het belang van de duidelijkheid moet die verordening worden herschikt.

---

<sup>1</sup> PB C van , blz. .

<sup>2</sup> PB C van , blz. .

<sup>3</sup> ~~Advies van het Europees Parlement van 28 september 2005 (PB C 227 E van 21.9.2006, blz. 490), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 24 juli 2006 (PB C 289 E van 28.11.2006, blz. 1) en standpunt van het Europees Parlement van 18 januari 2007 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad). Wetgevingsresolutie van het Europees Parlement van 25 september 2007 en besluit van de Raad van 26 september 2007.~~

<sup>4</sup> Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

---

↓ 1371/2007/EG overweging 1  
(aangepast)

- (2) In het kader van het gemeenschappelijke vervoerbeleid is het belangrijk de gebruikersrechten voor reizigers in het treinverkeer te waarborgen en de kwaliteit en effectiviteit van de ☒ spoorvervoers ☒ diensten voor reizigers ~~in het treinverkeer~~ te verbeteren, teneinde te helpen bij het vergroten van het aandeel van het spoorwegvervoer in verhouding tot andere vervoerswijzen.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 2  
(aangepast)

~~De mededeling van de Commissie "Strategie voor het consumentenbeleid 2002-2006"<sup>5</sup> beoogt het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming op het gebied van vervoer overeenkomstig artikel 153, lid 2, van het Verdrag.~~

---

↓ nieuw

- (3) Ondanks het feit dat al aanzienlijke vooruitgang is geboekt op het gebied van de bescherming van consumenten in de Unie, moet de bescherming van de rechten van reizigers in het treinverkeer nog verder worden verbeterd.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 3

- (4) Omdat de treinreiziger de zwakste partij bij het vervoercontract is, dienen de reizigersrechten in dit verband te worden gewaarborgd.

---

↓ nieuw

- (5) Door treinreizigers op internationale diensten en binnenlandse diensten dezelfde rechten te verlenen, zal het niveau van consumentenbescherming in de Unie stijgen en wordt gezorgd voor een gelijk speelveld voor spoorwegondernemingen en een uniform niveau van passagiersrechten.
- (6) Stads-, voorstads- en regionale passagiersdiensten hebben een ander karakter dan langeafstandsdiensten. De lidstaten moeten dan ook toestemming krijgen om stads-, voorstads- en regionale passagiersdiensten die binnen de EU geen grenzen overschrijden, vrij te stellen van sommige bepalingen inzake passagiersrechten.

---

<sup>5</sup>

~~PB C 137 van 8.6.2002, blz. 2.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 24  
(aangepast)  
⇒ nieuw

- (7) Deze verordening heeft ten doel de spoorwegdiensten voor reizigers in de ~~Gemeenschap~~ ☒ Unie ☒ te verbeteren. Daarom moeten de lidstaten de mogelijkheid hebben om tijdelijk vrijstellingen te verlenen voor diensten in gebieden waar een aanzienlijk deel van de dienst buiten de ~~Gemeenschap~~ ☒ Unie ☒ wordt geëxploiteerd ⇒ , voor zover, overeenkomstig hun nationale wetgeving, een passend niveau van passagiersrechten wordt gegarandeerd op het deel van deze diensten dat op het grondgebied van die lidstaten wordt verleend ⇐.

---

↓ nieuw

- (8) De vrijstellingen mogen echter niet van toepassing zijn op de bepalingen van deze verordening die ervoor zorgen dat personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit gemakkelijker gebruik kunnen maken van spoordiensten. Bovendien mogen de vrijstellingen niet van toepassing zijn op de rechten van personen die vervoersbewijzen voor treinreizen willen kopen, om dit zonder nodeloze moeilijkheden te kunnen doen, op de bepalingen inzake de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor passagiers en hun bagage, op de eis dat spoorwegondernemingen op passende wijze verzekerd moeten zijn, en op de eis dat zij passende maatregelen moeten nemen om de persoonlijke veiligheid van passagiers in treinstations en op treinen te garanderen en om risico's te beheren.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 4  
⇒ nieuw

- (9) De gebruikersrechten inzake spoorwegdiensten omvatten het ontvangen van informatie betreffende de dienst voor en gedurende de reis. Voor zover mogelijk dienen spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen die informatie van tevoren en zo spoedig mogelijk te verstrekken. ⇒ Die informatie moet worden verstrekt in een formaat dat toegankelijk is voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit. ⇐

---

↓ 1371/2007/EG overweging 5  
(aangepast)

- (10) Nadere vereisten in verband met de verstrekking van reisinformatie ~~zullen~~ worden opgenomen in de technische specificaties inzake interoperabiliteit (TSI) als bedoeld in Verordening (EU) nr. 454/2011<sup>6</sup> ~~Richtlijn 2001/16/EG van het Europees Parlement en~~

---

<sup>6</sup> Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie van 5 mei 2011 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit van het subsysteem telematicatoepassingen ten dienste van passagiers van het trans-Europees spoorwegsysteem (PB L 123 van 12.5.2011, blz. 11).

↓ 1371/2007/EG overweging 6  
(aangepast)

- ~~(11)~~ De versterking van de rechten van reizigers in het treinverkeer moet gebaseerd zijn op het bestaande internationaal recht ~~dienaangaande~~ dat is opgenomen in aanhangsel A — Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV) bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende het internationaal spoorwegvervoer van 3 juni 1999 (Protocol 1999). Het is echter wenselijk om het toepassingsgebied van deze verordening uit te breiden en niet alleen internationale maar ook nationale treinreizigers te beschermen. ☒ De Unie is op 23 februari 2013 toegetreden tot het COTIF. ☒
- 

↕ nieuw

- (12) In de context van de verkoop van vervoersbewijzen voor het vervoer van passagiers moeten de lidstaten alle nodige maatregelen nemen om discriminatie op basis van nationaliteit of verblijfplaats te voorkomen, ongeacht of de betrokken passagier, zich permanent of tijdelijk in een andere lidstaat bevindt. Die maatregelen moeten betrekking hebben op alle verborgen vormen van discriminatie die, door toepassing van andere criteria zoals verblijfplaats, fysieke of digitale locatie, hetzelfde effect kunnen hebben. In het licht van de ontwikkeling van online-platforms voor de verkoop van vervoersbewijzen aan passagiers, moeten de lidstaten er met name op toezien dat discriminatie zich niet voordoet bij de toegang tot online-interfaces of bij de aankoop van vervoersbewijzen. Vervoersregelingen met sociale tarieven mogen niet automatisch worden uitgesloten, voor zover ze evenredig zijn en onafhankelijk zijn van de nationaliteit van de betrokken personen.
- (13) De toenemende populariteit van fietsen in de hele Unie heeft gevolgen voor de algemene mobiliteit en het toerisme. Het toenemend gebruik van de combinatie trein+fiets maakt het vervoer milieuvriendelijker. Spoorwegondernemingen moeten dan ook de combinatie van trein en fiets zoveel mogelijk aanmoedigen, met name door het vervoer van fietsen aan boord van treinen toe te staan.
- 

↓ 1371/2007/EG overweging 7  
(aangepast)

- (14) De spoorwegondernemingen moeten ~~samenwerken om~~ de overstap van reizigers in het treinverkeer van de ene exploitant op de andere te vergemakkelijken door, telkens als dit mogelijk is, rechtstreekse vervoersbewijzen aan te bieden.

---

<sup>7</sup>

~~PB L 110 van 20.4.2001, blz. 1. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 2007/32/EG van de Commissie (PB L 141 van 2.6.2007, blz. 63).~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 8

~~Het verstrekken van informatie en vervoersbewijzen aan reizigers in het treinverkeer moet worden vergemakkelijkt door geautomatiseerde systemen aan te passen aan gemeenschappelijke specificaties.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 9

~~Het reisinformatiesysteem en het boekingssysteem moeten verder worden uitgevoerd overeenkomstig de TSI.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 10  
(aangepast)  
⇒ nieuw

(15) ⇒ In het licht van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden zich met de trein te verplaatsen zoals andere burgers, moeten regels inzake non-discriminatie en bijstand tijdens hun reis worden vastgesteld. ~~⇒ Reizigersspoordiensten moeten ten goede komen aan de burgers in het algemeen. Bijgevolg moeten gehandicapte p~~Personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit, ongeacht of deze veroorzaakt wordt door een functiebeperking, leeftijd of enige andere factor, ~~mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van het reizen per spoor die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers. Gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit~~ hebben hetzelfde recht als alle andere burgers op vrij verkeer, ~~keuzevrijheid~~ en non-discriminatie. Onder meer moet er bijzondere aandacht worden besteed aan het verstrekken van informatie aan ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van spoordiensten, de voorwaarden betreffende de toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord. Om reizigers met zintuiglijke beperkingen zo goed mogelijk over vertragingen in te lichten dienen, voor zover passend, visuele en auditieve systemen te worden gebruikt. ~~Gehandicapte p~~Personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit moeten zonder extra kosten hun vervoersbewijs in de trein kunnen kopen. ⇒ Het personeel moet op passende wijze worden opgeleid om tegemoet te komen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, met name tijdens het verlenen van bijstand. Om gelijke reisvoorwaarden te garanderen, moeten dergelijke personen, op alle tijdstippen waarop treinen rijden en niet alleen op bepaalde ogenblikken van de dag, bijstand krijgen in stations en aan boord van treinen. ⇐

---

↓ 1371/2007/EG overweging 11  
(aangepast)  
⇒ nieuw

(16) Spoorwegondernemingen en stationbeheerders moeten rekening houden met de behoeften van ~~gehandicapte~~ ☒ personen met een handicap ☒ of personen met

beperkte mobiliteit, door middel van de naleving van de TSI voor personen met beperkte mobiliteit, ~~ten einde ervoor te zorgen dat~~ ☒ Bovendien, ☒ overeenkomstig de bestaande ~~communautaire~~ voorschriften inzake overheidsopdrachten ☒ van de Unie ☒, ⇒ met name Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>8</sup>, ☒ moeten ☒ alle gebouwen en al het rollend materieel in geval van aankopen van nieuw materiaal of ☒ nieuwe ☒ constructies en bij belangrijke verbouwingen toegankelijk ~~worden~~ gemaakt door geleidelijk de fysieke obstakels en functionele belemmeringen uit de weg te ruimen.

↓ 1371/2007/EG overweging 14  
(aangepast)  
⇒ nieuw

- (17) Het is wenselijk dat met deze verordening een vergoedingstelsel voor de reizigers wordt ingesteld in het geval van vertragingen die samenhangen met de aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming, op dezelfde grondslag als het internationale stelsel waarin het COTIF, en met name ~~het aanhangsel erbij~~ ☒ de Uniforme Regelen ☒ betreffende reizigersrechten (CIV), voorziet. ⇒ In het geval van vertraging van een passagiersdienst moeten de spoorwegondernemingen de passagiers een vergoeding betalen op basis van een percentage van de prijs van het vervoersbewijs. ⇐

↓ 1371/2007/EG overweging 12  
(aangepast)  
⇒ nieuw

- (18) Spoorwegondernemingen moeten zich verplicht verzekeren, of gelijkwaardige voorzieningen treffen, voor hun aansprakelijkheid ten aanzien van treinreizigers bij ongevallen. ~~Het bedrag van de minimumdekking te verzekeren door spoorwegondernemingen moet in de toekomst opnieuw worden gezien.~~ ⇒ Wanneer lidstaten een maximumbedrag vaststellen voor de vergoedingen in het geval van overlijden of ernstige letsels van passagiers, dan moet dat bedrag minstens gelijkwaardig zijn aan het bedrag dat is vastgesteld in de uniforme regels van de CIV. ⇐

↓ 1371/2007/EG overweging 13

- (19) Betere rechten inzake vergoeding en bijstand in het geval van vertraging, gemiste aansluiting of ~~uitval~~ annulering van een dienst moeten leiden tot krachtiger stimulansen voor de treinreizigersmarkt, ten voordele van de reizigers.

<sup>8</sup> Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG (PB L 94 van 28.3.2014, blz. 65).

---

↓ nieuw

- (20) In het geval van vertragingen moeten passagiers de optie krijgen hun reis voort te zetten, eventueel langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden. In dat geval moet rekening worden gehouden met de behoeften van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.
- (21) Een spoorwegonderneming mag echter niet worden verplicht een vergoeding te betalen als zij kan aantonen dat de vertraging te wijten was aan extreme weersomstandigheden of grote natuurrampen die de veilige exploitatie van de dienst in gevaar brachten. Het dient te gaan om uitzonderlijke natuurrampen en niet om normale seizoensgebonden weersomstandigheden, zoals herfststormen of regelmatige overstromingen in stedelijke gebieden ten gevolge van getijdewerking of smeltende sneeuw. Spoorwegondernemingen moeten aantonen dat zij de vertraging niet konden voorspellen of voorkomen, zelfs niet indien alle redelijke maatregelen waren genomen.
- (22) In samenwerking met infrastructuurbeheerders en spoorwegondernemingen moeten stationbeheerders noodplannen opstellen om de gevolgen van grote verstoringen tot een minimum te beperken door gestrande passagiers passende informatie en zorg te verstrekken.
- (23) Deze verordening mag de rechten van spoorwegondernemingen om overeenkomstig de toepasselijke nationale wetgeving een vergoeding te vragen van om het even welke persoon, inclusief derden, niet beperken.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 15

- (24) Wanneer een lidstaat spoorwegondernemingen een vrijstelling toekent voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening, dient deze lidstaat spoorwegondernemingen aan te moedigen om, in overleg met reizigersorganisaties, regelingen inzake vergoedingen en bijstand in het geval van een ernstige verstoring van een spoorwegdienst voor reizigers vast te stellen.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 16

- (25) Het is ook wenselijk de onmiddellijke financiële problemen van slachtoffers van ongevallen en hun personen ten laste in de periode meteen na een ongeval te verlichten.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 17

- (26) Het is in het belang van treinreizigers dat, met instemming van de overheidsinstanties, passende maatregelen worden genomen om hun persoonlijke veiligheid in de stations en in de trein te waarborgen.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 18

- (27) Treinreizigers moeten bij elke spoorwegonderneming een klacht kunnen indienen met betrekking tot de rechten en verplichtingen waarin deze verordening voorziet, en zij moeten binnen een redelijke termijn hierop een antwoord krijgen.
- 

↓ 1371/2007/EG overweging 19

⇒ nieuw

- (28) Spoorwegondernemingen ⇒ en stationbeheerders ⇐ moeten kwaliteitsnormen voor de passagiersvervoerdiensten per spoor uitwerken, ⇒ openbaar maken, ⇐ beheren en er toezicht op houden.
- 

↓ 1371/2007/EG overweging 20

~~De inhoud van deze verordening moet opnieuw worden bezien voor wat de aanpassing van de bedragen aan de inflatie betreft evenals de vereisten inzake informatie en de kwaliteit van de dienstverlening in het licht van de marktontwikkelingen en de effecten van de verordening op de kwaliteit van de dienstverlening.~~

---

↓ nieuw

- (29) Om een hoog niveau van consumentenbescherming in het spoorvervoer te behouden, moeten de lidstaten worden verplicht om nationale handhavingsinstanties aan te wijzen om van nabij toezicht te houden op deze verordening en ze op nationaal niveau te handhaven. Die instanties moeten verschillende handhavingsmaatregelen kunnen nemen. Passagiers moeten bij deze instanties een klacht kunnen indienen over vermeende inbreuken tegen de verordening. Om te garanderen dat dergelijke klachten correct worden behandeld, moeten de instanties ook met elkaar samenwerken.
- 

↓ 1371/2007/EG overweging 21

(aangepast)

⇒ nieuw

- (30) ⇒ De verwerking van persoonsgegevens dient te gebeuren in overeenstemming met de wetgeving van de Unie inzake de bescherming van persoonsgegevens, en met name met ⇐ ~~Deze verordening mag geen afbreuk doen aan Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad<sup>9</sup> Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen~~

---

<sup>9</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

↓ 1371/2007/EG overweging 22

- (31) De lidstaten dienen sancties vast te stellen voor overtredingen van deze verordening, en ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De sancties, die ook het betalen van een schadevergoeding aan de persoon in kwestie kunnen omvatten, moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- 

↓ 1371/2007/EG overweging 23  
(aangepast)

- (32) Daar de doelstellingen van deze verordening, namelijk de ontwikkeling van de ~~communautaire~~ spoorwegen ☒ in de Unie ☒ en de invoering van reizigersrechten niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve beter door de ~~Gemeenschap~~ ☒ Unie ☒ kunnen worden verwezenlijkt, kan de ~~Gemeenschap~~ ☒ Unie ☒, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegd evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- 

↓ nieuw

- (33) Om een hoog niveau van passagiersbescherming te garanderen, moet de bevoegdheid om, overeenkomstig artikel 290 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, wetgevingshandelingen vast te stellen om bijlagen I, II en III te wijzigen voor wat betreft de Uniforme regelen van de CIV, de minimuminformatie die spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen moeten verstrekken en de minimumnormen inzake de kwaliteit van de dienstverlening, en om de in de verordening vermelde bedragen aan te passen aan de inflatie, aan de Commissie worden gedelegeerd. Het is van bijzonder belang dat de Commissie bij haar voorbereidende werkzaamheden tot passende raadplegingen overgaat, onder meer op deskundigenniveau, en dat die raadplegingen gebeuren in overeenstemming met de beginselen die zijn vastgelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven<sup>11</sup>. Met name om te zorgen voor gelijke deelname aan de voorbereiding van gedelegeerde handelingen ontvangen het Europees Parlement en de Raad alle documenten op hetzelfde tijdstip als de deskundigen van de lidstaten, en hebben hun deskundigen systematisch toegang tot de vergaderingen van de deskundigengroepen van de Commissie die zich bezighouden met de voorbereiding van de gedelegeerde handelingen.

---

<sup>10</sup> PB L 281 van 23.11.1995, blz. 21. Richtlijn gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 1882/2003 (PB L 284 van 31.10.2003, blz. 1).

<sup>11</sup> PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1.

---

↓ 1371/2007/EG overweging 25  
(aangepast)

~~Spoorwegondernemingen in sommige lidstaten zullen misschien moeilijkheden ervaren om alle bepalingen van deze verordening vanaf de inwerkingtreding ervan toe te passen. Daarom dienen de lidstaten de mogelijkheid te hebben om aan binnenlandse langeafstandsspoorwegdiensten voor reizigers tijdelijke vrijstellingen toe te kennen voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening. De tijdelijke vrijstelling mag evenwel geen betrekking hebben op de bepalingen van deze verordening inzake de toegang van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit tot het reizen per trein, noch op de bepalingen inzake het recht om vervoersbewijzen voor treinreizen zonder onnodige moeilijkheid te kunnen kopen, of de bepalingen inzake de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage, de vereiste dat spoorwegondernemingen afdoende verzekerd moeten zijn, en dat zij de passende maatregelen moeten nemen om in te staan voor de veiligheid van reizigers in stations en treinen, alsmede de vereisten inzake risicobeheer.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 26

~~De aard van stads-, voorstads- en regionale spoorwegdiensten voor reizigers verschilt van die van langeafstandsdiensten. Daarom dienen de lidstaten de mogelijkheid te hebben om, met uitzondering van een aantal bepalingen die voor alle spoorwegdiensten voor reizigers in de Gemeenschap dienen te gelden, aan stads-, voorstads- en regionale spoorwegdiensten voor reizigers vrijstellingen toe te kennen voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 27

~~De voor de uitvoering van deze verordening vereiste maatregelen dienen te worden vastgesteld in overeenstemming met Besluit 1999/468/EG van de Raad van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden<sup>12</sup>.~~

---

↓ 1371/2007/EG overweging 28

~~In het bijzonder moet de Commissie de bevoegdheid worden gegeven, uitvoeringsmaatregelen vast te stellen. Daar het maatregelen van algemene strekking betreft tot wijziging van niet-essentiële onderdelen van deze verordening of ter aanvulling van deze verordening met nieuwe niet-essentiële onderdelen, moeten zij worden vastgesteld volgens de in artikel 5 bis van Besluit 1999/468/EG vastgestelde regelgevingsprocedure met toetsing,~~

---

<sup>12</sup> PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23. Besluit gewijzigd bij Besluit 2006/512/EG (PB L 200 van 22.7.2006, blz. 11).

---

↓ nieuw

(34) Deze verordening is in overeenstemming met de grondrechten en de beginselen die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, met name de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake, respectievelijk, het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht.

---

↓ 1371/2007/ EG (aangepast)

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

## Hoofdstuk I

### Algemene bepalingen

#### *Artikel 1*

#### Onderwerp

Bij deze verordening worden voorschriften ☒ voor het spoorvervoer ☒ ingesteld met betrekking tot het volgende:

~~(a) de door spoorwegondernemingen te verstrekken informatie, de sluiting van vervoerovereenkomsten, de afgifte van vervoersbewijzen en de invoering van een geautomatiseerd informatie- en boekingssysteem voor spoorwegvervoer,~~

---

↓ nieuw

a) non-discriminatie tussen passagiers met betrekking tot vervoersvoorwaarden;

---

↓ 1371/2007/EG

b) de aansprakelijkheid en de verzekeringsverplichtingen van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage;

~~(c) de verplichtingen van spoorwegondernemingen ten aanzien van de reizigers in geval van vertraging,~~

↓ nieuw

- c) passagiersrechten in het geval van een ongeval dat voortvloeit uit het gebruik van spoordiensten en dat overlijden of letsel of verlies of beschadiging van bagage tot gevolg heeft;
- d) passagiersrechten in het geval annulering of vertraging;

↓ 1371/2007/EG (aangepast)  
⇒ nieuw

- ⇒ e) minimum ☒ informatie die aan passagiers moet worden verstrekt; ☒
- ~~df) de bescherming van~~ ☒ niet-discriminatie van ☒ en ☒ verplichte ☒ bijstand aan ~~per spoor~~  
~~reizende gehandicapte~~ ☒ personen met een handicap ☒ ~~of en~~ ☒ personen met  
beperkte mobiliteit;
- ~~eg) de definitie van en het toezicht op dienstkwaliteitsnormen;~~ ☒ en ☒ de beheersing van  
risico's voor de persoonlijke veiligheid van de reizigers; ~~en~~
- ~~h) de behandeling van klachten;~~ ~~en~~
- ~~fi) algemene voorschriften inzake handhaving.~~

## Artikel 2

### Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op ~~alle~~ ☒ binnenlandse en internationale ☒  
treinreizen en -diensten in de hele ~~Gemeenschap~~ ☒ Unie ☒ die worden ~~verstrekt~~  
☒ uitgevoerd ☒ door een of meer spoorwegondernemingen waaraan  
overeenkomstig Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>13</sup>  
~~Richtlijn 95/18/EG van de Raad van 19 juni 1995 betreffende de verlening van~~  
~~vergunningen aan spoorwegondernemingen~~<sup>14</sup> een vergunning is verleend.
- ~~2. Deze verordening is niet van toepassing op spoorwegondernemingen en vervoerdiensten  
aan wie geen vergunning is verleend op grond van Richtlijn 95/18/EG.~~
- ~~3. Bij de inwerkingtreding van deze verordening, zullen de artikelen 9, 11, 12, 19, 20, lid 1,  
en 26 van toepassing zijn op alle spoorwegdiensten voor reizigers in de Gemeenschap.~~
- ~~4. Met uitzondering van de bepalingen opgenomen in lid 3, kan een lidstaat, op een  
transparante en niet-discriminerende wijze, voor een maximale periode van vijf jaar een  
vrijstelling, die tweemaal kan worden verlengd voor telkens ten hoogste vijf jaar, toekennen  
voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening voor binnenlandse  
spoorwegdiensten voor reizigers.~~
- ~~5. Met uitzondering van de bepalingen opgenomen in lid 3 van dit artikel, kan een lidstaat  
stads-, voorstads- en regionale spoorwegdiensten voor reizigers van de toepassing van de  
bepalingen van deze verordening vrijstellen. Ter onderscheiding van stads-, voorstads- en~~

<sup>13</sup> PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32.

<sup>14</sup> ~~PB L 143 van 27.6.1995, blz. 70. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 2004/49/EG van het  
Europees Parlement en de Raad (PB L 164 van 30.4.2004, blz. 44).~~

~~regionale spoorwegdiensten voor reizigers passen de lidstaten de definities toe van Richtlijn 91/440/EEG van de Raad van 29 juli 1991 betreffende de ontwikkeling van de spoorwegen in de Gemeenschap<sup>15</sup>. Bij de toepassing van deze definities gebruiken de lidstaten de volgende criteria: afstand, frequentie van de dienst, aantal in de dienstregeling opgenomen stops, rollend materieel dat wordt gebruikt, stelsels inzake vervoersbewijzen, schommelingen in het aantal passagiers tussen diensten in en buiten de spitsuren, treincodes en dienstregelingen.~~

~~6. Een lidstaat kan, op een transparante en niet-discriminerende wijze, voor een maximale periode van vijf jaar een tijdelijke vrijstelling, die kan worden verlengd, toekennen voor de toepassing van de bepalingen van deze verordening voor bepaalde diensten of reizen omdat een aanzienlijk deel van de spoorwegdienst voor reizigers, met inbegrip van ten minste één in de dienstregeling opgenomen stop in een station, buiten de Gemeenschap wordt geëxploiteerd.~~

~~7. De lidstaten stellen de Commissie van de volgens leden 4, 5 en 6 toegekende vrijstellingen in kennis. De Commissie neemt passende maatregelen wanneer een vrijstelling wordt geacht niet met de bepalingen van dit artikel te stroken. Uiterlijk op 3 december 2014 dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de volgens leden 4, 5 en 6 toegekende vrijstellingen.~~

⇩ nieuw

2. Met inachtneming van lid 4 mogen lidstaten de volgende diensten vrijstellen van de toepassing van deze verordening:
  - (a) stads-, voorstads- en regionaal passagiersvervoer per spoor, zoals bedoeld in Richtlijn 2012/34/EU, met uitzondering van grensoverschrijdende diensten in de Unie;
  - (b) internationaal passagiersvervoer per spoor waarvan een aanzienlijk gedeelte, met inbegrip van minstens één geplande stop in een station, wordt geëxploiteerd buiten de Unie, voor zover de passagiersrechten op het grondgebied van de lidstaat die de vrijstelling toekent op passende wijze zijn gegarandeerd krachtens relevante nationale wetgeving van die lidstaat.
3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van vrijstellingen die zijn toegekend krachtens de punten a) en b) van lid 2, en van de geschiktheid van hun nationale wetgeving op hun grondgebied met het oog op punt b) van lid 2.
4. De artikelen 5, 10, 11 en 25 en Hoofdstuk V zijn van toepassing op alle in lid 1 bedoelde passagiersdiensten per spoor, met inbegrip van diensten die zijn vrijgesteld overeenkomstig de punten a) en b) van lid 2.

<sup>15</sup>

~~PB L 237 van 24.8.1991, blz. 25. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 2006/103/EG (PB L 263 van 20.12.2006, blz. 344).~~

### Artikel 3

#### Definities

Voor de toepassing van deze verordening zijn de volgende definities van toepassing:

- (1) „spoorwegonderneming”: een spoorwegonderneming als omschreven in artikel ~~23~~, lid 1, van Richtlijn ~~2001/14/EG~~<sup>16</sup> ~~2012/34/EU~~, of een andere publiek- of privaatrechtelijke onderneming, die goederen en/of reizigers per spoor vervoert, waarbij in ieder geval door deze onderneming voor de tractie moet worden gezorgd; hiertoe behoren ook ondernemingen die uitsluitend de tractie leveren;
- (2) „vervoerder”: ~~de contractuele spoorwegonderneming waarmee de reiziger de vervoersovereenkomst heeft gesloten, dan wel een reeks van opvolgende spoorwegondernemingen die aansprakelijk zijn op basis van die overeenkomst;~~
- (3) „ondervoerder”: ~~een spoorwegonderneming die geen vervoersovereenkomst met de reiziger gesloten heeft maar waaraan de spoorwegonderneming die partij is bij de overeenkomst, de uitvoering van het vervoer per spoor geheel of gedeeltelijk heeft opgedragen;~~
- (42) „infrastructuurbeheerder”: ⇒ een infrastructuurbeheerder ⇐ ~~een instantie of onderneming die met name belast is met de totstandbrenging en het onderhoud van de spoorweginfrastructuur of een deel daarvan, zoals gedefinieerd in artikel 3 van Richtlijn ~~91/440/EEG~~2012/34/EU. Dit kan ook het beheer van de bedienings- en beveiligingssystemen van de infrastructuur omvatten. De taken van de infrastructuurbeheerder op een net of deel van een net kunnen aan verschillende instanties of ondernemingen worden toegewezen;~~
- (53) „stationbeheerder”: een organisatorische entiteit in een lidstaat die verantwoordelijk is gemaakt voor het beheer van spoorwegstations; deze functie kan worden uitgeoefend door de infrastructuurbeheerder;
- (64) „touroperator”: een organisator of doorverkoper anders dan een spoorwegonderneming, in de zin van artikel ~~23~~, punten 2-8 en ~~39~~ van Richtlijn ~~90/314/EEG~~<sup>17</sup> (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad<sup>18</sup>;
- (75) „verkoper van vervoersbewijzen”: wederverkoper van spoorwegvervoerdiensten die namens de spoorwegonderneming of voor eigen rekening overeenkomsten sluit en vervoersbewijzen verkoopt;

<sup>16</sup> ~~Richtlijn 2001/14/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2001 inzake de toewijzing van spoorweginfrastructuurcapaciteit en de heffing van rechten voor het gebruik van spoorweginfrastructuur (PB L 75 van 15.3.2001, blz. 29). Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 2004/49/EG.~~

<sup>17</sup> ~~Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59).~~

<sup>18</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1).

- (86) „vervoersovereenkomst”: een vervoersovereenkomst onder bezwarende titel of om niet tussen een spoorwegonderneming of een verkoper van vervoersbewijzen en de reiziger voor de levering van een of meer vervoersdiensten;
- (97) „boeking”: een papieren of elektronisch toelatingsbewijs dat recht geeft op vervoer onder voorafgaandelijk bevestigde op naam gestelde vervoersvoorwaarden;
- (108) „rechtstreeks vervoersbewijs”: een vervoersbewijs of vervoersbewijzen die ~~een~~ ☒ één ☒ vervoersovereenkomst vertegenwoordigen die is gesloten met het oog op het ☒ gebruik van ☒ ~~verrichten van~~ opeenvolgende spoorwegdiensten die door één of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd;

↓ nieuw

- (9) „dienst”: een dienst voor passagiersvervoer per spoor die overeenkomstig een dienstregeling wordt geëxploiteerd tussen spoorwegstations of stopplaatsen;
- (10) „reis”: het vervoer van een passagier tussen een station van vertrek en een station van aankomst op basis van één vervoersovereenkomst;

↓ 1371/2007/ EC (aangepast)

⇒ nieuw

- (11) „binnenlandse spoorwegdienst”: een spoorwegdienst voor reizigers waarbij geen lidstaatgrens wordt overschreden;
- ☒ (12) „internationale passagiersdienst per spoor”: een internationale passagiersdienst per spoor zoals gedefinieerd in artikel 3, lid 5, van Richtlijn 2012/34/EU; ☒
- (1213) „vertraging”: het tijdverschil tussen het tijdstip waarop de reiziger volgens de openbaar gemaakte dienstregeling had moeten aankomen en het tijdstip van zijn werkelijke of verwachte aankomst ☒ op het eindstation van bestemming ☒.
- (1314) „reispassje” of „abonnement”: een vervoersbewijs voor een onbeperkt aantal reizen, dat de rechtmatige houder toestaat met de trein te reizen op een bepaald traject of net gedurende een bepaalde periode;

↓ nieuw

- (15) „gemiste aansluiting”: een situatie waarin een passagier één of meer diensten mist in de loop van een reis, ten gevolge van een vertraging of annulering van een of meer voorgaande diensten;

↓ 1371/2007/ EC (aangepast)

⇒ nieuw

- ~~(14) „geautomatiseerd informatie- en boekingsysteem voor spoorwegvervoer (CIRSRT)”: een geautomatiseerd systeem dat informatie bevat over door spoorwegondernemingen aangeboden spoorwegdiensten; de in het CIRSRT opgeslagen informatie over reizigersdiensten omvat;~~

~~a) roosters en dienstregelingen van reizigersdiensten;~~

~~b) beschikbaarheid van zitplaatsen op reizigersdiensten;~~

~~c) tarieven en bijzondere voorwaarden;~~

~~d) toegankelijkheid van treinen voor gehandicapte personen of personen met beperkte mobiliteit;~~

~~e) faciliteiten via welke boekingen kunnen worden gedaan of vervoersbewijzen of rechtstreekse vervoersbewijzen kunnen worden verstrekt voor zover sommige of al deze faciliteiten beschikbaar worden gesteld voor gebruikers;~~

~~(1516) "gehandicapte persoon ☒ met een handicap ☒ of ☒ en ☒ "persoon met beperkte mobiliteit": personen wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van ☒ die ☒ een ☒ permanente of tijdelijke ☒ lichamelijke (zintuiglijke of voortbewegings-, permanente of tijdelijke) ☒ , mentale, ☒ handicap, een intellectuele handicap of ☒ sensoriele ☒ stoornis ☒ hebben ☒ ,  
⇒ die hen, samen met diverse belemmeringen, kan belemmeren op voet van gelijkheid met andere passagiers gebruik te maken van vervoer, ⇐ of ten gevolge van ☒ wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van hun ☒ leeftijd;~~

~~(1617) "algemene vervoervoorwaarden": de voorwaarden van de vervoerder ☒ spoorwegonderneming ☒ in de vorm van algemene voorwaarden of van in iedere lidstaat rechtens geldende tarieven die door de sluiting van de vervoersovereenkomst een integraal deel daarvan zijn geworden;~~

~~(1718) "voertuig": motorvoertuig of aanhangwagen die ter gelegenheid van het vervoer van reizigers wordt vervoerd;~~

↓ nieuw

(19) "uniforme CIV-regelen": de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV), zoals uiteengezet in Aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF).

↓ 1371/2007/EG

## Hoofdstuk II

### Vervoersovereenkomst, informatie en vervoersbewijzen

#### Artikel 4

#### Vervoersovereenkomst

Onverminderd het bepaalde in dit hoofdstuk zijn op de sluiting en de uitvoering van een vervoersovereenkomst en de verstrekking van informatie en vervoersbewijzen de titels II en III van bijlage I bij toepassing.

## Artikel 5

### Non-discriminerende voorwaarden van vervoersovereenkomsten

Onverminderd sociale tarieven, bieden spoorwegondernemingen of verkopers van vervoersbewijzen contractvoorwaarden en tarieven aan het grote publiek aan zonder rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie op basis van de nationaliteit of verblijfplaats van de uiteindelijke klant, of de plaats van vestiging van de spoorwegonderneming of verkoper van vervoersbewijzen in de Unie.

## Artikel 56

### Fietsen

~~Alle spoorwegondernemingen geven~~ Reizigers ☒ hebben het recht ☒ om , in voorkomend geval tegen ☒ een redelijke vergoeding ☒ betaling fietsen ~~in~~ ☒ aan boord van ☒ de trein mee te nemen. ☒ Zij houden tijdens de reis toezicht op hun fiets en zorgen ervoor dat de andere passagiers, mobiliteitshulpmiddelen, bagage of spoorwegactiviteiten hier geen ongemak of schade door ondervinden. Het vervoer van fietsen kan worden geweigerd of beperkt om veiligheids- of operationele redenen, voor zover de spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen, touroperators en, voor zover van toepassing, stationbeheerders, de passagiers op de hoogte brengen van de voorwaarden voor een dergelijke weigering of beperking overeenkomstig Verordening (EU) nr. 454/2011. ☒

## Artikel 67

### Uitsluiting van verklaring van afstand en beperking

1. Verplichtingen jegens reizigers ingevolge deze verordening mogen niet worden beperkt of er mag geen afstand van worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst.
2. Spoorwegondernemingen mogen contractuele voorwaarden aanbieden die voor de reiziger gunstiger zijn dan de in deze verordening neergelegde voorwaarden.

## Artikel 78

### Verplichting tot het verstrekken van informatie over de beëindiging van diensten

De spoorwegondernemingen of in voorkomend geval de bevoegde autoriteiten die voor een openbardienstcontract voor een spoorwegdienst verantwoordelijk zijn, maken met passende middelen en vóór de inwerkingtreding ervan de besluiten bekend dat zij diensten ☒ permanent of tijdelijk stopzetten ☒ beëindigen. ☒ Zij doen dit in een formaat dat

toegankelijk is voor personen met een handicap, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen die zijn vastgesteld in Richtlijn XXX<sup>19</sup>. ⇐

## Artikel ~~8~~ 9

### Reisinformatie

1. ~~Onverminderd artikel 10 verstrekken~~ ~~Spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen die namens een of meer spoorwegondernemingen vervoersovereenkomsten aanbieden,~~ ~~☒ verstrekken~~ ~~☒ de reiziger op verzoek ten minste de in bijlage II, deel I, vermelde informatie over de reizen waarvoor door de betrokken spoorwegonderneming een vervoersovereenkomst wordt aangeboden. Verkopers van vervoersbewijzen die voor eigen rekening vervoersovereenkomsten aanbieden, en touroperators, verstrekken die informatie voor zover deze beschikbaar is.~~
2. ~~De~~ ~~Spoorwegondernemingen~~ ~~⇨ en, voor zover mogelijk, de verkopers van vervoersbewijzen,~~ ~~⇨ verstrekken~~ ~~aan de reiziger tijdens de reis~~ ~~⇨ en in overstapstations~~ ~~⇨ tenminste de informatie bedoeld in bijlage II, deel II~~ ~~☒~~ , bedoelde informatie aan de reiziger ~~☒~~.
3. De in de leden 1 en 2 bedoelde informatie wordt verstrekt in de meest geschikte vorm⇨ , onder meer door gebruik te maken van up-to-date communicatietechnologie ⇐. Er wordt ~~daartoe bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van slechthorenden en slechtzienden~~ ⇨ met name voor gezorgd dat deze informatie toegankelijk is voor personen met een handicap, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn XXX en Verordening 454/2011 ⇐.

⇩ nieuw

4. Stationbeheerders en infrastructuurbeheerders stellen realtime-informatie over treinen, ook als deze door andere spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd, op niet-discriminerende wijze ter beschikking van spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen.

⇩ 1371/2007/EC (aangepast)  
⇨ nieuw

## Artikel ~~9~~ 10

### Beschikbaarheid van vervoersbewijzen, rechtstreekse vervoersbewijzen en boekingen

1. De spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen bieden, ~~voor zover beschikbaar,~~ vervoersbewijzen ~~☒~~ en, indien beschikbaar ~~☒~~ , rechtstreekse vervoersbewijzen en boekingen aan. ⇨ Zij doen al het mogelijke om rechtstreekse

<sup>19</sup> Richtlijn XXX betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten (Europese Toegankelijkheidswet) (PB L X van X.X.XXXX, blz. X).

vervoersbewijzen aan te bieden, ook voor grensoverschrijdende reizen en reizen met meer dan één spoorwegonderneming. ⇐

2. Onverminderd ~~lid leden 3 en 4~~ verstrekken de spoorwegondernemingen ⇐ en verkopers van vervoersbewijzen ⇐ de vervoersbewijzen aan de reizigers via ten minste een van de volgende verkooppunten:

- (a) loketten of automaten;
- (b) telefoon, internet of enige andere op grote schaal beschikbare informatietechnologie;
- (c) in de treinen.

~~3. Onverminderd de leden 4 en 5, verstrekken de~~ ⇐ lidstaten kunnen van ⇐ spoorwegondernemingen ⇐ verlangen dat zij ⇐ vervoersbewijzen ⊗ verstrekken voor diensten ⊗ in het kader van openbaredienstcontracten via ten minste ⇐ meer dan ⇐ een van de volgende verkooppunten:

~~a) loketten of automaten;~~

~~b) in de treinen.~~

43. De spoorwegondernemingen bieden de mogelijkheid om in de trein vervoersbewijzen voor de gewenste dienst te verkrijgen, tenzij dit beperkt of onmogelijk is in het kader van beveiligings- of fraudebestrijdingsbeleid, dan wel wegens verplichte boeking van een treinreis of op redelijke commerciële gronden.

54. Indien geen loket of automaat in het spoorwegstation van vertrek aanwezig is, worden de reizigers op het spoorwegstation geïnformeerd:

- (a) over de mogelijkheid en de te volgen procedures om een vervoersbewijs te kopen per telefoon, via internet of in de trein; en;
- (b) over het dichtstbijzijnde spoorwegstation of de meest nabije plaats waar loketten en/of automaten beschikbaar zijn.

↓ nieuw

5. Als er in het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat is, mogen personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit zonder extra kosten vervoersbewijzen aan boord van de trein kopen.

6. Als een passagier afzonderlijke vervoersbewijzen ontvangt voor één reis die bestaat uit opeenvolgende spoorwegdiensten die door een of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd, heeft hij dezelfde rechten op informatie, bijstand, zorg en vergoeding als in het kader van een rechtstreeks vervoersbewijs. Deze rechten gelden voor de volledige reis, van vertrek tot eindbestemming, tenzij de passagier er uitdrukkelijk en schriftelijk van in kennis wordt gesteld dat dit niet het geval is. In deze kennisgeving moet met name worden vermeld dat, wanneer de passagier een aansluiting mist, hij of zij geen recht heeft op bijstand of vergoeding op basis van de totale lengte van de reis. Het is aan de spoorwegonderneming, haar agent, touroperator of verkoper van vervoersbewijzen om aan te tonen dat die informatie werd verstrekt.

*Artikel 10*

**Reisinformatie en boekingsystemen**

- ~~1. Voor de informatieverstrekking en de afgifte van vervoersbewijzen als bedoeld in deze verordening maken de spoorwegondernemingen en verkopers van vervoersbewijzen gebruik van een CIRSRT dat volgens de in dit artikel bedoelde procedures moet worden opgezet.~~
- ~~2. Voor de toepassing van deze verordening gelden de technische specificaties inzake interoperabiliteit (TSI) bedoeld in Richtlijn 2001/16/EG.~~
- ~~3. Uiterlijk op 3 december 2010 stelt de Commissie op voorstel van het Europees Spoorwegbureau (ERA) de TSI voor telematicatoepassingen voor reizigers vast. De TSI maakt de informatieverstrekking, bedoeld in bijlage II, en de afgifte van vervoersbewijzen krachtens deze verordening mogelijk.~~
- ~~4. De spoorwegondernemingen passen hun CIRSRT aan aan de vereisten van de TSI overeenkomstig een in die TSI vermeld invoeringsplan.~~
- ~~5. Onverminderd het bepaalde in Richtlijn 95/46/EG, mag een spoorwegonderneming of een verkoper van vervoersbewijzen geen persoonsgegevens over afzonderlijke boekingen aan andere spoorwegondernemingen en/of verkopers van vervoersbewijzen bekendmaken.~~

## HOOFDSTUK III

# AANSPRAKELIJKHEID VAN SPOORWEGONDERNEMINGEN VOOR REIZIGERS EN HUN BAGAGE

*Artikel 11*

**Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage**

Behoudens het bepaalde in dit hoofdstuk en onverminderd verdergaande schadevergoeding krachtens toepasselijk het nationaal recht zijn op de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage de hoofdstukken I, III en IV van titel IV, alsmede de titels VI en VII van bijlage I bij toepassing.

*Artikel 12*

**Verzekering ☒ en aansprakelijkheidsdekking in geval van overlijden en letsel van  
passagiers ☒**

- ~~1. De bij artikel 9 van Richtlijn 95/18/EG opgelegde verplichting, voor zover zij te maken heeft met de aansprakelijkheid ten aanzien van reizigers, houdt in dat eEen spoorwegonderneming ☒ moet ☒ zich behoorlijk verzekert ☒ verzekeren ☒ ⇒,~~

overeenkomstig artikel 22 van Richtlijn 2012/34/EU en op basis van een risicobeoordeling, ~~of~~ of gelijkwaardige voorzieningen ~~treft~~ ☒ treffen ☒ om haar aansprakelijkheid uit hoofde van deze verordening te dekken.

~~2. Uiterlijk op 3 december 2010 dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de vaststelling van een bedrag voor een minimumverzekeringsdekking voor spoorwegondernemingen. Voor zover dienstig, gaat het vergezeld van passende voorstellen of aanbevelingen ter zake.~~

### Artikel 13

#### Voorschotten

1. Indien een reiziger wordt gedood of gewond raakt, betaalt de spoorwegonderneming, als bedoeld in artikel 26, lid 5, van bijlage I, onverwijld en in ieder geval uiterlijk vijftien dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, een voorschot dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel.
2. Onverminderd lid 1 bedraagt een voorschot ten minste 21 000 EUR per passagier bij overlijden.
3. Een voorschot impliceert niet dat aansprakelijkheid wordt erkend en mag worden verrekend met elk bedrag dat later op basis van deze verordening wordt uitgekeerd, maar hoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade werd veroorzaakt door nalatigheid of schuld van de reiziger, of degene die het voorschot ontvangen heeft niet schadevergoedingsgerechtigd was.

### Artikel 14

#### Betwisting van aansprakelijkheid

Zelfs indien de spoorwegonderneming haar aansprakelijkheid voor het door een door haar vervoerde reiziger opgelopen lichamelijk letsel betwist, levert zij alle redelijke inspanningen om een ☒ passagier ☒ die schadevergoeding lastens derden vordert, bij te staan.

## HOOFDSTUK IV

### **VERTRAGINGEN, GEMISTE AANSLUITINGEN EN ~~UITVALLEN~~** **ANNULERINGEN**

### Artikel 15

#### **Aansprakelijkheid voor verträgen, gemiste aansluitingen en uitvallen annuleringen**

Behoudens het bepaalde in dit hoofdstuk is op de aansprakelijkheid van de spoorwegondernemingen ten aanzien van verträgen, gemiste aansluitingen en uitvallen annuleringen bijlage I, titel IV, hoofdstuk II, van toepassing.

## *Artikel 16*

### **Terugbetaling of vervoer langs een andere route**

1. Indien ⇒ bij vertrek of in het geval van een gemiste aansluiting tijdens een reis met een rechtstreeks vervoersbewijs ⇐ redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming krachtens de vervoersovereenkomst meer dan 60 minuten zal bedragen, krijgt de reiziger onmiddellijk de keuze tussen ☒ één van de volgende ☒:
- (a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoersbewijs, onder de voorwaarden waarop het is betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van hun reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de reis niet langer aan enige bedoeling beantwoordt in verband met het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid. De terugbetaling geschiedt onder dezelfde voorwaarden als de betaling van schadevergoeding bedoeld in artikel 17; ~~of~~
  - (b) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid; ~~of~~
  - (c) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden, naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.

2. Met het oog op de toepassing van lid 1, onder b), mag het vergelijkbaar vervoer langs een andere route worden geëxploiteerd door om het even welke spoorwegonderneming en mag hierbij gebruik worden gemaakt van vervoer in een hogere klasse en van alternatieve vervoerswijzen, zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt voor de passagier. Spoorwegondernemingen moeten redelijke inspanningen leveren om extra overstappen te vermijden. De totale reistijd bij gebruik van een alternatieve vervoerswijze voor het gedeelte van de reis dat niet volgens plan is afgelegd, moet vergelijkbaar zijn met de geplande reistijd van de oorspronkelijke reis. Passagiers mogen niet in een lagere vervoersklasse worden vervoerd, tenzij dergelijke faciliteiten de enige beschikbare alternatieve reismogelijkheid vormen.
3. Verleners van alternatieve vervoerdiensten zien er met name op toe dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een vergelijkbaar niveau van toegang tot de alternatieve dienst krijgen.

## Artikel 17

### Vergoeding van de prijs van het vervoersbewijs

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen kan een reiziger de spoorwegonderneming om schadevergoeding voor een vertraging verzoeken indien hij tussen de ~~op het vervoersbewijs~~ ⇒ in de vervoersovereenkomst ⇐ vermelde punten van vertrek en van bestemming geconfronteerd wordt met een vertraging waarvoor ☒ de kostprijs van ☒ het vervoersbewijs niet overeenkomstig artikel 16 is terugbetaald. De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt:
  - (a) 25 % van de prijs van het vervoersbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten,
  - (b) 50 % van de prijs van het vervoersbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.
2. ☒ Lid 1 is ook van toepassing op ☒ reizigers ☒ die ☒ in het bezit ☒ zijn ☒ van een reispasje of een abonnement. ~~die~~ ☒ Als zij ☒ herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of ~~uitval~~ annuleringen gedurende de looptijd ~~ervan~~ ⇒ van de reispas of het abonnement ⇐, kunnen ☒ zij ☒ om passende schadevergoeding verzoeken overeenkomstig de regelingen inzake schadevergoedingen van de spoorwegonderneming. In deze regelingen worden de criteria inzake vertragingen voor de berekening van de schadevergoeding vastgesteld. ⇒ Indien gedurende de looptijd van de reispas of het abonnement herhaaldelijk vertragingen van minder dan 60 minuten voorkomen, worden deze vertragingen samengeteld en worden de passagiers vergoed overeenkomstig de regelingen inzake schadevergoedingen van de spoorwegonderneming. ⇐
3. De schadevergoeding voor vertraging wordt berekend in verhouding tot de ☒ volledige ☒ prijs die de reiziger effectief betaalde voor de vertraagde dienst. In geval van een vervoersovereenkomst voor een heen- en terugreis wordt de schadevergoeding voor vertraging tijdens hetzij de heen- hetzij de terugreis berekend op basis van de helft van de prijs die voor het vervoersbewijs is betaald. Op dezelfde manier wordt de prijs voor een vertraagde dienst in het kader van enige andere vorm van vervoersovereenkomst uit hoofde waarvan er over meerdere opeenvolgende deeltrajecten kan worden gereisd, berekend in verhouding tot de volledige prijs.
4. Bij het berekenen van de duur van de vertraging wordt geen rekening gehouden met vertraging waarvan de spoorwegonderneming kan aantonen dat ze buiten het grondgebied ☒ van de Unie ☒ ~~waarop het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap van toepassing is~~, is opgelopen.
25. De vergoeding van de prijs van het vervoersbewijs wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding. De schadevergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden soepel zijn (met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming). De schadevergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.
36. De vergoeding van de prijs van het vervoersbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels. De

spoorwegondernemingen kunnen een minimumdrempel invoeren waaronder geen schadevergoeding wordt uitbetaald. Deze drempel bedraagt niet meer dan 4 EUR  per vervoersbewijs .

47. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien hij alvorens het vervoersbewijs te kopen op de hoogte is gesteld van de vertraging, of indien de aankomsttijd door voortzetting met een andere dienst of langs een andere route minder dan 60 minuten werd vertraagd.

 nieuw

8. Een spoorwegonderneming is niet verplicht een vergoeding te betalen als zij kan aantonen dat de vertraging werd veroorzaakt door extreme weersomstandigheden of ernstige natuurrampen die de veilige exploitatie van de dienst in gevaar brachten en niet konden worden voorzien of voorkomen, zelfs niet indien alle redelijke maatregelen waren genomen.

 1371/2007/EG (aangepast)  
 nieuw

## Artikel 18

### Bijstand

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek worden de reizigers door de spoorwegonderneming , verkoper van vervoersbewijzen  of ~~door de~~ stationbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is.
2. In geval van vertraging als bedoeld in lid 1 van meer dan 60 minuten worden tevens aan de reizigers gratis aangeboden:
  - (a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze in de trein of in het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd , rekening houdende met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de benodigde tijd voor de levering en de kostprijs .
  - (b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is;
  - (c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, vervoer van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
3. Indien de spoorwegdienst niet meer kan worden voortgezet, organiseren de spoorwegondernemingen zo spoedig mogelijk alternatieve vervoerdiensten voor de reizigers.
4. De spoorwegondernemingen certificeren, op verzoek van de reiziger, op het vervoersbewijs  of met andere middelen  dat de spoorwegdienst, naar gelang van

het geval, vertraging heeft opgelopen, geleid heeft tot een gemiste aansluiting of is uitgevallen ~~geannuleerd~~.

5. Bij de toepassing van de leden 1, 2, ~~en~~ 3 ⇨ en 4 ⇐ besteedt de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht aan de behoeften van ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit en begeleidende personen.

⇩ nieuw

6. Beheerders van een spoorwegstation met gemiddeld minstens 10 000 passagiers per dag gedurende een jaar moeten niet alleen de verplichtingen voor spoorwegondernemingen uit hoofde van artikel 13 bis, lid 3, van Richtlijn 2012/34/EU, naleven, maar moeten er ook op toezien dat de activiteiten van het station, de spoorwegondernemingen en de infrastructuurbeheerder worden gecoördineerd via een passend noodplan, zodat men zich kan voorbereiden op de mogelijkheid van ernstige verstoringen en langdurige vertragingen met een aanzienlijk aantal gestrande passagiers in het station tot gevolg. Het plan moet ervoor zorgen dat de gestrande passagiers passende bijstand en informatie krijgen, in een toegankelijk formaat, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn XXX. Op verzoek stelt de stationbeheerder het plan en de eventuele wijzigingen ervan ter beschikking van de nationale handhavingsinstantie of van een andere door een lidstaat aangewezen instantie. Beheerders van spoorwegstations met gemiddeld minder dan 10 000 passagiers per dag gedurende een jaar moeten alle redelijke inspanningen leveren om de gebruikers van het station te coördineren en bijstand en informatie te verstrekken aan gestrande passagiers in de hierboven bedoelde situaties.

#### *Artikel 19*

#### **Recht op verhaal**

Als een spoorwegonderneming een vergoeding betaalt of haar andere verplichtingen nakomt overeenkomstig deze verordening, kan geen enkele bepaling van deze verordening of de nationale wetgeving worden geïnterpreteerd als een beperking van haar recht om een kostenvergoeding te eisen van om het even welke persoon, met inbegrip van derde partijen, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. Deze verordening beperkt met name op geen enkele wijze het recht van de spoorwegonderneming om terugbetaling te eisen van een derde partij waarmee zij een overeenkomst heeft en die heeft bijgedragen tot de gebeurtenis die aan de basis lag van de vergoeding of andere verplichtingen. Geen enkele bepaling van deze verordening mag worden geïnterpreteerd als een beperking van het recht van een andere derde partij dan een passagier, waarmee de spoorwegonderneming een overeenkomst heeft, om terugbetaling of vergoeding te eisen van de spoorwegonderneming overeenkomstig de toepasselijke relevante wetgeving.

## HOOFDSTUK V

### ~~GEHANDICAPTE~~ PERSONEN ☒ MET EEN HANDICAP ☒ EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

#### Artikel ~~1920~~

##### Recht op vervoer

1. Spoorwegondernemingen en stationbeheerders stellen ☒, tenzij zij reeds dergelijke regels hebben vastgesteld, ☒ met de actieve betrokkenheid van representatieve organisaties van ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit, niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit ⇒, met inbegrip van hun persoonlijke assistenten, ⇐ ~~vast, of beschikken reeds over dergelijke regels.~~ ⇒ De regels staan toe dat de passagier wordt vergezeld door een assistentiehond, overeenkomstig de relevante nationale regels. ⇐
2. Boeking en vervoersbewijzen worden ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten. Een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoersbewijzen of touroperator weigert niet een boeking te aanvaarden of een vervoersbewijs af te geven aan een ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of persoon met beperkte mobiliteit en verlangt niet dat deze door een andere persoon wordt begeleid, behalve indien dit strikt noodzakelijk is om te voldoen aan de in lid 1, vermelde toegangsvoorschriften.

#### Artikel ~~2021~~

##### Informatie voor ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit

1. Op verzoek verstrekken de spoorwegonderneming, ⇐ de stationbeheerder ⇐ de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit ⇒ in een toegankelijk formaat, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen die zijn vastgesteld in Verordening (EU) nr. 454/2011 en Richtlijn XXX, ⇐ informatie over de toegankelijkheid van ⇐ het station en de bijbehorende faciliteiten, ⇐ spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig de toegangsregels in de zin van artikel ~~2019~~, lid 1 en informeren zij ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit over de faciliteiten aan boord.
2. Wanneer een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoersbewijzen of touroperator gebruik maakt van de afwijking uit hoofde van artikel ~~2019~~, lid 2, stelt zij of hij op verzoek de betrokken ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of persoon met beperkte mobiliteit binnen vijf werkdagen na de weigering van de boeking of het vervoersbewijs, dan wel het opleggen van de voorwaarde van

begeleiding, schriftelijk in kennis van de redenen daarvoor. ⇨ De spoorwegonderneming, verkoper van vervoersbewijzen of touroperator doet redelijke inspanningen om een alternatieve vervoersoptie voor te stellen aan de persoon in kwestie, rekening houdende met zijn of haar behoeften inzake toegankelijkheid. ⇐

#### ~~Artikel 21~~

#### ~~Toegankelijkheid~~

~~1. Spoorwegondernemingen en stationbeheerders zorgen er via de naleving van de TSI voor personen met beperkte mobiliteit voor dat de toegankelijkheid van stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit gewaarborgd is.~~

#### Artikel 22

#### Bijstand in spoorwegstations

1. Bij vertrek, overstap of aankomst op een bemand spoorwegstation van een ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of persoon met beperkte mobiliteit verleent de stationbeheerder ⇨ of de spoorwegonderneming of beide ⇐ gratis bijstand op zodanige wijze dat de persoon, onverminderd de toegangsregels die zijn vastgelegd in artikel 2019, lid 1, kan instappen of uitstappen van in verband met de dienst waarvoor hij een vervoersbewijs heeft gekocht.

2. Wanneer er geen ~~treinpersoneel aan boord is of er geen~~ personeel in het station is, leveren spoorwegondernemingen en stationbeheerders alle redelijke inspanningen opdat gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit met de trein kunnen reizen toegang krijgen tot het reizen per trein.

~~2. De lidstaten kunnen voorzien in een afwijking van lid 1 in geval van personen die reizen op diensten waarvoor een openbare dienstcontract geldt dat overeenkomstig de van kracht zijnde communautaire wetgeving is gegund, op voorwaarde dat de bevoegde autoriteit alternatieve faciliteiten of regelingen heeft ingesteld die een gelijkwaardige of hogere mate van toegankelijkheid van vervoersdiensten waarborgen.~~

3. In ~~het geval van een~~ onbemande station zorgen de spoorwegonderneming en de stationbeheerder ervoor dat gemakkelijk ~~toegankelijke~~ ☒ beschikbare ☒ informatie ⇨, in toegankelijke formaten, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn XXX, ⇐ met betrekking tot de dichtstbijzijnde bemande stations en direct beschikbare bijstand ten behoeve van ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met een beperkte mobiliteit beschikbaar wordt gesteld overeenkomstig de in artikel 2019, lid 1, bedoelde toegangsregels.

⇩ nieuw

4. Te allen tijde wanneer spoordiensten worden geëxploiteerd, moet bijstand beschikbaar zijn in stations.

*Artikel 23*

**Bijstand aan boord**

1. Onverminderd de toegangsvoorschriften bedoeld in artikel ~~2019~~, lid 1, verleent een spoorwegonderneming ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit gratis bijstand aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen.
- ☒ 2. Indien zich geen begeleidend personeel aan boord van een trein bevindt, doen spoorwegondernemingen redelijke inspanningen om personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden de trein te nemen. ☒
3. Voor de toepassing van dit artikel wordt onder bijstand aan boord verstaan alle redelijke inspanningen om bijstand te verlenen aan een ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of persoon met beperkte mobiliteit om die persoon in staat te stellen toegang tot dezelfde diensten in de trein te hebben als de andere reizigers, indien de mate van de handicap of de beperkte mobiliteit van de persoon hem belet onafhankelijk en veilig toegang tot die diensten te hebben.

---

↓ nieuw

4. Te allen tijde wanneer spoordiensten worden geëxploiteerd, moet bijstand beschikbaar zijn aan boord van treinen.

---

↓ 1371/2007/EG (aangepast)

⇒ nieuw

*Artikel 24*

**Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend**

Spoorwegondernemingen, stationbeheerders, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators werken samen om bijstand te verlenen aan ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig de artikelen ~~2022~~ en ~~2122~~ alsmede de volgende punten:

- (a) de bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de spoorwegonderneming, de stationbeheerder, de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator waarbij het vervoersbewijs is gekocht, ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. Wanneer ~~het~~ ☒ een ☒ vervoersbewijs ☒ of abonnement ☒ recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er adequate informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt. ⇒ Dergelijke kennisgevingen worden doorgestuurd naar alle andere spoorwegondernemingen en stationbeheerders die betrokken zijn bij de reis van de persoon in kwestie; ⇐

- (b) spoorwegondernemingen, stationbeheerders, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators treffen alle nodige maatregelen om kennisgevingen te kunnen ontvangen;
- (c) indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig punt a), leveren de spoorwegonderneming en de stationbeheerder alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of de persoon met beperkte mobiliteit toch kan reizen;
- (d) onverminderd de bevoegdheden van andere entiteiten ten aanzien van gebieden buiten het terrein van het spoorwegstation wijst de stationbeheerder of een andere bevoegde persoon binnen en buiten het station punten aan waar ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit ☒ zich bij ☒ hun aankomst op het station kunnen ☒ aanmelden ☒ ~~melden~~ en, zo nodig, om bijstand kunnen verzoeken;
- (e) er wordt bijstand verleend op voorwaarde dat de ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of de persoon met beperkte mobiliteit zich meldt bij het aangewezen punt op een door de dergelijke bijstand verlenende spoorwegonderneming of stationbeheerder meegedeeld tijdstip. Het meegedeelde tijdstip mag niet eerder zijn dan 60 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan. Indien geen tijdstip is meegedeeld waarop de ~~gehandicapte~~ persoon ☒ met een handicap ☒ of de persoon met beperkte mobiliteit zich moet melden, meldt de persoon zich op het aangewezen punt, uiterlijk 30 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan.

## Artikel 25

### **Schadevergoeding voor mobiliteitshulpmiddelen, ~~of~~ andere speciale ☒ apparatuur of ☒ hulpmiddelen**

1. ~~Indien ☒ Wanneer ☒ de spoorwegondernemingen ☒ en stationbeheerders ☒ aansprakelijk is voor geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van ☒ rolstoelen, andere ☒ mobiliteits ☒ apparatuur of ☒ hulpmiddelen ~~of andere speciale hulpmiddelen~~ ⇒ en assistentiehonden ⇐ van ~~gehandicapte~~ personen ☒ met een handicap ☒ en personen met beperkte mobiliteit ⇒ veroorzaken, ⇐ ~~geldt er geen financiële limiet~~ ⇒ zijn zij aansprakelijk voor dat verlies of die beschadiging en moeten zij daar een vergoeding voor betalen ⇐.~~

↓ nieuw

2. De in lid 1 vermelde vergoeding is gelijk aan de kosten van de vervanging of herstelling van de verloren of beschadigde apparatuur of hulpmiddelen.
3. Indien nodig doen spoorwegondernemingen en stationbeheerders alle redelijke inspanningen om snel te zorgen voor een tijdelijke vervanging van specifieke apparatuur of hulpmiddelen, voor zover mogelijk met technische en functionele kenmerken die gelijkwaardig zijn aan die van de verloren of beschadigde apparatuur of hulpmiddelen. De persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit mag de tijdelijke vervangapparatuur of -hulpmiddelen houden tot de in de leden 1 en 2 bedoelde vergoeding is betaald.

## Artikel 26

### Opleiding van personeel

Spoorwegondernemingen en stationbeheerders moeten:

- (a) ervoor zorgen dat alle personeelsleden, met inbegrip van het personeel dat in dienst is bij een andere dienstverlenende partij die rechtstreeks bijstand verleent aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, weten hoe zij moeten voldoen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, met inbegrip van personen met een mentale of intellectuele beperking;
- (b) opleiding verstrekken om al hun personeelsleden die in het station werken of rechtstreeks omgaan met reizigers, bewust te maken van de behoeften van personen met een handicap;
- (c) ervoor zorgen dat alle nieuwe werknemers bij de indienstname een handicapgerelateerde opleiding krijgen en dat hun personeelsleden regelmatig opfriscursussen volgen;
- (d) de verzoeken van werknemers met een handicap, reizigers met een handicap, reizigers met beperkte mobiliteit en/of organisaties die deze personen vertegenwoordigen, om deel te nemen aan de opleidingen, aanvaarden.

↓ 1371/2007/EG

## HOOFDSTUK VI

## VEILIGHEID, KLACHTEN EN KWALITEIT VAN DE DIENST

### Artikel ~~26~~27

#### Persoonlijke veiligheid van de reizigers

In overeenstemming met de openbare autoriteiten nemen spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders en stationbeheerders passende maatregelen op hun onderscheiden verantwoordelijkheidsgebieden en stemmen zij deze af op het door de openbare autoriteiten vastgestelde veiligheidsniveau om de persoonlijke veiligheid van de reizigers in de spoorwegstations en de treinen te garanderen, en om de risico's te beheersen. Ze werken samen en wisselen informatie uit over beste praktijken inzake de preventie van handelingen die het veiligheidsniveau kunnen verslechteren.

↓ 1371/2007/EG (aangepast)  
⇒ nieuw

### Artikel ~~27~~28

#### Klachten

1. ☒ Alle ☒ ~~De~~ spoorwegondernemingen ⇒ , verkopers van vervoersbewijzen, stationbeheerders en infrastructuurbeheerders van stations met gemiddeld meer dan

10 000 passagiers per dag gedurende een jaar ⇐ zetten ☒ elk ☒ ⇒ voor hun respectief verantwoordelijkheidsgebied ⇐ een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen. ~~De spoorwegonderneming~~ ☒ Zij ☒ ~~maakt~~ ☒ maken hun ☒ ~~haar~~ contactgegevens en werktaal/talen op grote schaal bekend aan de reizigers.

2. Reizigers kunnen een klacht indienen bij elke van de betrokken spoorwegondernemingen ⇒ , verkoper van vervoersbewijzen, stationsbeheerders of infrastructuurbeheerders ⇐. ⇒ Een klacht moeten worden ingediend binnen zes maanden na het incident dat het voorwerp vormt van de klacht. ⇐ Degene aan wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand ☒ na ontvangst van de klacht ☒ een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger mee op welke datum binnen een termijn van minder dan drie maanden ~~vanaf de datum~~ ⇒ na ontvangst ⇐ van de klacht uiterlijk een antwoord kan worden verwacht. ⇒ Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen, stationbeheerders en infrastructuurbeheerders houden de gegevens over het incident die nodig zijn om de klacht te beoordelen, twee jaar bij en stellen ze op verzoek ter beschikking van de nationale handhavingsinstanties. ⇐

---

⇓ nieuw

3. Nadere informatie over de procedure voor de behandeling van klachten moet toegankelijk zijn voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

---

⇓ 1371/2007/EG (aangepast)

⇒ nieuw

34. De spoorwegonderneming publiceert in het in artikel ~~2928~~ bedoelde jaarverslag het aantal en de categorieën van ontvangen klachten, afgehandelde klachten, antwoordtijd en de eventuele corrigerende maatregelen, die zijn getroffen.

#### *Artikel ~~2829~~*

#### **Dienstkwaliteitsnormen**

1. De spoorwegondernemingen ⇒ en stationbeheerders ⇐ stellen dienstkwaliteitsnormen ~~op~~ ☒ vast ☒ en voeren een kwaliteitsbeheerssysteem in om de kwaliteit van de dienst in stand te houden. De kwaliteitsnormen behelzen ten minste de punten in bijlage III.
2. De spoorwegondernemingen ⇒ en stationbeheerders ⇐ toetsen hun eigen prestatie aan de dienstkwaliteitsnormen. De spoorwegondernemingen publiceren elk jaar een verslag over hun kwaliteitsprestatie samen met hun jaarverslag. ☒ De spoorwegondernemingen publiceren ☒ ~~De~~ verslagen inzake kwaliteitsprestatie worden gepubliceerd op ☒ hun website ☒ ~~de internetwebsite van de spoorwegondernemingen~~. Zij worden bovendien op de website van het ☒ Europees Spoorwegbureau ☒ ~~(ERA)~~ ter beschikking gesteld.

## HOOFDSTUK VII

### INFORMATIE EN HANDHAVING

#### Artikel ~~29~~30

##### Informatie aan de reizigers over hun rechten

1. Bij de verkoop van vervoersbewijzen voor treinreizen brengen de spoorwegondernemingen, stationbeheerders ~~⇒~~, verkopers van vervoersbewijzen ~~⇐~~ en touroperators de reizigers op de hoogte van de rechten en verplichtingen die zij hebben krachtens deze verordening. Teneinde aan deze informatievereiste te voldoen kunnen ~~de spoorwegondernemingen, stationbeheerders en touroperators~~ ~~⇒~~ zij ~~⇐~~ gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de ~~Europese Unie~~ ~~⇒~~ Unie ~~⇐~~ voorbereide samenvatting van deze verordening die hen ter beschikking wordt gesteld. ~~⇒~~ Bovendien vermelden zij op het vervoersbewijs, op papier of in elektronisch formaat of aan de hand van andere middelen, met inbegrip van toegankelijke formaten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig de eisen die zijn vastgesteld in Richtlijn XXX. In deze vermelding is aangegeven waar dergelijke informatie kan worden verkregen in het geval van annulering, gemiste aansluiting of langdurige vertraging. ~~⇐~~
2. Spoorwegondernemingen en stationbeheerders zorgen ervoor dat de reizigers op aangepaste wijze ~~⇒~~, met inbegrip van toegankelijke formaten overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn XXX, ~~⇐~~ in het station en in de trein ~~worden geïnformeerd over~~ ~~⇒~~ informatie krijgen over hun rechten en plichten uit hoofde van deze verordening en over ~~⇐~~ de contactgegevens van de krachtens artikel ~~31~~30 door de lidstaten aangewezen instantie of instanties.

#### Artikel ~~30~~31

##### ~~⇒~~ Aanwijzing van nationale ~~⇐~~ ~~H~~handhaving~~⇒~~ instanties~~⇐~~

~~1.~~ Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de rechten van de reizigers worden gerespecteerd.

Elke instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, rechtsstructuur en besluitvorming onafhankelijk van enige infrastructuurbeheerder, heffingsinstantie, toewijzingsinstantie of spoorwegonderneming.

De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de in overeenstemming met dit ~~lid~~artikel aangestelde instantie(s) alsook van haar/hun respectieve verantwoordelijkheden.

~~2. Elke reiziger kan bij de krachtens lid 1 aangewezen passende instantie of bij enige andere door een lidstaat aangewezen passende instantie een klacht indienen over een vermeende schending van deze verordening.~~

## Artikel 32

### Handhavingstaken

1. De nationale handhavingsinstanties houden nauwgezet toezicht op de naleving van deze verordening en nemen de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van passagiers worden gerespecteerd. Daartoe verstrekken spoorwegondernemingen, stationbeheerders en infrastructuurbeheerders de instanties op verzoek relevante documenten en informatie. Bij het uitvoeren van hun taken houden de instanties rekening met de informatie die bij hen wordt ingediend door het orgaan dat uit hoofde van artikel 33 is aangewezen om klachten te behandelen, als dit een ander orgaan is. Zij kunnen ook beslissen handhavingsmaatregelen te nemen op basis van individuele klachten die door dit orgaan worden doorgestuurd.
2. De nationale handhavingsinstanties publiceren elk jaar, uiterlijk eind april van het volgende kalenderjaar, statistieken over hun activiteiten, met inbegrip van de opgelegde sancties.
3. Spoorwegondernemingen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin zij actief zijn.

## Artikel 33

### Behandeling van klachten door nationale handhavingsinstanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechtingssystemen overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>20</sup>, kan de passagier, na zonder succes een klacht te hebben ingediend bij de spoorwegonderneming, verkoper van vervoersbewijzen, stationbeheerder of infrastructuurbeheerder overeenkomstig artikel 28, een klacht indienen bij een handhavingsinstantie. De handhavingsinstanties delen de klagers mee dat zij het recht hebben klacht in te dienen bij een orgaan voor alternatieve geschillenbeslechting, teneinde individueel verhaal te halen.
2. Elke passagier kan bij de nationale handhavingsinstantie of elk ander orgaan dat daartoe door een lidstaat is aangewezen klacht indienen over een vermeende inbreuk tegen deze verordening.
3. Het orgaan bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan. De procedure voor de behandeling van klachten duurt maximum drie maanden. In complexe gevallen kan het orgaan, naar eigen oordeel, deze periode verlengen tot zes maanden. In dat geval stelt het de passagier in kennis van de redenen voor de verlenging en van de tijd die naar verwachting nodig zal zijn om de procedure af te ronden. Alleen gevallen die juridische procedures inhouden, mogen langer dan zes maanden duren. Als het orgaan ook een orgaan voor alternatieve geschillenbeslechting is in de zin van Richtlijn 2013/11/EU, gelden de in die richtlijn

<sup>20</sup> Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 14).

vastgestelde termijnen. Het proces voor de behandeling van klachten moet toegankelijk zijn voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

4. Klachten van passagiers over een incident waar een spoorwegonderneming bij betrokken was, worden behandeld door de nationale handhavingsinstantie van de lidstaat die de vergunning aan die onderneming heeft afgegeven.
5. Als een klacht betrekking heeft op vermeende inbreuken door stationbeheerders of infrastructuurbeheerders, is de nationale handhavingsinstantie die van de lidstaat op wiens grondgebied het incident heeft plaatsgevonden.
6. In het kader van de samenwerking overeenkomstig artikel 34 mogen nationale handhavingsinstanties afwijken van lid 4 of 5 indien dit om gerechtvaardigde redenen, met name taal of verblijfplaats, in het belang is van de passagier.

↓ 1371/2007/EG (aangepast)  
⇒ nieuw

#### Artikel ~~31~~ 34

### ⊗ Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende ⊗ ~~S~~samenwerking tussen ⊗ nationale ⊗ handhavingsinstanties

↓ nieuw

1. Wanneer verschillende organen zijn aangewezen uit hoofde van de artikelen 31 en 33, worden rapporteringsmechanismen vastgesteld om de uitwisseling van informatie tussen deze organen te garanderen, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679, teneinde de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en het uit hoofde van artikel 33 aangewezen orgaan voor de behandeling van klachten in staat te stellen de nodige informatie te verzamelen om individuele klachten te onderzoeken.

↓ 1371/2007/EG (aangepast)  
⇒ nieuw

- ~~2. De in artikel 30 bedoelde ⊗ nationale ⊗ handhavingsinstanties wisselen informatie uit over hun werk en besluitvormingsprincipes en -praktijk met het oog op ⊗ coördinatie ⊗ het coördineren van hun besluitvormingsprincipes in de Gemeenschap. De Commissie helpt hen hierbij.~~
- ⇒ 3. De nationale handhavingsinstanties volgen de in bijlage IV uiteengezette procedure. ⇐

## HOOFDSTUK VIII

### SLOTBEPALINGEN

#### Artikel ~~32~~ 35

##### Sancties

1. De lidstaten stellen de regels vast betreffende de sancties die van toepassing zijn op schendingen ~~van de bepalingen~~ van deze verordening en nemen alle maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de bepalingen worden uitgevoerd. De vastgestelde sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten doen van deze bepalingen ~~uiterlijk op 3 juni 2010~~ kennisgeving aan de Commissie en stellen de Commissie onverwijld in kennis van elke daaropvolgende wijziging die op deze bepalingen van invloed is.
- ⇒ 2. In het kader van de in artikel 34 vermelde samenwerking onderzoekt de nationale handhavingsinstantie die bevoegd is met het oog op de toepassing van artikel 33, lid 4 of 5, op verzoek van de nationale handhavingsinstantie die de klacht behandelt, de door die instantie vastgestelde inbreuk op deze verordening en legt zij, indien nodig, sancties op. ⇐

#### Artikel ~~33~~

##### Bijlagen

~~De maatregelen die niet essentiële onderdelen van deze verordening beogen te wijzigen door de bijlagen, uitgezonderd bijlage I, aan te passen, worden vastgesteld volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.~~

#### Artikel ~~34~~ 36

##### ~~Wijzigingsbepalingen~~ ⇔ Bevoegdheidsdelegatie ⇔

- ~~1. De maatregelen die niet essentiële onderdelen van deze verordening beogen te wijzigen door haar aan te vullen en die nodig zijn voor de uitvoering van de artikelen 2, 10 en 12, worden vastgesteld volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.~~
  - ~~2. De maatregelen die niet essentiële onderdelen van deze verordening beogen te wijzigen, en die de aanpassingen aan de inflatie van de in deze verordening, met uitzondering van bijlage I, genoemde financiële bedragen betreffen, worden vastgesteld volgens de in artikel 35, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.~~
- ⇒ De Commissie is gemachtigd om, overeenkomstig artikel 37, gedelegeerde handelingen vast te stellen teneinde: ⇐
- ⇒ (i) de in artikel 13 vermelde bedragen aan te passen aan de inflatie; ⇐

⇒ (ii) de bijlagen I, II en III te wijzigen teneinde rekening te houden met wijzigingen van de Uniforme regelen van de CIV en technologische ontwikkelingen op dit gebied. ⇐

↕ nieuw

## Artikel 37

### Uitoefening van de bevoegdheidsdelegatie

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen wordt overgedragen aan de Commissie, overeenkomstig de in dit artikel vastgestelde voorwaarden.
2. De bevoegdheid om de in artikel 36 bedoelde gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie verleend voor een periode van vijf jaar vanaf [de *datum van inwerkingtreding van deze verordening*]. De Commissie stelt uiterlijk negen maanden vóór het einde van deze periode van vijf jaar een verslag op met betrekking tot deze bevoegdheidsdelegatie. De bevoegdheidsdelegatie wordt stilzwijgend verlengd voor perioden van identieke duur, tenzij het Europees Parlement en de Raad zich uiterlijk drie maanden vóór het einde van een periode tegen een dergelijke verlenging verzetten.
3. De bevoegdheidsdelegatie kan op elk ogenblik door het Europees Parlement of de Raad worden ingetrokken. Een besluit tot intrekking beëindigt de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een in het besluit gespecificeerde latere datum.
4. Alvorens een gedelegeerde handeling vast te stellen, raadpleegt de Commissie deskundigen die door elke lidstaat zijn aangewezen overeenkomstig de beginselen die zijn vastgesteld in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven<sup>21</sup>.
5. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, doet zij daarvan gelijktijdig kennisgeving aan het Europees Parlement en de Raad.
6. Een overeenkomstig dit artikel vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad voor het verstrijken van de termijn de Commissie hebben medegedeeld dat zij daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

<sup>21</sup> Interinstitutioneel Akkoord tussen het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie over beter wetgeven (PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1).

---

↓ 1371/2007/EG (aangepast)  
⇒ nieuw

~~Artikel 35~~

**Comitéprocedure**

- ~~1. De Commissie wordt bijgestaan door het bij artikel 11 bis van Richtlijn 91/440/EEG van de Raad opgerichte comité.~~
- ~~2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn artikel 5 bis, leden 1 tot en met 4 en artikel 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 daarvan.~~

~~Artikel 36~~ 38

**Verslag**

De Commissie brengt ~~uiterlijk 3 december 2012~~ ⇒ [vijf jaar na de vaststelling van deze verordening] ⇐ verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de uitvoering en de resultaten van deze verordening, ~~met name over de dienstkwaliteitsnormen.~~

Het verslag is gebaseerd op informatie die moet worden verstrekt krachtens deze verordening, ~~alsook krachtens artikel 10 ter van Richtlijn 91/440/EEG.~~ Het verslag gaat in voorkomend geval vergezeld van passende voorstellen.

---

↓ nieuw

~~Artikel 39~~

**Intrekking**

Verordening (EG) nr. 1371/2007 wordt ingetrokken.

Verwijzingen naar de ingetrokken verordening gelden als verwijzingen naar deze verordening en worden gelezen volgens de in bijlage V opgenomen concordantietabel.

---

↓ 1371/2007/EG (aangepast)

~~Artikel 37~~ 40

**Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking ~~24 maanden na~~ ☒ op de twintigste dag na die van ☒ de ~~datum van haar~~ bekendmaking ☒ ervan ☒ in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

*Voor het Europees Parlement*  
*De voorzitter*

*Voor de Raad*  
*De voorzitter*