

Bruxelles, den 14. november 2019
(OR. en)

14047/19

Interinstitutionel sag:
2017/0237(COD)

TRANS 530

RAPPORT

fra:	Generalsekretariatet for Rådet
til:	De Faste Repræsentanters Komité/Rådet
Tidl. dok. nr.:	13848/19
Komm. dok. nr.:	ST 12442/17 + ADD 1
Vedr.:	Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser – Generel indstilling

I. INDLEDNING

1. Kommissionen forelagde Europa-Parlamentet og Rådet ovennævnte forslag den 27. september 2017. Forslaget blev forelagt i form af en omarbejdning.
2. Kommissionen forelagde først og fremmest revisionen for at løse de problemer, som navnlig oplevedes vedrørende force majeure-situationer, brug af fritagelser, rettigheder for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og såkaldte gennemgående billetter.

II. ARBEJDET I ANDRE INSTITUTIONER

3. Europa-Parlamentet udpegede i sin ottende valgperiode Transport- og Turismeudvalget (TRAN) som det kompetente udvalg for dette forslag og Bogusław Liberadzki (S&D, PL) som ordfører.
4. Den 15. november 2018 vedtog Parlamentet sin førstebehandlingsholdning til forslaget.
5. Bogusław Liberadzki's ordførerskab blev genbekræftet for den niende valgperiode.
6. Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog sin udtalelse om forslaget på 531. plenarforsamling den 18. januar 2018. Det Europæiske Regionsudvalg besluttede ikke at afgive udtalelse.
7. Det tyske Forbundsråd, det spanske parlament, Den Italienske Republiks Senat, det rumænske Senat og det portugisiske parlament har vedtaget udtalelser om anvendelsen af nærhedsprincippet og proportionalitetsprincippet.

III. ARBEJDET I RÅDET

8. Landtransportgruppen påbegyndte sit arbejde med forslaget den 29. september 2017 med en generel fremlæggelse af forslaget. Konsekvensanalysen blev gennemgået den 5. oktober 2017.
9. TTE-Rådet (transport) blev den 5. december 2017 orienteret om den foreløbige status efter første gennemgang (dok. 14637/17). Den første statusrapport blev forelagt Rådet den 7. juni 2018 (dok. 8721/18), den anden den 3. december 2018 (dok. 14277/18) og den tredje den 6. juni 2019 (dok. 9333/19).

IV. UDESTÅENDE SPØRGSMÅL

10. Landtransportgruppen har behandlet en række spørgsmål vedrørende forslaget fra Kommissionen og har fundet kompromiser om disse spørgsmål. Formandskabet mener, at det nuværende kompromis udgør en afbalanceret og sammenhængende løsning på alle disse spørgsmål.
11. Betragtningerne er ikke blevet analyseret og tilpasset systematisk; dette bør gøres af gruppen, når der er opnået enighed om den generelle indstilling.

V. KONKLUSION

12. De Faste Repræsentanternes Komité opfordres til at godkende kompromisteksten og forelægge den, således som den foreligger i bilaget til denne rapport, med henblik på en generel indstilling på samlingen i TTE-Rådet (transport) den 2. december 2019.
13. Rådet opfordres til at nå til enighed om en generel indstilling. Endvidere opfordres Rådet til at anmode Landtransportgruppen om at afslutte arbejdet ved at bringe de betragtninger, der ikke indgår i den generelle indstilling, i overensstemmelse med artiklerne og bilagene i den godkendte tekst.

Forslag til
EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING
om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser
(omarbejdning)
(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 91, stk. 1,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget²,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

[betragtningerne er ikke gengivet]

¹ EUT C af , s. .

² EUT C af , s. .

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Kapitel I

Almindelige bestemmelser

Artikel 1

Genstand

Denne forordning fastsætter regler for jernbanetransport med hensyn til følgende:

- a) ikkeforskelsbehandling mellem passagerer, hvad angår befordringsvilkår
- b) jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar og deres forsikringspligt over for passagerer og deres bagage
- c) passagerernes rettigheder i tilfælde af ulykker, der skyldes brug af jernbanetjenester og medfører død eller legemsbeskadigelse, eller bortkomst eller beskadigelse af deres bagage
- d) passagerernes rettigheder i forbindelse med aflysninger eller forsinkelser
- e) mindstekrav til oplysninger til passagererne
- f) ikkeforskelsbehandling af og [...] assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet
- g) definition af og kontrol med servicekvalitetsstandarder og forvaltning af risici for passagerers personlige sikkerhed
- h) behandling af klager
- i) generelle regler om håndhævelse.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på indenlandske og internationale jernbanerejser og -tjenester i hele Unionen udført af en eller flere jernbanevirksomheder med licens i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU³.
- 1a. **Medlemsstaterne kan med undtagelse af artikel 11 og 12 fritage tjenester, der udelukkende drives af historisk interesse eller med turistmæssigt formål, fra denne forordnings anvendelsesområde.**
- 1b. **Fritagelser indrømmet i henhold til artikel 2, stk. 4 og 6, i forordning nr. 1371/2007 før [EUT: indsæt datoen for ikrafttrædelsen] forbliver gyldige indtil den dato, hvor de udløber. Fritagelser indrømmet i henhold til artikel 2, stk. 5, før [EUT: indsæt datoen for ikrafttrædelsen] forbliver gyldige indtil [EUT: tilføj datoen for anvendelse].**
- 1c. **Hvis en medlemsstat i medfør af artikel 2, stk. 4, i forordning nr. 1371/2007 har indrømmet en fritagelse for dens indenlandske personbefordring med jernbane, kan den forlænge denne fritagelse op til to gange, begge gange med højst fem år.**
2. Medmindre andet fremgår af stk. 4 må medlemsstaterne fritage følgende tjenester fra anvendelsen af denne forordning:
 - a) personbefordring med jernbane i by-, forstads- og regionaltrafik [...], **herunder sådanne** tjenester, der krydser landegrænser inden for Unionen
 - b) international passagertransport, hvoraf en betydelig del og mindst ét planmæssigt stop drives uden for Unionen [...].

³ EUT L 343 af 14.12.2012, s. 32.

3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser, der indrømmes i medfør af **stk. 1a, 1c og [...] 2[...]**.
4. [...] **For** tjenester, der er fritaget i henhold til **stk. 1c [...]**, finder **artikel 5, 10, 11 og 12 samt kapitel V og artikel 27 og 28 anvendelse. For tjenester, der er fritaget i henhold til stk. 2, litra a), finder artikel 5, artikel 10, stk. 2, 4 og 5, artikel 11, 12, artikel 20, stk. 1, artikel 21, 27 og 28 anvendelse.**

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) "jernbanevirksomhed": en jernbanevirksomhed som defineret i artikel 3, nr. 1), i direktiv 2012/34/EU
- 2) "infrastrukturforvalter": en infrastrukturforvalter som defineret i artikel 3, **nr. 2)**, i direktiv 2012/34/EU
- 3) "stationsleder": forvaltningsenhed, der i en medlemsstat er ansvarlig for forvaltningen af [...] **en eller flere** jernbanestationer, og som kan være infrastrukturforvalteren⁴
- 4) "rejsebureau": rejsearrangør eller formidler, dog ikke en jernbanevirksomhed, i henhold til [...] **artikel 3**, nr. 8) og 9), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302⁵

⁴ **Tilføjelse af en ny betragtning:** Hvis flere stationsledere er ansvarlige for én station, bør medlemsstaterne have mulighed for at udpege det ansvarlige organ for de ansvarsområder, der er omhandlet i denne forordning.

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1).

- 5) "billetudsteder": en forhandler af jernbanetransport, [...] der sælger billetter **på grundlag af en kontrakt eller et andet arrangement mellem forhandleren og [...]** jernbanevirksomheden [...]
- 6) "befordringskontrakt": kontrakt om **jernbane**befordring af passagerer mod betaling eller uden betaling mellem en jernbanevirksomhed [...] og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester
- 7) "reservation": en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring, med forbehold af på forhånd bekræftede personlige befordringsarrangementer
- 8) "gennemgående billet": en eller flere billetter [...] **som defineret i artikel 3, nr. 35), i direktiv 2012/34/EU**
- 9) "tjeneste": en tjeneste, der varetager passagerbefordring med jernbane og drives mellem stationer [...] ifølge en køreplan. **Dette omfatter også transporttjenester, der tilbydes med henblik på omlægning af rejsen.**
- 10) "rejse": befordring af en passager mellem en afgangsstation og en bestemmelsesstation [...]
- 11) "indenlandsk passagerbefordring med jernbane": passagerbefordring med jernbane, der ikke krydser en medlemsstats grænse
- 11a) "personbefordring med jernbane i byer og forstæder": personbefordring med jernbane som defineret i artikel 3, nr. 6), i direktiv 2012/34/EU**
- 11b) "regional personbefordring med jernbane": personbefordring med jernbane som defineret i artikel 3, nr. 7), i direktiv 2012/34/EU**
- 12) "international personbefordring med jernbane": international personbefordring med jernbane som defineret i artikel 3, nr. 5), i direktiv 2012/34/EU

- 13) "forsinkelse": tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og hans eller hendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt på [...] den **endelige** bestemmelsesstation
- 14) "abonnementskort" eller "periodekort": et kort, der i gyldighedsperioden giver den person, det er udstedt til, ret til et ubegrænset antal rejser med jernbane på en nærmere bestemt strækning eller et bestemt jernbanenet
- 15) "ikkeopnået tilslutningsforbindelse": en situation, hvor en passager ikke når en eller flere tjenester i løbet af en **jernbanerejse solgt som en gennemgående billet** som følge af forsinkelse eller aflysning af en eller flere forudgående tjenester **eller af en tjenestes afgang før det planlagte afgangstidspunkt**
- 16) "person med handicap" og "person med nedsat mobilitet": en person, med en varig eller midlertidig fysisk , mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelse af transportmidler er nedsat på grund af alder
- 17) [...]

18) [...]

19) [...]

20) "station" et sted på jernbanen, hvorfra passagertog kan afgå, hvor de kan standse undervejs, eller hvor de kan slutte turen.

Kapitel II

Befordringskontrakt, oplysninger og billetter

Artikel 4

Befordringskontrakt

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er indgåelse og udførelse af en befordringskontrakt og levering af oplysninger og billetter omfattet af kapitel II og III i de i bilag I anførte bestemmelser.

Artikel 5

Ikkeforskelsbehandling i befordringskontraktvilkår⁶

Med forbehold af sociale billettakster skal jernbanevirksomheder, [...] billetudstedere **eller rejsebureauer** tilbyde kontraktvilkår og takster til den brede offentlighed uden direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af slutkundens nationalitet [...] eller jernbanevirksomhedens, [...] billetudstederens **eller rejsebureauets** etableringssted i Unionen.

⁶ ***Tilføjelse af en ny betragtning:*** Medlemsstaterne bør forbyde forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller jernbanevirksomhedens, billetudstederens eller rejsebureauets etableringssted i Unionen. Dog bør sociale billettakster ikke forbydes, forudsat at de er forholdsmæssige og ikke afhænger af den pågældende passagers nationalitet. Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer kan frit fastlægge deres kommercielle praksis, herunder særtilbud og fremme af visse salgskanaler.

Artikel 6

Cykler

1. Passagererne skal have ret til at tage cykler⁷ med om bord på toget **med forbehold af de begrænsninger, der er omhandlet i stk. 3, og der kan efter omstændighederne opkræves en rimelig betaling. I tog, hvor der kræves pladsreservation, skal det være muligt at reservere plads til at medtage en cykel.**

Hvis en passager har reserveret en cykelplads, og hvis medtagelsen af cyklen afvises uden behørig begrundelse, har passageren ret til omlægning af rejsen eller refusion i overensstemmelse med artikel 16, erstatning i henhold til artikel 17 og assistance i henhold til artikel 18, stk. 2.

- 1a. Hvis der findes afmærkede pladser til cykler om bord på toget, skal passagererne anbringe deres cykler på sådanne pladser. Hvis sådanne pladser ikke findes, skal passagererne [...] holde deres cykler under opsyn og træffe alle rimelige foranstaltninger for at sikre, at disse ikke er til fare for eller skader [...] andre passagerer, mobilitetsudstyr, bagage eller jernbanedriften.

[...]

⁷ *Tilføjelse af en ny betragtning:* (13a) Rettigheder og forpligtelser i forbindelse med medtagning af cykler på tog bør finde anvendelse på cykler, der uden videre kan benyttes før og efter jernbanerejsen. Medtagning af cykler i emballage og tasker er i givet fald omfattet af denne forordnings bestemmelser om bagage.

3. Jernbanevirksomheder kan begrænse retten til at medbringe cykler af sikkerheds- eller driftshensyn, navnlig ved kapacitetsbegrænsninger i spidsbelastningsperioder, eller hvis det rullende materiel ikke tillader det. Jernbanevirksomheder kan også begrænse medtagning af cykler på grundlag af deres vægt og dimensioner. De skal på deres officielle websteder offentliggøre deres betingelser for transport af cykler, herunder ajourførte oplysninger om kapacitet, ved hjælp af den telematik, der er omhandlet i Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011.
4. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder udarbejder planer for, hvordan cykeltransport kan øges og forbedres, og andre løsninger, der tilskynder til kombineret brug af jernbaner og cykler, og at de holder disse planer ajour.

Artikel 7

Forbud mod fravigelser og begrænsninger

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved at indføje undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i befodringskontrakten.
2. Jernbanevirksomheder kan tilbyde **befodringskontraktvilkår**, der er gunstigere for passageren end vilkårene i denne forordning.

Artikel 8

Oplysningspligt vedrørende indstilling af forbindelser

Jernbanevirksomheder eller i givet fald de kompetente myndigheder med ansvar for kontrakter om offentlig tjeneste skal på hensigtsmæssig måde, bl.a. i en form som er tilgængelig for personer med handicap i overensstemmelse med tilgængelighedskravene, der er fastsat i direktiv (EU) 2019/882⁸ og i Kommissionens forordning nr. 454/2011 og nr. 1300/2014, og inden gennemførelsen heraf oplyse offentligheden om afgørelser om at indstille forbindelser enten varigt eller midlertidigt.

Artikel 9

Rejseoplysninger⁹

1. Jernbanevirksomheder og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, giver på anmodning og som mindstemål passagerne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del I, vedrørende rejser, for hvilke den pågældende jernbanevirksomhed tilbyder en befordringskontrakt. [...].
2. Jernbanevirksomhederne [...] skal under rejsen [...] som mindstemål give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II. **Hvis en stationsleder på en forbindelsesstation har sådanne oplysninger, skal vedkommende også give oplysningerne til passagererne.**

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70).

⁹ **Tilføjelse af en ny betragtning: Billetudstedernes størrelse varierer betydeligt fra mikrovirksomheder til store virksomheder, og nogle af dem tilbyder kun deres tjenester off- eller online. Forpligtelsen til at stille rejseoplysninger til rådighed for passagererne bør derfor stå i et rimeligt forhold til billetudstederens kapacitet.**

3. De i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger gives i den mest hensigtsmæssige form, **om muligt på grundlag af rejseoplysninger i realtid**, bl.a. ved at udnytte [...] passende kommunikationsteknologier. Der tages i denne forbindelse særligt hensyn til at sikre, at disse oplysninger er tilgængelige for personer med handicap i overensstemmelse med de tilgængelighedskrav, der er fastsat i direktiv (EU) 2019/882 og Kommissionens forordning nr. 454/2011 **og nr. 1300/2014**.
4. [...] Infrastrukturforvaltere har pligt til [...] uden forskelsbehandling **og uden unødigt forsinkelse at distribuere** realtidsdata vedrørende **togankomst og -afgang** [...] til jernbanevirksomheder og **stationsledere. Billetudstedere skal på anmodning have adgang til disse realtidsdata.**

Artikel 10

Billetter [...] og reservationer

1. Jernbanevirksomhederne og billetudstederne skal tilbyde billetter, og når sådanne forefindes, gennemgående billetter **som omhandlet i artikel 10a** og reservationer. [...].
2. Med forbehold af stk. 3 og 4 skal jernbanevirksomhederne [...] som mindstemål [...] , **enten direkte eller via billetudstedere eller rejsebureauer, sælge** billetter til passagererne på en af følgende [...] salgsmåder:
 - a) billetkontorer, **andre salgssteder** eller billetautomater
 - b) telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi
 - c) om bord på tog.

[...] **De kompetente myndigheder som defineret i forordning (EF) nr. 1370/2007, artikel 2, litra b),** kan pålægge jernbanevirksomhederne at udbyde billetter til tjenester, der udbydes inden for rammerne af kontrakter om offentlig tjeneste, på mere end én [...] salgsmåde.

3. [...]
4. Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangsstationen, skal passagererne på stationen informeres om:
 - a) muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse
 - b) den nærmeste større station eller det nærmeste sted, hvor der findes billetkontor og/eller billetautomat.
5. Hvis der hverken forefindes et billetkontor, [...] en tilgængelig billetautomat på afgangsstationen **eller andre tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet på forhånd,** skal personer med handicap [...] have lov til at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger, **medmindre dette begrænses eller nægtes af hensyn til sikkerheden eller obligatorisk togreservation. Hvis der ikke er personale om bord på toget, skal jernbanevirksomheden oplyse personer med handicap om, hvorvidt og hvordan billetten skal købes. Medlemsstaterne kan kræve, at personer med handicap anerkendes som sådanne i overensstemmelse med deres nationale lovgivning og praksis.**

Medlemsstaterne kan udvide den i første afsnit omhandlede rettighed til alle passagerer. Hvis medlemsstaterne anvender denne mulighed, skal de underrette Kommissionen herom. Den Europæiske Unions Jernbaneagentur offentliggør oplysningerne på sit websted vedrørende gennemførelse af Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014 og (EU) nr. 454/2011.

6. [...]

Artikel 10a

Gennemgående billetter¹⁰

1. **Jernbaneselskaber, billetudstedere og rejsebureauer skal gøre enhver rimelig indsats for at tilbyde gennemgående billetter til indenlandsk og international personbefordring med jernbane [...] og navnlig til tjenester, der drives af en enkelt jernbanevirksomhed. Jernbanevirksomhederne skal samarbejde indbyrdes med det formål at tilbyde gennemgående billetter i størst mulig omfang, både til indenlandsk og international personbefordring med jernbane.**
2. **For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, skal en passager forud for køb af en eller flere billetter oplyses om, hvorvidt denne eller disse billetter udgør en gennemgående billet.**

¹⁰ ***Tilføjelse af en ny betragtning:* Gennemgående billetter giver mulighed for gnidningsfrie rejser for passagerer, og der skal således træffes rimelige foranstaltninger til at tilbyde sådanne billetter i forbindelse med indenlandske, internationale og regionale tjenester og tjenester i byer og forstæder, herunder også jernbanetjenester, der er undtaget fra denne forordning. Til beregning af forsinkelse med henblik på erstatning bør det for disse jernbanetjenester være muligt ikke at medregne forsinkelser, der er opstået på dele af rejsen, som falder uden for denne forordnings anvendelsesområde.**

3. En eller flere billetter, der købes i en enkelt handelstransaktion hos en jernbanevirksomhed, udgør en gennemgående billet, og jernbanevirksomheden er ansvarlig i overensstemmelse med artikel 16, 17 og 18, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser. Dette finder ikke anvendelse, hvis det tydeligt fremgår af billetten eller billetterne, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter, og passageren blev informeret herom før købet i overensstemmelse med stk. 2.
4. Hvis en eller flere billetter købes i en enkelt handelstransaktion, og billetudstederen eller rejsebureauet på eget initiativ har kombineret billetterne, er den billetudsteder eller det rejsebureau, der har solgt billetten eller billetterne, ansvarlig for at refundere eller erstatte 50 % af det beløb, der er betalt i den pågældende transaktion for billetten eller billetterne, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser. Dette finder ikke anvendelse, hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningerne i fremtiden, at billetterne er særskilte befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet
- Billetudstederne eller rejsebureauerne er ansvarlige for at behandle passagerens ansøgninger og eventuelle klager i henhold til dette stykke. Den refusion og erstatning, der er nævnt i første afsnit, skal betales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Den ret, der er nævnt i dette afsnit, berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes supplerende erstatning.
5. Bevisbyrden for, at den i denne artikel nævnte oplysning er afgivet, skal påhvile jernbanevirksomheden, rejsebureauet eller billetudstederen, der har solgt billetten eller billetterne.

Kapitel III

Jernbanevirksomheders erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage

Artikel 11

Erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage

Med forbehold af gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes supplerende erstatning, er jernbanevirksomheders erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage omfattet af bilag I, kapitel IV, afsnit I, III og IV, samt bilag I, kapitel VI og VII, jf. dog bestemmelserne i nærværende kapitel.

Artikel 12

Forsikring og dækning af erstatningsansvar [...]

Jernbanevirksomheder skal være tilstrækkeligt forsikret **eller på markedsvilkår have tilstrækkelig sikkerhed for dækning** i overensstemmelse med artikel 22 i direktiv 2012/34/EU [...].

Artikel 13

Forskudsbetaling

1. Hvis en passager bliver dræbt eller kommer til skade, skal jernbanevirksomheden som omhandlet i bilag I, artikel 26, stk. 5, omgående og senest 15 dage efter, at den erstatningsberettigede person er blevet identificeret, udbetale sådanne forskudsbeløb, som måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af den lidte skade.
2. Uanset stk. 1 må en forskudsudbetaling ved dødsfald ikke være under 21 000 EUR for hver passager.
3. Forskudsudbetaling er ikke ensbetydende med anerkendelse af erstatningsansvar og kan fraregnes et eventuelt senere erstatningsbeløb, som udbetales på grundlag af denne forordning, men skal kun tilbagebetales i de tilfælde, hvor skaden skyldes passagerens forsømmelighed eller fejl, eller hvis den person, som har modtaget forskudsudbetalingen, ikke er den erstatningsberettigede person.

Artikel 14

Afvisning af ansvar

Selv om en jernbanevirksomhed afviser sit ansvar for en fysisk skade, en transporteret passager har lidt, træffer den alle rimelige foranstaltninger med henblik på at bistå en passager, der gør erstatningskrav gældende over for tredjemand.

Kapitel IV

Forsinkelse, ikkeopnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Artikel 15

Erstatningsansvar for forsinkelse, ikkeopnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikkeopnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

Artikel 16

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse **eller en aflysning**, [...] at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive [...] **mindst** 60 minutter forsinket, skal **den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse**, [...] omgående **give passageren** [...] valget mellem et af følgende **og træffe de fornødne foranstaltninger**:
 - a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. [...]
 - b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
 - c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. [...] **Når** omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) **og c)**, [...] udføres af **den samme jernbanevirksomhed, eller denne jernbanevirksomhed pålægger en anden virksomhed at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportformer.** [...] Jernbanevirksomheder skal træffe rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser **og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som muligt.** [...] Passagerer må ikke nedklassificeres til befordringsfaciliteter på en lavere klasse, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

Med forbehold af bestemmelserne i første afsnit kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår befordringskontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som sætter passageren i stand til at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, og refundere de afholdte udgifter.

3. Transporttjenesteydere skal ved omlægning af rejser i særdeleshed sørge for, at der med den alternative tjeneste tilvejebringes en sammenlignelig tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. **Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.**
4. Den refusion, der er nævnt stk. 1, litra a), og i stk. 2, andet afsnit, skal betales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem visse kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling.

Artikel 17

Erstatning [...]

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, [...] er uden at miste retten til befordring **berettiget til** erstatning fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det [...] på **billetten eller den gennemgående billet** anførte afgangssted og **endelige** bestemmelsessted, som ikke har medført [...] refusion i henhold til artikel 16. **En passager er også erstatningsberettiget i tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse på mindst 60 minutter, når en omlægning af rejsen finder sted i henhold til artikel 16, stk. 1, litra b). I så fald skal forsinkelsen beregnes på grundlag af det planlagte tidspunkt for ankomst til det endelige bestemmelsessted i henhold til den oprindelige billet eller gennemgående billet og det faktiske tidspunkt for ankomst til det endelige bestemmelsessted.** De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:
 - a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
 - b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.
2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis de rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, [...] **er de berettigede til** passende erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og beregning af erstatning. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, **kan** [...] forsinkelserne kumuleres, og passagererne **kan** [...] ydes erstatning i overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger.

3. **Med forbehold af stk. 2** beregnes erstatningen for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes erstatningen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til **den pris, der er angivet for den pågældende strækning på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes erstatningen i forhold** til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der tillader flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.
4. Ved beregningen af forsinkelsen skal der ikke tages hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionens område.
- 4a. **Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage ansøgninger om erstatning gennem visse kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling.**
5. Erstatningen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible (navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet). Erstatningen udbetales kontant på passagerens anmodning.
6. Erstatningen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.
7. Passageren har ikke ret til erstatning, hvis han eller hun blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på mindre end 60 minutter.

8. Passageren har ikke ret til erstatning i tilfælde af forsinkelser, aflysninger og ikkeopnåede tilslutningsforbindelser, der er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:
- a) uden for jernbanedriften værende forhold, f.eks. ekstreme vejrforhold eller større naturkatastrofer, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
 - b) en fejl fra passagerens side eller
 - c) tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. selvmord, personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.

Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale og handlinger eller undladelser fra andre virksomheders side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit i dette litra.

[...]

Artikel 18

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang **eller aflysning af en forbindelse** skal jernbanevirksomheden eller [...] stationslederen underrette passagererne om situationen og **forbindelsens eller erstatningsforbindelsens** forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. **Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, skal de også give passagererne dem.**
2. Ved forsinkelser som nævnt i stk. 1 på [...] **mindst** 60 minutter **eller aflysning af en forbindelse skal den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, gratis [...] tilbyde** passagererne:
 - a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne
 - b) hotel- eller anden indkvartering og befordring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt, og/eller
 - c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.
3. Hvis jernbaneforbindelsen **bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum**, skal jernbanevirksomheden snarest muligt [...] **tilbyde** alternative transporttjenester for passagererne **og træffe de fornødne foranstaltninger.**
4. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte [...], at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst [...].

5. Når stk. 1, 2, 3 og 4 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og deres eventuelle ledsageres behov.
6. [...] Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, skal jernbanevirksomhederne koordinere med stationslederen og infrastrukturforvalteren, så de kan være forberedt på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer stranded på stationen.

Artikel 19

[...]

[...]

Kapitel V

Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

Artikel 20

Befordringsret

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer under aktiv inddragelse af repræsentanter [...] for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, at der findes eller fastsættes ikkediskriminerende adgangsregler for befordring af personer med handicap, **herunder deres personlige hjælpere, der er anerkendt som sådan i overensstemmelse med national praksis**, og personer med nedsat mobilitet [...]. [...] **Stationslederen og jernbanevirksomheden skal i reglerne fastsætte, hvilken enhed der er ansvarlig for at yde assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, jf. Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014.**
2. Reservationer og billetter skal tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

Artikel 21

Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

1. På anmodning skal en stationsleder, en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau oplyse personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, også i en tilgængelig form i overensstemmelse med de tilgængelighedskrav, der er fastsat i **Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882**, om stationens og tilknyttede faciliteters samt jernbanetjenesternes tilgængelighed og om adgangsbetingelser til rullende materiel i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 20, stk. 1, og oplyse personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om faciliteter om bord.
2. Når en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau gør brug af undtagelserne i artikel 20, stk. 2, meddeler den eller det på anmodning skriftligt den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet sin begrundelse herfor inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller betingelsen om ledsagelse er fastsat. Jernbanevirksomheden, billetudstederen eller rejsebureauet skal træffe rimelige foranstaltninger for at foreslå den pågældende person en alternativ transportmulighed under hensyntagen til dennes tilgængelighedsbehov.
3. **På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at information gøres let disponibel, også i en tilgængelig form i overensstemmelse med de tilgængelighedskrav, der er fastsat i Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882, i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 20, stk. 1, for så vidt angår de nærmestliggende bemandede stationer og direkte tilgængelig assistance for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.**

Assistance på jernbanestationerne og i toget

1. **Personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet skal have følgende assistance:**

- a) **En personlig hjælper, der er anerkendt som sådan i overensstemmelse med national praksis, kan rejse til en særlig takst og eventuelt vederlagsfrit og kan, hvis det er praktisk muligt, sidde ved siden af personen med handicap.**

Når en jernbanevirksomhed kræver, at en person med handicap skal ledsages om bord på toget i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, skal den ledsagende person have ret til at rejse vederlagsfrit og, hvis det er praktisk muligt, sidde ved siden af personen med handicap.

De skal have mulighed for at blive ledsaget af en hjælpehund i overensstemmelse med relevant national ret.

- [...]b) **De skal, når de afrejser fra, foretager togskifte på eller ankommer til en bemandet jernbanestation, vederlagsfrit have tilstrækkelig assistance til at kunne stige på toget, stige om til en tilslutningsforbindelse, som de har billet til, eller stige af toget [...]. Assistancen skal altid være til rådighed, når der er uddannet personale i tjeneste på stationen.**

- c) **På ubemandede stationer skal jernbanevirksomheder vederlagsfrit yde dem assistance i toget og under ind- og udstigning, hvis der er uddannet ledsagende personale om bord på toget.**

[...]d) Hvis der ikke er **uddannet ledsagende personale om bord på toget og** på stationen, [...] skal der træffes alle rimelige foranstaltninger til at sikre [...] personer **med handicap** eller personer med nedsat mobilitet adgang til at rejse med tog.

3. [...]

4. [...]

- e) **Jernbanevirksomheden skal træffe alle rimelige foranstaltninger for at give disse personer adgang til de samme tjenester i toget som andre passagerer, hvis de ikke kan få uafhængig og sikker adgang til disse tjenester.**

5. **De regler, der er omhandlet i artikel 20, stk. 1, fastsætter de nærmere bestemmelser for de rettigheder, der er omhandlet i stk. 1.**

Artikel 23

[...]

[...]

Artikel 24

Betingelser for, hvornår der skal ydes assistance

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet [...] **som angivet i artikel 20 og 22** i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistancen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, **eller det fælles kontaktpunkt, jf. litra f), hvor det er relevant, får besked af passageren eller dennes repræsentant** om [...] **passagerens** behov mindst 48 timer, før der er behov for denne assistance. **Denne besked skal videregives til alle jernbanevirksomheder og stationsledere, der medvirker i rejsen.** Gælder billetten eller periodekortet for flere rejser, er én besked tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser, **og under alle omstændigheder mindst 48 timer før første gang, der er behov for assistancen. Passageren eller dennes repræsentant skal træffe alle rimelige foranstaltninger for at oplyse om annullering af sådanne efterfølgende rejser mindst 12 timer i forvejen. [...]**
- b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked. **Når billetudstederne ikke kan behandle sådanne beskeder, skal de angive alternative salgssteder eller alternative måder at give besked på.**
- c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.

- d) [...] Stationslederen eller en anden bemyndiget person angiver steder [...], hvor personer med handicap og personer med nedsat mobilitet kan gøre opmærksom på deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance [...].
- e) Assistance ydes på betingelse af, at personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indtjekningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, skal personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet være til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indtjekningstidspunktet for alle passagerer.
- f) **Medlemsstaterne kan kræve, at stationsledere og jernbanevirksomheder på deres område samarbejder om at oprette og drive fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Vilklårene for driften af de fælles kontaktpunkter fastsættes i de tilgængelighedsregler, der er omhandlet i artikel 20, stk. 1. De fælles kontaktpunkter har ansvar for at:**
 - i) **acceptere anmodninger om assistance på stationer**
 - ii) **meddele individuelle anmodninger om assistance til stationsledere og jernbanevirksomheder og**
 - iii) **give oplysninger om tilgængelighed.**

**Erstatning for bevægelseshjælpemidler,
[...] hjælpeanordninger og hjælpehunde**

1. Hvis jernbanevirksomheder og stationsledere forårsager tab eller beskadigelse af **bevægelseshjælpemidler, f.eks. kørestole, [...]** og hjælpeanordninger eller [...] **tab af eller skade på certificerede** hjælpehunde, der benyttes af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, skal de være ansvarlige for og erstatte tabet eller beskadigelsen.
2. Den i stk. 1 omhandlede erstatning skal svare til omkostningen til genanskaffelse eller reparation af de tabte eller beskadigede **bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger. For så vidt angår hjælpehunde skal den i stk. 1 omhandlede erstatning svare til omkostningerne til genanskaffelse eller behandling af skaden.**
3. [...] **Når stk. 1 finder anvendelse** skal jernbanevirksomheder og stationsledere [...] træffe **alle** rimelige foranstaltninger for [...] at stille **umiddelbart nødvendige** midlertidige [...] **bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger** til rådighed [...]. Personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet skal gives lov til at beholde [...] **de pågældende** midlertidige hjælpemidler eller hjælpeanordninger, indtil den i stk. 1 og 2 nævnte erstatning er udbetalt.

Artikel 26

Uddannelse af personalet

Jernbanevirksomheder og stationsledere skal:

- a) sørge for, at alt personale[...], som **i det daglige arbejde** direkte yder assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, har viden om, hvordan de imødekommer behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, også personer med mentale handicap og intellektuel funktionsnedsættelse
- b) tilbyde uddannelse **og regelmæssige genopfriskningskurser** med henblik på at øge kendskabet til behovene hos personer med handicap **og personer med nedsat mobilitet** blandt hele det personale, der arbejder på stationen **og i togene** og har direkte kontakt med de rejsende.[...]

[...]

[...]

Kapitel VI

Sikkerhed, klager og servicekvalitet

Artikel 27

Passagerers personlige sikkerhed

Efter aftale med de offentlige myndigheder skal jernbanevirksomhederne, infrastrukturforvalterne og stationslederne på deres respektive ansvarsområder træffe passende foranstaltninger og tilpasse dem til det sikkerhedsniveau, som de offentlige myndigheder har fastlagt, for at sikre passagerernes personlige sikkerhed på jernbanestationerne og i togene og forvalte risici. De skal samarbejde og udveksle oplysninger om bedste praksis med hensyn til at afværge handlinger, der kan forringe sikkerhedsniveauet.

Artikel 28

Klager

1. Alle jernbanevirksomheder [...] og stationsledere [...] på stationer, hvor der håndteres mere end 10 000 passagerer pr. dag som årsgennemsnit, skal hver især indføre en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning inden for deres respektive ansvarsområde¹¹. De skal informere passagererne grundigt om, hvor de skal henvende sig, og om deres arbejdssprog. **Denne mekanisme finder ikke anvendelse på kapitel III.**¹²

¹¹ **Tilføjelse af en ny betragtning:** Af hensyn til effektiv håndtering af klager bør jernbanevirksomheder og stationsledere have ret til at oprette fælles kundeservicer og klagehåndteringsmekanismer.

¹² **Tilføjelse af en ny betragtning:** Denne forordnings bestemmelser berører ikke passagerernes ret til at indgive klage til et nationalt organ eller søge domstolsprøvelse efter nationale procedurer.

2. **Efter mekanismerne i stk. 1** kan passagererne indgive klage til en hvilken som helst jernbanevirksomhed [...] **eller** stationsleder [...] **vedrørende deres respektive ansvarsområder**. Klager skal indgives inden [...] **tre** måneder efter den hændelse, der er genstand for klagen. Modtageren skal inden for én måned efter, at klagen er modtaget, give et begrundet svar eller i begrundede tilfælde underrette passageren om, **at denne vil få svar** [...] inden for en periode på højst tre måneder fra modtagelsen af klagen [...]. Jernbanevirksomheder [...] **og** stationsledere [...] skal opbevare data [...], der er nødvendige for at vurdere klagen, [...] **under hele klagebehandlingsproceduren, herunder de klagebehandlingsprocedurer, der er omhandlet i artikel 33 og 34**, og stille dem til rådighed for nationale håndhævelsesorganer efter disses anmodning.
3. Nærmere oplysninger om klagebehandlingsproceduren skal være **offentligt** tilgængelige, **også** for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.
4. Jernbanevirksomheden skal i den [...] rapport, der nævnes i artikel 29, oplyse om antallet og arten af modtagne og behandlede klager, besvarelsestid og eventuelle foretagne forbedringer.

Standarder for servicekvalitet

1. Jernbanevirksomhederne [...] skal fastsætte servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.
2. Jernbanevirksomhederne [...] skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør [...] en rapport om deres servicekvalitetsniveau [...] **på deres websted senest den 30. juni [EUT: Indsæt ikrafttrædelsesåret + 2 år] og hvert andet år derefter.** [...] Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.
3. Stationslederne skal fastsætte servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante punkter i bilag III. De skal overvåge deres niveau i henhold til disse standarder og på anmodning give de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres niveau.

Kapitel VII

Oplysning og håndhævelse

Artikel 30

Information til passagerer om deres rettigheder

1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsearrangører rejsebureauer sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsendepassagererne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan de anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Unionens officielle sprog og stiller til rådighed for dem. De skal desuden give en besked på billetten – i papirform, i elektronisk form eller på anden måde, også i en tilgængelig form for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med de krav, der er fastsat i direktiv **(EU) 2019/882 og i Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014**. I denne besked skal angives, hvor sådanne oplysninger kan findes i tilfælde af aflysning, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en lang forsinkelse. **Hvis det ikke er muligt at give beskeden på billetten, skal de informere passageren på anden vis.**
2. Jernbanevirksomheder og stationsledere informerer på passende vis passagererne, også i en tilgængelig form i overensstemmelse med de tilgængelighedskrav, der er fastsat i direktiv **(EU) 2019/882 og i Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014**, på stationen og i toget om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning og om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 31.

Artikel 31

Udpegning af nationale håndhævelsesorganer

Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som skal være ansvarligt/e for håndhævelsen af denne forordning. Ethvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

Ethvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af infrastrukturforvaltere, opkrævningsorganer, tildelingsorganer eller jernbanevirksomheder.

Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med denne artikel, og om dets eller deres respektive ansvarsområder. **De i dette kapitel omhandlede håndhævelsesforpligtelser vedrørende jernbanevirksomheder, stationsledere og infrastrukturforvaltere gælder ikke for Cypern og Malta, så længe der ikke er noget jernbanenet på deres respektive områder.**

Artikel 32

Håndhævelsesopgaver

1. De nationale håndhævelsesorganer skal føre nøje kontrol med, at nærværende forordning, **og ligeledes Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014, i det omfang der henvises til dem i nærværende forordning**, efterleves, og træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres. Til dette formål skal jernbanevirksomheder, stationsledere og infrastrukturforvaltere stille de relevante dokumenter og oplysninger til rådighed for organerne efter disses anmodning. Organerne skal ved varetagelsen af deres funktioner tage hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget i henhold til artikel 33 med henblik på klagebehandling, hvis dette er et andet organ. De kan også træffe beslutninger om håndhævelsesforanstaltninger på grundlag af individuelle klager, der er videregivet af et sådant organ.
2. De nationale håndhævelsesorganer skal offentliggøre statistikker om deres aktiviteter, og herunder anvendte sanktioner, hvert **andet** år senest ved udgangen af [...] **juni** i det følgende kalenderår.
3. Jernbanevirksomhederne skal give deres kontaktoplysninger til det eller de nationale håndhævelsesorganer i de medlemsstater, hvori de driver virksomhed.

Artikel 33

Nationale håndhævelsesorganers eller andre udpegede organers klagebehandling

1. Med forbehold af forbrugeres rettigheder til at søge alternativ regres i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU¹³ kan passageren efter at have klaget forgæves til jernbanevirksomheden [...] **eller** stationslederen [...] i henhold til artikel 28 klage til et [...] organ som nævnt i stk. 2 inden for tre måneder fra modtagelsen af oplysningen om, at den oprindelige klage er blevet afvist. Hvis der ikke modtages svar inden for tre måneder fra fremsættelsen af den oprindelige klage, har passageren ret til at klage til det i stk. 2 nævnte organ. [...] Om nødvendigt skal organet oplyse klageren om dennes ret til at klage til organer for alternativ tvistbilæggelse med henblik på at søge individuel regres.
2. Enhver passager kan klage **enten** til det nationale håndhævelsesorgan eller til ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til formålet, over påstået overtrædelse af denne forordning.
3. Organet skal anerkende modtagelsen af klagen inden to uger fra modtagelsen heraf. Klagebehandlingsproceduren må højst vare tre måneder **fra oprettelsen af klagesagen**. I komplicerede sager kan organet [...] forlænge denne frist til seks måneder. I dette tilfælde skal det underrette passageren om årsagerne til fristforlængelsen og om, hvor lang tid der forventes at være brug for til at afslutte proceduren. Sager må kun vare længere end seks måneder, hvis der rejses retsligt krav. Er organet tillige et organ for alternativ tvistbilæggelse som fastsat i direktiv 2013/11/EU, gives der forrang til de frister, som er fastsat i dette direktiv.

Klagebehandlingsproceduren skal gøres tilgængelig for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 14).

4. Passagerers klager over en hændelse, der berører en jernbanevirksomhed, skal behandles af det **i stk. 2 nævnte** [...] organ i den medlemsstat, der har tildelt denne virksomheds licens.
5. Vedrører en klage påståede overtrædelser begået af stationsledere eller infrastrukturforvaltere, behandles [...] **klagen af det i stk. 2 nævnte organ** i den medlemsstat, på hvis område hændelsen indtraf.
6. Inden for rammerne af deres samarbejde efter artikel 34 kan [...] organerne afvige fra stk. 4 eller 5, når dette af berettigede årsager, bl.a. sprog eller bopæl, er i passagerens interesse.

Artikel 34

Udveksling af oplysninger og tværnationalt samarbejde mellem nationale håndhævelsesorganer

1. Er der udpeget forskellige organer i henhold til artikel 31 og 33, skal der etableres rapporteringsordninger for at sikre, at disse udveksler oplysninger indbyrdes i overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679, for derigennem at bistå det nationale håndhævelsesorgan med at udføre sine tilsyns- og håndhævelsesopgaver, og således at klagebehandlingsorganet, der er udpeget i henhold til artikel 33, kan indhente de fornødne oplysninger til at undersøge individuelle klager.
2. Nationale håndhævelsesorganer udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis med henblik på samordning. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

3. [...] I komplicerede sager, f.eks. sager med flere klager eller en række operatører, rejser på tværs af landegrænser eller ulykker i en anden medlemsstat end den, der har udstedt jernbanevirksomhedens licens, især i tilfælde, hvor det er uklart, hvilket nationalt håndhævelsesorgan der har kompetencen, eller hvor det vil lette eller fremskynde løsningen af klagesagen, skal de nationale håndhævelsesorganer samarbejde om at udpege et "ledende" organ, der skal fungere som fælles kontaktpunkt for passagerer. Alle berørte nationale håndhævelsesorganer skal samarbejde om at lette løsningen af klagesagen (herunder ved at udveksle oplysninger, bistå med oversættelse af dokumenter og fremskaffe oplysninger om omstændighederne ved indtrufne hændelser). Passagererne skal oplyses om, hvilket organ der fungerer som "ledende" organ.

Kapitel VIII

Afsluttende bestemmelser

Artikel 35

Sanktioner

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af denne forordning og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, forholdsmæssige og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og foranstaltninger og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer af betydning for bestemmelserne.
2. Inden for rammerne af samarbejdet efter artikel 34 kan det nationale håndhævelsesorgan, der er kompetent i henseende til artikel 33, stk. 4 eller 5, efter anmodning fra det nationale håndhævelsesorgan, der behandler klagen, undersøge den pågældende overtrædelse af denne forordning, som dette organ har afdækket, og pålægge sanktioner, hvis dette er nødvendigt.

Artikel 36

Delegationen af beføjelser

Kommissionen tillægges beføjelser til at vedtage delegerede retsakter i overensstemmelse med artikel 37 med henblik på at:

- i) tilpasse det i artikel 13, **stk. 2**, nævnte finansielle beløb [...] **for at tage hensyn til ændringer i EU's harmoniserede forbrugerprisindeks, eksklusive energi og uforarbejdede fødevarer, som offentliggjort af Kommissionen (Eurostat)**
- ii) ændre bilag I [...] for at tage hensyn til ændringer af **de fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV), som er fastsat i tillæg A til konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF) [...]**.

Udøvelse af de delegerede beføjelser

1. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter tillægges Kommissionen på de i denne artikel fastlagte betingelser.
2. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter, jf. artikel 36, tillægges Kommissionen for en periode på fem år fra [*datoen for denne forordnings ikrafttrædelse*]. Kommissionen udarbejder en rapport vedrørende delegationen af beføjelser senest ni måneder inden udløbet af femårsperioden. Delegationen af beføjelser forlænges stiltiende for perioder af samme varighed, medmindre Europa-Parlamentet eller Rådet modsætter sig en sådan forlængelse senest tre måneder inden udløbet af hver periode.
3. Delegationen af beføjelser kan til enhver tid tilbagekaldes af Europa-Parlamentet eller Rådet. En afgørelse om tilbagekaldelse bringer delegationen af de beføjelser, der er angivet i den pågældende afgørelse, til ophør. Den får virkning dagen efter offentliggørelsen af afgørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende* eller på et senere tidspunkt, der angives i afgørelsen. Den berører ikke gyldigheden af delegerede retsakter, der allerede er i kraft.
4. Inden vedtagelsen af en delegeret retsakt hører Kommissionen eksperter, som er udpeget af hver enkelt medlemsstat, i overensstemmelse med principperne i den interinstitutionelle aftale af 13. april 2016 om bedre lovgivning¹⁴.
5. Så snart Kommissionen vedtager en delegeret retsakt, giver den samtidigt Europa-Parlamentet og Rådet meddelelse herom.

¹⁴ Interinstitutionel aftale mellem Europa-Parlamentet, Rådet for Den Europæiske Union og Europa-Kommissionen om bedre lovgivning (EUT L 123 af 12.5.2016, s. 1).

6. En delegeret retsakt vedtaget i henhold til denne artikel træder kun i kraft, hvis hverken Europa-Parlamentet eller Rådet har gjort indsigelse inden for en frist på to måneder fra meddelelsen af den pågældende retsakt til Europa-Parlamentet og Rådet, eller hvis Europa-Parlamentet og Rådet inden udløbet af denne frist begge har underrettet Kommissionen om, at de ikke agter at gøre indsigelse. Fristen forlænges med to måneder på Europa-Parlamentets eller Rådets initiativ.

Artikel 38

Rapport

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning fem år efter denne forordnings vedtagelse.

Rapporten skal bygge på de oplysninger, som gives i henhold til denne forordning. Rapporten ledsages om nødvendigt af passende forslag.

Artikel 39

Ophævelse

Forordning (EF) nr. 1371/2007 ophæves **med virkning fra [EUT: indsæt datoen for ikrafttrædelsen + 24 måneder]**.

Henvisninger til den ophævede forordning gælder som henvisninger til nærværende forordning og læses efter sammenligningstabellen i bilag V.

Artikel 40

Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den finder anvendelse fra [EUT: indsæt datoen for ikrafttrædelsen + 24 måneder].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den .

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

BILAG I

**Uddrag af de fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og
bagage med jernbane (CIV)**

Tillæg A

**til konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF) af 9. maj 1980 som ændret
ved protokollen af 3. juni 1999**

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 3

Definitioner

I disse fælles regler forstås ved:

- a) **"operatør": den kontraktansvarlige operatør, med hvem passageren har indgået kontrakten om befordring i henhold til disse fælles regler, eller en efterfølgende operatør, som er ansvarlig i forhold til den indgåede kontrakt**
- b) **"stedfortrædende operatør": en operatør, der ikke selv har indgået kontrakten om befordring med passageren, men som den operatør, der er omhandlet i litra a), helt eller delvis har overladt at udføre jernbanebefordringen**
- c) **"almindelige befordringsbetingelser": operatørens betingelser i form af almindelige betingelser eller lovligt gældende takster i hver medlemsstat, som ved indgåelsen af befordringskontrakten er blevet en integreret del heraf**
- d) **"køretøj": et motorkøretøj eller en påhængsvogn, der befordres i tilknytning til befordring af passagerer.**

KAPITEL II

INDGÅELSE OG UDFØRELSE AF KONTRAKT OM BEFORDRING

Artikel 6

Kontrakt om befordring

1. Gennem kontrakt om befordring forpligter operatøren sig til at befordre passageren og i givet fald rejsegods og køretøjer til bestemmelsesstationen og til at udlevere rejsegods og køretøjer på bestemmelsesstedet.
2. Kontrakten om befordring skal bevises ved udlevering af en eller flere rejsehjemler, der udleveres til passageren. Uden hensyn til artikel 9 kan hverken fravær, fejl ved eller tab af rejsehjemmel dog sætte spørgsmålstejn ved, om kontrakten eksisterer eller er gyldig, da kontrakten altid er underlagt nærværende fælles regler.
3. Rejsehjemmelen bekræfter, indtil det modsatte er bevist, kontraktens indgåelse og indhold.

Artikel 7

Rejsehjemmel

1. De almindelige betingelser for befordring fastsætter form og udformning af rejsehjemler og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykningen.
2. På rejsehjemmelen skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne
 - b) oplysning om, at befordringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befordring med angivelse af indhold, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.
3. Passageren bør ved udleveringen af rejsehjemmelen sikre sig, at denne er udformet efter dennes anvisning.
4. Rejsehjemmelen kan overdrages, hvis denne ikke er personlig og hvis rejsen ikke er påbegyndt.
5. Rejsehjemmelen kan udfærdiges ved elektronisk registrering af data, der kan omformes til læsbare skrifttegn. De metoder, der anvendes ved registrering og behandling af data skal være funktionelt ligestillede, særlig med hensyn til beviskraft gennem de data, der indeholdes i rejsehjemmelen.

Artikel 8

Betaling og tilbagebetaling af prisen for befording

1. Medmindre andet er aftalt mellem passageren og operatøren, skal prisen for befordingen erlægges forud.
2. De almindelige betingelser for befording fastsætter, under hvilke betingelser der kan ske tilbagebetaling af befodringsprisen.

Artikel 9

Ret til befording. Udelukkelse fra befording

1. Lige fra rejsens påbegyndelse skal passageren være forsynet med en gyldig rejsehjemmel, og denne skal forevises ved kontrol af rejsehjemler. De almindelige betingelser for befording kan fastsætte:
 - a) at en passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, ud over befodringsprisen skal betale et tillæg
 - b) at en passager, der nægter straks at betale befodringsprisen eller tillægget, kan nægtes befording
 - c) om og under hvilke betingelser en tilbagebetaling af tillægget kan finde sted.
2. De almindelige betingelser for befording kan bestemme, at man kan nægte befording af eller udelukke fra påbegyndt befording passagerer, der:
 - a) udgør en fare for sikkerheden og togdriftens korrekte gennemførelse eller for de andre passagerers sikkerhed
 - b) på uacceptabel måde forulemper de andre passagerer

og at disse passagerer hverken har ret til tilbagebetaling af befodringsprisen eller af den pris, de har betalt for befording af deres rejsegods.

Artikel 10

Opfyldelse af administrative forskrifter

Passageren skal overholde de af told- og andre administrative myndigheder krævede formaliteter.

Artikel 11

Aflysning og forsinkelse af tog. Svigtende forbindelse

Operatøren skal i givet fald påtegne rejsehjemmelen om, at toget er aflyst eller at forbindelsen ikke blev nået.

KAPITEL III

BEFORDRING AF HÅNDBAGAGE, DYR, REJSEGODS OG KØRETØJER

Afsnit I

Fælles bestemmelser

Artikel 12

Genstande og dyr, der kan medtages

1. Passageren kan medtage genstande, som let kan bæres (håndbagage) samt levende dyr, i overensstemmelse med Almindelige befordringsbetingelser. Desuden kan passageren medtage uhåndterlige genstande i overensstemmelse med de særlige betingelser, omtalt i Almindelige befordringsbetingelser. Følgende kan ikke medtages: genstande eller dyr, der ville kunne genere eller forulempe de andre passagerer eller forårsage skade.
2. Passageren kan forsende som indskrevet rejsegods genstande og dyr i overensstemmelse med Almindelige befordringsbetingelser.
3. Operatøren kan tillade befordring af køretøjer i forbindelse med befordring af passagerer i overensstemmelse med de særlige betingelser, omtalt i Almindelige befordringsbetingelser.
4. Befordring af farligt gods som håndbagage, indskrevet rejsegods samt i eller oven på køretøjer, som i overensstemmelse med dette kapitel befordres med bane, skal ske i overensstemmelse med Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID).

Artikel 13

Kontrol

1. Operatøren har ret til i tilfælde af alvorlig mistanke om manglende overholdelse af befordringsbetingelserne at kontrollere, om de befordrede genstande (håndbagage, indskrevet rejsegods, køretøjer (herunder deres last) og dyr lever op til befordringsbetingelserne, når love og regler i den stat, hvor kontrollen skal finde sted, ikke forbyder det. Passageren bør opfordres til at overvære kontrollen. Hvis denne ikke indfinder sig eller ikke kan kontaktes, skal operatøren tilkalde to uafhængige vidner.
2. I tilfælde, hvor det konstateres at befordringsbetingelserne ikke har været overholdt, kan operatøren af passageren kræve betaling af de udgifter, som kontrollen har medført.

Artikel 14

Opfyldelse af administrative forskrifter

Passageren skal overholde de af told- og andre administrative myndigheder krævede formaliteter, i forbindelse med sin befordring, af medbragte genstande (håndbagage, indskrevet rejsegods, køretøjer herunder deres last) og dyr. Passageren skal overvære undersøgelsen af disse genstande, medmindre love og regler i den enkelte stat gør undtagelser herfra.

Afsnit II

Håndbagage og dyr

Artikel 15

Opsyn

Det påhviler passageren at føre opsyn med den håndbagage og de dyr, denne medbringer.

Afsnit III

Indskrevet rejsegods

Artikel 16

Forsendelse af rejsegods

1. De kontraktlige forpligtelser i forbindelse med befordring af indskrevet rejsegods skal godtgøres ved udlevering af et bagagebevis til passageren.
2. Uden hensyn til artikel 22, kan hverken fravær, fejl ved eller tab af bagagebevis sætte spørgsmålstegn ved, om aftale om befordringen af rejsegods eksisterer eller er gyldig, da aftalen altid er underlagt nærværende fælles regler.
3. Bagagebeviset bekræfter, indtil det modsatte er bevist, indskrivningen af rejsegodset og betingelserne for befordringen.
4. Indtil det modsatte er bevist, formodes det, at rejsegodset på det tidspunkt, det overdrages til operatøren, er i uskadt stand, og at antal og omfang af de enkelte kolli svarer til oplysningerne på bagagebeviset.

Artikel 17

Bagagebevis

1. De almindelige befordringsbetingelser fastsætter udformning og indhold af bagagebeviset og ligeledes med hensyn til sprog, til affattelse og typer til trykning. Artikel 7, stk. 5, gælder på tilsvarende vis.
2. På bagagebeviset skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne
 - b) oplysning om, at befordringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om forsendelse af rejsegods, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.
3. Passageren bør ved modtagelsen af bagagebeviset sikre sig, at dette er udformet efter den rejsendes anvisning.

Artikel 18

Indskrivning og befordring

1. Medmindre andet er fastsat i Almindelige betingelser for befordring, kan indskrivning af rejsegods kun finde sted mod forevisning af gyldig rejsehjemmel til bestemmelsesstationen. Derudover sker indskrivning i henhold til gældende regler på indskrivningsstedet.
2. I de tilfælde, hvor Almindelige betingelser for befordring fastsætter, at rejsegods kan beforders uden forevisning af gyldig rejsehjemmel, gælder nærværende fælles regler for passagerens rettigheder og forpligtelser i forhold til pågældendes rejsegods på tilsvarende vis for afsenderen af rejsegods.

3. Operatøren kan sende rejsegods med et andet tog eller med et andet befordringsmiddel eller ad en anden rejserute end den, der benyttes af passageren.

Artikel 19

Betaling af prisen for befordring af rejsegods

Medmindre anden aftale er indgået mellem passageren og operatøren, skal prisen for befordringen af rejsegodset erlægges ved indskrivningen.

Artikel 20

Mærkning af rejsegods

Passageren skal på hver kolli på et let synligt sted og tilstrækkelig tydeligt, og så det ikke kan udviskes, angive:

- a) sit navn og adresse
- b) bestemmelsessted.

Artikel 21

Rådighed over rejsegods

1. Hvis omstændighederne tillader det, og regler udstedt af told- og andre administrative myndigheder ikke nedlægger forbud imod det, kan passageren anmode om at få udleveret sit rejsegods på afsendelsesstedet mod aflevering af bagagebeviset, og når det er foreskrevet i Almindelige befordringsbetingelser mod forevisning af rejsehjemmel.
2. De almindelige befordringsbetingelser kan fastsætte andre regler angående retten til at kunne disponere over rejsegods, særlig med hensyn til ændring af bestemmelsesstedet og eventuelle økonomiske konsekvenser, der påhviler passageren.

Artikel 22

Udlevering

1. Udlevering af indskrevet rejsegods sker mod aflevering af bagagebeviset og mod betaling af de i givet fald på forsendelsen hvilende omkostninger.

Operatøren er berettiget, men ikke forpligtet, til at sikre sig, at indehaveren af bagagebeviset er berettiget til at modtage rejsegodset.

2. Sidestillet med udlevering til indehaveren af bagagebeviset regnes en udlevering efter de for bestemmelsesstedet gældende forskrifter som:
 - a) udlevering af det indskrevne rejsegods til told- eller skattemyndigheder i deres ekspeditions- eller lagerlokaler, når disse ikke står under operatørens opsyn
 - b) overgivelse af levende dyr til opbevaring hos en tredjepart.
3. Indehaveren af bagagebeviset kan forlange rejsegodset udleveret på bestemmelsesstedet så snart der i givet fald er forløbet den fornødne tid til behandling hos told- og andre administrative myndigheder.
4. Hvis bagagebeviset ikke afleveres, er operatøren kun forpligtet til at udlevere det indskrevne rejsegods, såfremt den, der ønsker det udleveret, godtgør sin ret; hvis dette ikke sker på fyldestgørende måde, kan operatøren forlange, at der stilles kaution.
5. Det indskrevne rejsegods udleveres på det bestemmelsessted, hvortil det er indskrevet.
6. Indehaveren af bagagebeviset kan, når rejsegodset ikke udleveres i overensstemmelse med stk. 3, forlange, at bagagebeviset påtegnes, på hvilken dato og hvilket klokkeslæt rejsegodset blev forlangt udleveret.
7. Rettighedshaveren kan nægte at modtage rejsegodset, hvis operatøren ikke efterkommer dennes anmodning om at foretage en undersøgelse af rejsegodset for at konstatere en af rettighedshaveren påstået skade.
8. I øvrigt sker udlevering af rejsegods efter de for bestemmelsesstedet gældende forskrifter.

Afsnit IV

Køretøjer

Artikel 23

Befordringsbetingelser

De særlige bestemmelser vedrørende befordring af køretøjer, indeholdt i de almindelige befordringsbetingelser, fastsætter i særlig grad betingelser vedrørende adgang til befordring, indskrivning, lastning og befordring, losning og udlevering samt passagerens forpligtelser.

Artikel 24

Befordringsbevis

1. Et befordringsbevis, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befordring af køretøj, skal udleveres til passageren. Befordringsbeviset kan udgøre en del af passagerens rejsehjemmel.
2. De særlige betingelser for befordring af køretøjer, som er indeholdt i de almindelige befordringsbetingelser, fastsætter udformning og indhold af befordringsbeviset og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykning. Artikel 7, stk. 5, gælder på tilsvarende vis.
3. På befordringsbeviset skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne
 - b) oplysning om, at befordringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befordring af køretøj, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.

4. Passageren bør ved modtagelsen af befordringsbeviset sikre sig, at dette er udformet efter den rejsendes anvisning.

Artikel 25

Gældende retsregler

Med forbehold for de bestemmelser der er nævnt i nærværende afsnit gælder de bestemmelser, der er nævnt i afsnit III angående befordring af rejsegods, for befordring af køretøjer.

KAPITEL IV

OPERATØRENS ANSVAR

Afsnit I

Ansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst

Artikel 26

Grundlag for ansvar

1. Operatøren er ansvarlig for skader, som medfører passagerens død, tilskadekomst eller anden krænkelse af dennes legemlige eller åndelige forlighed, og som er forårsaget ved et ulykkestilfælde i forbindelse med jernbanedrift medens passageren befinder sig i, stiger op i eller stiger af en jernbanevogn, uden hensyn til hvilken infrastruktur der benyttes.
2. Operatøren fritages for dette ansvar:
 - a) hvis ulykkestilfældet er forårsaget af uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge
 - b) i det omfang ulykken skyldes en fejl fra passagerens side
 - c) hvis ulykkestilfældet skyldes tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. Hvis ulykkestilfældet skyldes tredjeparts handling, og hvis operatøren dette til trods ikke kan fritages for sit ansvar i overensstemmelse med stk. 2, litra c), bærer denne hele ansvaret inden for rammerne af nærværende fælles regler og uden hensyn til eventuel regres overfor tredjepart.

4. Nærværende fælles regler omfatter ikke det ansvar, der kan påhvile operatøren i de tilfælde, der ikke er omtalt i stk. 1.
5. Når en befordring, der er genstand for en enkelt befordringskontrakt, udføres af flere efterfølgende operatører, påhviler ansvaret den operatør, der i henhold til befordringskontrakten udfører den del af ydelsen, under hvilken den ulykke, der er årsag til passagerers død eller tilskadekomst, skete. Når denne ydelse ikke udføres af operatøren, men af en efterfølgende operatør, hæfter de to operatører solidarisk, i henhold til nærværende fælles regler.

Artikel 27

Erstatning ved død

1. I tilfælde af passagerens død omfatter erstatningen:
 - a) de i forbindelse med dødsfaldet opståede nødvendige udgifter, særlig med hensyn til transport af afdøde og bisættelse
 - b) hvis døden ikke indtræder straks, den i artikel 28 fastsatte erstatning.
2. Hvis afdøde havde eller ville have lovmæssig forsørgerpligt over for personer, der ved dødsfaldet mister deres forsørger, kan der eventuelt ydes erstatning for dette tab. Sagsanlæg vedrørende skadeserstatning fra personer, som afdøde forsørgede, uden at der var tale om en forsørgelse fastsat i henhold til lovregler, følger gældende national lovgivning.

Artikel 28

Erstatning ved tilskadekomst

Ved passagerens tilskadekomst eller enhver anden krænkelse af dennes legemlige eller åndelige førlighed omfatter skadeserstatningen:

- a) nødvendige udgifter, især til behandling og transport
- b) tab, som passageren har lidt, enten fordi erhvervsevnen er gået helt eller delvis tabt, eller fordi der er sket en forøgelse af dennes behov.

Artikel 29

Erstatning for andre former for legemsbeskadigelse

Det afgøres efter national ret, om og i hvilket omfang operatøren skal yde erstatning for andre former for legemsbeskadigelse end dem, der er omfattet af artikel 27 og 28.

Artikel 30

Erstatningens form og størrelse ved død eller tilskadekomst

1. Den i artikel 27, stk. 2, og artikel 28, litra b), nævnte erstatning ydes i form af et samlet beløb. Såfremt den tilskadekomne passager eller de ifølge artikel 27, stk. 2, berettigede personer kræver udbetaling af en løbende ydelse, og dette er muligt ifølge national ret, skal erstatningen dog ydes i denne form.
2. Størrelsen af den erstatning, som skal ydes i henhold til stk. 1, afgøres efter national ret. Ved anvendelsen af nærværende fælles regler fastsættes dog for hver passager en højeste grænse på 175 000 regningsenheder ved udbetaling af et samlet beløb eller en hertil svarende årlig rente, såfremt den højeste grænse ifølge den nationale ret er fastsat til et lavere beløb.

Artikel 31

Andre transportmidler

1. Med forbehold for stk. 2 finder bestemmelserne om ansvar ved passagerers død eller tilskadekomst ikke anvendelse på skader, som forvoldes under befordring, der i henhold til befodringskontrakten ikke er jernbanebefordring.
2. Bliver jernbanevogne befordret med færge, finder bestemmelserne om ansvar ved passagerers død eller tilskadekomst dog anvendelse på de af artikel 26, stk. 1, og artikel 33, stk. 1, omfattede skader, som tilføjes passageren i sammenhæng med jernbanedriften under passagerens ophold i de omtalte vogne eller under ind- eller udstigning.
3. Når jernbanedriften undtagelsesvis er indstillet, og passagererne bliver befordret med et andet transportmiddel, er operatøren ansvarlig i medfør af nærværende fælles regler.

Afsnit II

Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:
 - a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
 - b) en fejl fra passagerens side eller
 - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

Afsnit III
Ansvar for håndbagage, dyr, rejsegods og køretøjer

DEL 1
Håndbagage og dyr

Artikel 33

Ansvar

1. I tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst er operatøren ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på de genstande, som passageren enten havde på sig eller medbragte som håndbagage; dette omfatter også dyr, som passageren medbragte. Artikel 26 anvendes analogt.
2. I øvrigt er operatøren kun ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på genstande, håndbagage eller dyr, som passageren skal holde opsyn med i henhold til artikel 15, hvis skaden skyldes en fejl fra operatørens side. De andre artikler i Afsnit IV, med undtagelse af artikel 51, og Afsnit VI gælder ikke i disse tilfælde.

Artikel 34

Begrænsning af skadeserstatning i tilfælde af tab af eller skade på genstande

Når operatøren er ansvarlig i medfør af artikel 33, stk. 1, skal denne betale erstatning op til et beløb på 1 400 regningsenheder til hver passager.

Artikel 35

Fritagelse for ansvar

Operatøren er ikke ansvarlig i forhold til passageren for skader, der skyldes, at passageren ikke overholder forskrifter fra told- og andre administrative myndigheder.

DEL 2

Rejsegods

Artikel 36

Grundlag for ansvar

1. Operatøren er ansvarlig for tab, der skyldes helt eller delvist tab af eller skade på rejsegods fra indskrivningstidspunktet og til udleveringen, samt for forsinkelse i forbindelse med udleveringen.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, i det omfang tabet af, beskadigelsen eller den forsinkede levering skyldes en fejl fra passagerens side, en ordre fra denne, der ikke er foranlediget af en fejl fra operatørens side, en fejl ved rejsegodsets art eller forhold, som operatøren ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser operatøren ikke har kunnet forebygge.
3. Operatøren fritages for dette ansvar, i tilfælde af at tabet eller skaden skyldes en af de særlige situationer, der er forbundet med en eller flere af følgende nedenfor nævnte forhold:
 - a) manglende eller mangelfuld emballage
 - b) det indskrevne rejsegods særlige beskaffenhed
 - c) indlevering af genstande, som er udelukket fra befordring som indskrevet rejsegods.

Artikel 37

Bevisbyrde

1. Beviset for, at tabet, beskadigelsen eller den forsinkede levering er forårsaget af en af de i artikel 36, stk. 2, omhandlede forhold, påhviler operatøren.

2. Godtgør operatøren, at tabet eller beskadigelsen efter omstændighederne i det pågældende tilfælde har kunnet skyldes en eller flere af de i artikel 36, stk. 3, omhandlede særlige farer, formodes skaden at have denne årsag. Rettighedshaveren har dog ret til at bevise, at skaden ikke helt eller delvis er forårsaget ved en af disse farer.

Artikel 38

Efterfølgende operatører

Når en befordring, der er genstand for en enkelt befordringskontrakt, udføres af flere på hinanden efterfølgende operatører, som tager ansvaret for rejsegodset med bagagebeviset eller køretøjet med befordringsbeviset, er disse, hvad angår befordringen af rejsegodset eller af køretøjerne part i befordringskontrakten i overensstemmelse med de kontraktmæssige betingelser på bagagebeviset eller på befordringsbeviset og er forpligtede i forhold til disse dokumenter. I så tilfælde er hver enkelt operatør ansvarlig for udførelsen af befordringen på den samlede strækning til udleveringen.

Artikel 39

Stedfortrædende operatør

1. Når operatøren, helt eller delvis, har overdraget udførelsen af befordringen til en stedfortrædende operatør, hvad enten dette sker inden for en i kontrakten nævnt rettighed eller ej, er operatøren alligevel ansvarlig for hele befordringen.
2. Alle bestemmelser i nærværende fælles regler omhandlende ansvar for operatøren gælder ligeledes for en stedfortrædende operatør for den del af befordringen, denne udfører. Artikel 48 og 52 gælder i forbindelse med søgsmål mod ansatte hos den stedfortrædende operatør eller alle andre personer, som den stedfortrædende operatør benytter til at udføre befordringen.
3. Enhver særaftale, gennem hvilken operatøren påtager sig forpligtelser, som ikke pålægges i henhold til nærværende fælles regler, eller giver afkald på rettigheder, som gives gennem disse fælles regler, har ikke gyldighed i forhold til en stedfortrædende operatør, der ikke udtrykkeligt og i skriftlig form har accepteret denne. Hvad enten den stedfortrædende operatør har accepteret denne aftale eller ej, er operatøren stadig bundet af sine forpligtelser eller de afkald, der er en følge af den omtalte særaftale.

4. Når og for så vidt operatøren og den stedfortrædende operatør er ansvarlige, hæfter de solidarisk.
5. Det samlede beløb, der skal betales i skadeserstatning af operatøren, den stedfortrædende operatør, samt af ansatte eller alle andre personer, som disse benytter til at udføre befordringen, kan ikke overstige det maksimumbeløb, der er omtalt i nærværende fælles regler.
6. Nærværende artikel berører ikke de muligheder for regres, der kan være mellem operatøren og den stedfortrædende operatør.

Artikel 40

Formodning om tab af rejsegods

1. Rettighedshaveren kan uden at fremlægge andet bevis betragte et stykke indskrevet rejsegods som tabt, hvis det ikke er udleveret fjorten dage efter, at det blev forlangt udleveret i henhold til artikel 22, stk. 3.
2. Genfindes et som tabt betragtet stykke indskrevet rejsegods inden et år efter, at det blev forlangt udleveret, skal operatøren underrette rettighedshaveren, såfremt dennes adresse kendes eller kan fremskaffes.
3. Rettighedshaveren kan inden tredivende dage efter modtagelsen af den i stk. 2 omtalte meddelelse forlange, at det indskrevne rejsegods skal udleveres. I dette tilfælde skal rettighedshaveren betale befordringsomkostningerne fra afsendelsesstedet til det sted, hvor udleveringen finder sted, og tilbagebetale den udbetalte erstatning med fradrag af de i denne indbefattede omkostninger. Retten til erstatning for forsinket levering efter artikel 43 berøres dog ikke heraf.
4. Hvis det genfundne rejsegods ikke forlanges udleveret inden for den i stk. 3 fastsatte frist, eller hvis det genfindes mere end et år efter kravet om udlevering, råder operatøren over det i henhold til gældende love og forskrifter på det sted, hvor rejsegodset befinder sig.

Artikel 41

Erstatning ved tab

1. Ved helt eller delvist tab af indskrevet rejsegods skal operatøren uden nogen yderligere skadeserstatning betale:
 - a) når skadens størrelse er påvist, en hertil svarende erstatning, som dog ikke kan overstige 80 regningsenheder pr. kilogram manglende bruttovægt eller 1200 regningsenheder pr. kolli rejsegods
 - b) når skadens størrelse ikke er påvist, en erstatning på 20 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller 300 regningsenheder pr. kolli rejsegods.

Det bestemmes ved de Almindelige befordringsbetingelser, om der skal ydes erstatning pr. manglende kilogram eller pr. manglende kolli rejsegods.

2. Desuden skal operatøren tilbagebetale fragten og andre beløb, der er betalt i forbindelse med befordringen af det tabte indskrevne rejsegods, samt toldafgifter eller andre allerede erlagte afgifter.

Artikel 42

Erstatning ved beskadigelse

1. Ved beskadigelse af det indskrevne rejsegods skal operatøren uden nogen yderligere skadeserstatning betale erstatning svarende til rejsegodsets værdiforringelse.
2. Erstatningen kan ikke overstige:
 - a) hvis det samlede rejsegods er forringet i værdi ved beskadigelsen, det beløb, som skulle betales ved fuldstændigt tab
 - b) hvis kun en del af rejsegodset er forringet i værdi ved beskadigelsen, det beløb, som skulle betales, hvis den værdiforringede del var gået tabt.

Artikel 43

Erstatning ved forsinket levering

1. Ved forsinket levering af det indskrevne rejsegods skal operatøren for hver påbegyndt fireogtyve timer regnet fra det tidspunkt, da rejsegodset blev forlangt udleveret, dog højst for fjorten dage, betale:
 - a) når rettighedshaveren påviser, at der ved forsinkelsen er opstået et tab, herunder en beskadigelse, en erstatning svarende til tabets størrelse indtil et maksimumbeløb på 0,80 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller på 14 regningsenheder pr. kolli af det for sent leverede rejsegods
 - b) når rettighedshaveren ikke påviser, at der ved forsinkelsen er opstået tab, en erstatning på 0,14 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller på 2,80 regningsenheder pr. kolli, der er for sent leveret.

Det bestemmes ved de Almindelige befordringsbetingelser, om der skal ydes erstatning pr. manglende kilogram eller pr. manglende kolli rejsegods.

2. Ved fuldstændigt tab af indskrevet rejsegods ydes der ikke erstatning efter stk. 1 ved siden af den i artikel 41 omhandlede erstatning.
3. Ved delvist tab af indskrevet rejsegods ydes erstatning efter stk. 1 for den del, der ikke er gået tabt.
4. Ved beskadigelse af indskrevet rejsegods, der ikke er en følge af forsinket levering, ydes erstatning efter stk. 1 eventuelt ved siden af den i artikel 42 omhandlede erstatning.
5. I intet tilfælde kan erstatningen efter stk. 1 sammen med de i artikel 41 og 42 omhandlede erstatninger overstige den erstatning, som skulle ydes, hvis rejsegodset var gået fuldstændigt tabt.

DEL 3

Køretøjer

Artikel 44

Erstatning ved forsinkelse

1. Hvis et køretøj på grund af en omstændighed, der kan tilskrives operatøren, bliver læsset for sent, eller bliver det leveret for sent, skal operatøren, når rettighedshaveren beviser, at der derved er opstået et tab, betale en erstatning, hvis størrelse ikke kan overstige prisen for befordringen af køretøjet.
2. Hvis der på grund af en omstændighed, der kan tilskrives operatøren, opstår en forsinkelse ved læsningen, og rettighedshaveren som følge heraf giver afkald på gennemførelse af befodringskontrakten, tilbagebetales prisen for befordringen. Herudover kan rettighedshaveren forlange en erstatning, hvis størrelse ikke kan overstige prisen for befordringen af køretøjet, hvis det påvises, at der som følge af forsinkelsen er opstået et tab.

Artikel 45

Erstatning ved tab

Ved helt eller delvist tab af et køretøj beregnes den erstatning, som for det påviste tab skal betales til rettighedshaveren, efter køretøjets normale handelsværdi. Denne værdi kan ikke være på over 8 000 regningsenheder. En påhængsvogn med eller uden last betragtes som et selvstændigt køretøj.

Artikel 46

Ansvar i forbindelse med andre genstande

1. Med hensyn til andre genstande efterladt i køretøjet eller som befinder sig i bagagerum (f.eks. bagage- eller skibokse), der er solidt fastgjort til køretøjet, er operatøren kun ansvarlig for skade forvoldt på grund af fejl fra dennes side. Den samlede skadeserstatning kan ikke overstige 1 400 regningsenheder.

2. For så vidt angår genstande fastgjort uden på køretøjet, herunder de bagagebokse, der er omtalt i stk. 1, er operatøren kun ansvarlig, hvis det kan bevises, at skaden er opstået på grund af en handling eller en undladelse fra operatørens side, enten for med fortsæt at forvolde en sådan skade eller uden omtanke eller vel vidende om, at en sådan skade sandsynligvis ville ske.

Artikel 47

Gældende retsregler

Med forbehold for bestemmelserne i nærværende afsnit, gælder bestemmelserne om ansvar i forhold til rejsegods i afsnit 2 for køretøjer.

Afsnit IV

Fælles bestemmelser

Artikel 48

Bortfald af ret til påberåbelse af begrænset ansvar

Begrænsning af ansvar, sådan som det er fastsat i nærværende fælles regler samt de bestemmelser, der findes i national lovgivning, der begrænser skadeserstatningernes størrelse til et bestemt beløb, gælder ikke, hvis det kan bevises, at skaden er opstået på grund af en handling eller en undladelse fra operatørens side, enten for med fortsæt at forvolde en sådan skade eller uden omtanke eller vel vidende om, at en sådan skade sandsynligvis ville ske.

Artikel 49

Omregningskurs og renter

1. Når beregningen af skadeserstatningen indebærer omregning af beløb udtrykt i fremmed valuta, sker omregningen i overensstemmelse med den kurs, der gælder på den pågældende dag på stedet for betalingen.

2. Rettighedshaveren kan kræve renter af skadeserstatningen, beregnet som fem procent pro anno, regnet fra den dag kravet er fremsat i henhold til artikel 55 eller, hvis der ikke er fremsat noget krav, fra den dag retsligt krav rejses.
3. Dog beregnes renter, med hensyn til skadeserstatninger i henhold til artikel 27 og 28, først fra den dag, da de begivenheder, der tjener til udmåling af skadeserstatningen, er sket, hvis denne dag ligger senere end den dag, da kravet fremsættes eller retsligt krav rejses.
4. For indskrevet rejsegods betales kun renter, hvis erstatningen overstiger 16 regningsenheder pr. bagagebevis.
5. Fremlægger rettighedshaveren ikke inden for en passende givet frist de bilag for operatøren, der er nødvendige for en endelig afgørelse af kravet, ophører renten at løbe fra udløbet af denne frist og indtil afleveringen af bilagene.

Artikel 50

Ansvar i tilfælde af atomuheld

Operatøren er fritaget for det ansvar, som påhviler denne efter de fælles regler, når skaden er forårsaget af et atomuheld, og den, der driver atomanlægget, eller en med denne ligestillet person efter en stats love og forskrifter om ansvar på kerneenergiens område hæfter for sådanne skader.

Artikel 51

Personer som operatøren er ansvarlig for

Operatøren er ansvarlig for sit personale og andre personer, som denne benytter til at udføre befordringen, når dette personale eller disse personer udøver deres hverv. Infrastrukturforvalterne af de strækninger, hvor befordringen foregår, betragtes som personer, som operatøren benytter for at få udført befordringen.

Artikel 52

Andre klagemuligheder

1. I alle tilfælde, hvor de fælles regler finder anvendelse, kan et erstatningskrav mod operatøren, uanset på hvilket grundlag det hviler, kun gøres gældende i henhold til de betingelser og begrænsninger, der findes i de fælles regler.
2. Det samme gælder for krav mod personalet og andre personer, for hvilke operatøren er ansvarlig efter artikel 51.

KAPITEL V
PASSAGERENS ANSVAR

Artikel 53

Særlige principper i forbindelse med ansvar

Passageren er ansvarlig i forhold til operatøren for enhver skade:

- a) der skyldes tilsidesættelse af de forpligtelser der gælder i medfør af
 - 1. artikel 10, 14 og 20
 - 2. de særlige bestemmelser vedrørende befordring af køretøjer indeholdt i de Almindelige befordringsbetingelser, eller
 - 3. Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID), eller
 - b) som skyldes genstande eller dyr, som passageren medbringer,
- medmindre passageren beviser, at skaden er forårsaget af forhold, som en ansvarsbevidst passager, trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge. Denne bestemmelse påvirker ikke det ansvar, der påhviler operatøren i medfør af artiklerne 26 og 33, stk. 1.

KAPITEL VI

SAGSANLÆG

Artikel 54

Konstatering af delvis tab eller skade

1. Når operatøren opdager eller formoder eller rettighedshaveren hævder, at en genstand, der skulle befordres af operatøren (indskrevet rejsegods, køretøjer) er gået helt eller delvis tabt eller er blevet beskadiget, skal operatøren straks og om muligt i overværelse af rettighedshaveren udfærdige en rapport, hvorved, alt efter skadens art, genstandens tilstand og så vidt muligt skadens omfang, dens årsag og tidspunktet for dens opståen fastslås.
2. En kopi af denne rapport skal udleveres gratis til rettighedshaveren.
3. Hvis indholdet i denne rapport ikke kan godkendes af rettighedshaveren, kan denne forlange, at rejsegodsets eller køretøjets tilstand samt skadens årsag og omfang fastslås af en af parterne udpeget eller en beskikket sagkyndig. Fremgangsmåden retter sig efter love og bestemmelser i den stat, hvor konstateringen finder sted.

Artikel 55

Klager

1. Klager vedrørende operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst skal indgives skriftligt til den operatør, mod hvem der rejses retsligt krav. I tilfælde af en befordring, der er genstand for en enkelt befordringskontrakt, og som udføres af flere efterfølgende operatører, kan kravet ligeledes stilles over for den første og den sidste operatør samt over for den operatør, der i den stat, hvor passageren har ophold eller har sin normale adresse, har sit hovedsæde eller en filial eller den afdeling, som har indgået befordringskontrakten.
2. Andre krav vedrørende befordringskontrakten skal indgives skriftligt til den operatør, der er omtalt i artikel 56, stk. 2 og 3.

3. De bilag, som rettighedshaveren finder det nyttigt at vedlægge sin klage, skal fremlægges enten i original eller i kopi, i givet fald behørigt attesteret, hvis operatøren kræver det. Under klagens behandling kan operatøren kræve at få udleveret rejsehjemmelen, bagagebeviset og befordringsbeviset.

Artikel 56

Operatører mod hvilke der kan anlægges søgsmål

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerens død eller tilskadekomst kan kun anlægges mod den ifølge artikel 26, stk. 5, ansvarlige operatør.
2. Med forbehold for stk. 4 kan andre erstatningssøgsmål vedrørende befordringskontrakten kun fremsættes over for den første eller den sidste operatør eller mod den operatør, som udførte befordringen på den strækning, hvor den begivenhed fandt sted, der var årsag til, at der anlægges søgsmål.
3. I tilfælde af at befordringen udføres af flere efterfølgende operatører, kan der rejses søgsmål mod den operatør, der skulle udlevere rejsegodset eller køretøjet, som med dennes samtykke er påført bagagebeviset eller befordringsbeviset, i henhold til stk. 2, selv om denne ikke har modtaget rejsegodset eller køretøjet.
4. Søgsmål om tilbagebetaling af et i henhold til befordringskontrakten betalt beløb kan rettes mod den operatør, der har opkrævet beløbet, eller mod den jernbane, til hvis fordel det er opkrævet.
5. Retsligt krav kan fremsættes mod en anden operatør end de i stk. 2 og 4 omtalte, når det fremkommer som kontrasøgsmål eller indsigelse, og hovedsøgsmålet grunder sig på samme befordringskontrakt.
6. I det omfang hvor nærværende fælles regler gælder for en stedfortrædende operatør, kan retslige krav ligeledes gøres gældende mod denne.
7. Hvis sagsøgeren har valget mellem flere operatører, ophører denne ret til at vælge, så snart der er anlagt sag mod en af disse operatører; dette gælder ligeledes, hvis sagsøgeren har valget mellem en eller flere operatører og en stedfortrædende operatør.

Artikel 58

Bortfald af krav i tilfælde af passagerers død og tilskadekomst

1. Alle krav fra rettighedshaveren på grundlag af operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst er bortfaldet, hvis rettighedshaveren ikke senest tolv måneder efter, at denne er blevet bekendt med skaden, anmelder denne til en af de operatører, til hvilken kravet kan stilles i medfør af artikel 55, stk. 1. Hvis den erstatningsberettigede anmelder skaden mundtligt til operatøren, skal denne udlevere en attesting af denne mundtlige anmeldelse.
2. Erstatningskravet bortfalder dog ikke, når:
 - a) den erstatningsberettigede inden den i stk. 1 nævnte frist fremmer sit krav over for en af de i artikel 55, stk. 1, nævnte operatører
 - b) den ansvarlige operatør, inden for den i stk. 1 nævnte frist, ad anden vej har fået kendskab til passagerens ulykkestilfælde
 - c) undladelse eller forsinkelse af anmeldelsen af ulykkestilfældet skyldes omstændigheder, som ikke kan bebrejdes den erstatningsberettigede
 - d) den erstatningsberettigede beviser, at operatøren er skyld i ulykkestilfældet.

Artikel 59

Bortfald af krav hidrørende fra befordring af rejsegods

1. Ved rettighedshaverens modtagelse af det indskrevne rejsegods bortfalder ethvert fra befordringskontrakten stammende krav mod operatøren for delvist tab, beskadigelse eller forsinket levering.

2. Kravene bortfalder dog ikke:
 - a) ved delvist tab eller ved beskadigelse, hvis
 1. tabet eller beskadigelsen er fastslået efter artikel 54 inden rettighedshaverens modtagelse af det indskrevne rejsegods
 2. den konstatering, der skulle være sket efter artikel 54, alene på grund af operatørens fejl ikke er blevet foretaget
 - b) ved ikke udvendigt synlig skade, som først fastslås efter rettighedshaveren modtagelse af det indskrevne rejsegods, hvis rettighedshaveren
 1. forlanger konstatering af skaden i henhold til artikel 54, straks efter at skaden er opdaget og senest tre dage efter modtagelsen af det indskrevne rejsegods og
 2. herudover beviser, at skaden er sket i tiden mellem overdragelsen til operatøren og udleveringen
 - c) ved forsinket levering, når rettighedshaveren inden enogtyve dage fremsætter sit krav over for en af de i artikel 56, stk. 3, nævnte operatører
 - d) når rettighedshaveren beviser, at skaden skyldes en fejl fra operatørens side.

Artikel 60

Forældelse af krav

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst forældes:
 - a) for passageren på tre år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet
 - b) for andre erstatningsberettigede på tre år, regnet fra dagen efter passagerens død, dog senest fem år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet.

2. Andre krav stammende fra befordringskontrakten forældes efter et års forløb. Forældelsen indtræder dog først efter to års forløb, når det drejer sig om krav i anledning af en med forsæt eller undladelse forvoldt skade, enten for med fortsæt at forvolde en sådan skade eller uden omtanke eller vel vidende om, at en sådan skade sandsynligvis ville ske.
3. Forældelsen efter stk. 2 løber:
 - a) ved krav om erstatning for fuldstændigt tab fra fjortende dag efter udløbet af den frist, der er fastsat i artikel 22, stk. 3
 - b) ved krav om erstatning for delvist tab, beskadigelse eller forsinket levering fra den dag, da udleveringen har fundet sted
 - c) i alle andre tilfælde vedrørende befordringen af passageren fra den dag, da rejsehjemmelens gyldighedstid udløber.

Den dag, fra hvilken forældelsesfristen regnes, medregnes ikke i denne frist.

4. [...]
5. [...]
6. I øvrigt gælder national ret for opsættelse og afbrydelse af forældelsesfristen.

KAPITEL VII

OPERATØRERNES INDBYRDES FORHOLD

Artikel 61

Afregning mellem operatørerne

1. Hver operatør skal betale de andre deltagende operatører den andel af befordringsprisen, der tilkommer dem, som enten er opkrævet eller skulle have været opkrævet. Afregningsmetoden mellem operatørerne fastsættes efter særlig aftale.
2. Artikel 6, stk. 3, artikel 16, stk. 3, og artikel 25 gælder ligeledes vedrørende forhold mellem efterfølgende operatører.

Artikel 62

Regresret

1. Den operatør, der efter nærværende fælles regler har betalt en erstatning, har ret til regres over for de operatører, der har deltaget i befordringen efter følgende bestemmelser:
 - a) Den operatør, der har forårsaget skaden, er eneansvarlig for denne.
 - b) Hvis flere operatører har forårsaget skaden, hæfter hver af dem for den skade, som denne har forårsaget; er det ikke muligt at fastslå hver operatørs ansvar, fordeles erstatningen mellem dem i henhold til litra c)
 - c) Hvis det ikke kan bevises, at skaden er forårsaget af en eller flere operatører, fordeles erstatningen på samtlige operatører, der har deltaget i befordringen, med undtagelse af dem, som beviser, at skaden ikke er forvoldt af dem. Fordelingen sker i forhold til den del af befordringsprisen, der tilkommer hver enkelt operatør.
2. Hvis en af disse operatører er insolvent, fordeles den del, der påhviler denne, mellem alle de andre operatører, der har deltaget i befordringen i forhold til den del af befordringsprisen, der tilkommer hver enkelt.

Artikel 63

Fremgangsmåde ved regres

1. Den operatør, hos hvem der søges regres efter artikel 62, kan ikke bestride retmæssigheden af den af den regressøgende operatør foretagne udbetaling, når erstatningen er retsligt fastsat, efter at retssagen er behørigt forkyndt, og denne operatør har haft mulighed for at intervenere i sagen. Domstolen i hovedsagen fastsætter frister for forkyndelse og intervention.
2. Den operatør, der søger regres, skal søge alle operatører, med hvilke der ikke er opnået en mindelig ordning, under én og samme retssag; ellers fortabes regresretten over for de ikke indstævnedes operatører.
3. Domstolen skal afgøre alle de forelagte regressager ved én og samme dom.
4. Den operatør, der ønsker at gøre sin regresret gældende, kan indbringe sagen for en domstol i den stat, hvor en af de operatører, der har deltaget i befordringen, har sit hovedsæde eller den filial eller den afdeling, der har indgået befodringskontrakten.
5. Når søgsmålet skal anlægges mod flere operatører, kan den operatør, der har regresret, vælge, ved hvilken af de kompetente domstole i henhold til stk. 4 sagen skal indgives.
6. Regressager kan ikke inddrages under erstatningssager, som er anlagt af rettighedshaveren i henhold til befodringskontrakten.

Artikel 64

Overenskomster om regres

Operatørerne kan frit aftale bestemmelser indbyrdes, der afviger fra artikel 61 og 62.

BILAG II

MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG BILLETUDSTEDERNE

Del I: Oplysninger forud for rejsen

- Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten
- Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse
- Køreplaner og betingelser for de billigste rejser
- Tilgængelighed, adgangsbetin­gelser og faciliteter i toget for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med de fastlagte tilgængelighedskrav i direktiv (EU) 2019/882 og Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014.
- **Mulighed og betingelser for at medtage cykler**
- Adgang til pladser i [...] første- og anden­klasseskupeer samt liggevogne og sovevogne
- Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen
- Servicetilbud i toget, **herunder tilgængeligheden af personale, der kan bistå passagerer**
- **Oplysninger forud for købet om, hvorvidt billetten eller billetterne udgør en gennemgående billet**
- Procedurer for udlevering af bortkommen bagage
- Procedurer for indgivelse af klager.

Del II: Oplysninger på rejsen

- Service i toget
- Næste station
- Forsinkelser
- Vigtigste tilslutningsforbindelser
- Sikkerhedsforhold

BILAG III

MINIMALE STANDARDER FOR SERVICEKVALITET

Oplysninger og billetter

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Aflysninger af togforbindelser

Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitets- og temperaturkontrol i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv.)

Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Klagebehandling, refusion og erstatning for ikkeopfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

[...]

[...]

[...]

BILAG IV

[...]

[...]

BILAG V

SAMMENLIGNINGSTABEL

Forordning (EF) nr. 1371/2007	Nærværende forordning
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1, litra a)	Artikel 1, litra a)
Artikel 1, litra b)	Artikel 1, litra b)
----	Artikel 1, litra c)
Artikel 1, litra c)	Artikel 1, litra d)
----	Artikel 1, litra e)
Artikel 1, litra d)	Artikel 1, litra f)
Artikel 1, litra e)	Artikel 1, litra g)
----	Artikel 1, litra h)
Artikel 1, litra f)	Artikel 1, litra i)
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2, stk. 1	Artikel 2, stk. 1
Artikel 2, stk. 2	----
Artikel 2, stk. 3	----
Artikel 2, stk. 4	----

Artikel 2, stk. 5	----
Artikel 2, stk. 6	----
Artikel 2, stk. 7	----
----	Artikel 2, stk. 2
----	Artikel 2, stk. 3
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3, nr. 1	Artikel 3, nr. 1
Artikel 3, nr. 2 og 3	----
Artikel 3, nr. 4	Artikel 3, nr. 2
Artikel 3, nr. 5	Artikel 3, nr. 3
Artikel 3, nr. 6	Artikel 3, nr. 4
Artikel 3, nr. 7	Artikel 3, nr. 5
Artikel 3, nr. 8	Artikel 3, nr. 6
Artikel 3, nr. 9	Artikel 3, nr. 7
Artikel 3, nr. 10	Artikel 3, nr. 8
----	Artikel 3, nr. 9
----	Artikel 3, nr. 10
Artikel 3, nr. 11	Artikel 3, nr. 11
----	Artikel 3, nr. 12

Artikel 3, nr. 12

Artikel 3, nr. 13

Artikel 3, nr. 14

Artikel 3, nr. 15

Artikel 3, nr. 16

Artikel 3, nr. 17

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9, stk. 3

Artikel 10

Artikel 11

Artikel 3, nr. 13

Artikel 3, nr. 14

Artikel 3, nr. 16

Artikel 3, nr. 17

Artikel 3, nr. 18

Artikel 3, nr. 19

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9, stk. 4

Artikel 10

Artikel 10, stk. 5 og 6

Artikel 11

Artikel 12	Artikel 12
Artikel 12, stk. 2	----
Artikel 13	Artikel 13
Artikel 14	Artikel 14
Artikel 15	Artikel 15
Artikel 16	Artikel 16
----	Artikel 16, stk. 2 og 3
Artikel 17	Artikel 17
----	Artikel 17, stk. 8
Artikel 18	Artikel 18
----	Artikel 18, stk. 6
----	Artikel 19
Artikel 19	Artikel 20
Artikel 20	Artikel 21
Artikel 21, stk. 1	----
Artikel 21, stk. 2	Artikel 22, stk. 2, og artikel 23, stk. 2
Artikel 22	Artikel 22
Artikel 22, stk. 2	----
----	Artikel 22, stk. 4

Artikel 23

Artikel 24

Artikel 25

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27, stk. 3

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 23

Artikel 23, stk. 4

Artikel 24

Artikel 25, stk. 1, 2 og 3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28, stk. 3

Artikel 28, stk. 4

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32 og 33

Artikel 34

Artikel 34, stk. 1 og 3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 35

Artikel 37

Artikel 36

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 37

Artikel 40

Bilag I

Bilag I

Bilag II

Bilag II

Bilag III

Bilag III

Bilag IV-V