



Bryssel den 14 november 2019
(OR. en)

14047/19

**Interinstitutionellt ärende:
2017/0237(COD)**

TRANS 530

RAPPORT

från:	Rådets generalsekretariat
till:	Ständiga representanternas kommitté (Coreper)/rådet
Föreg. dok. nr:	13848/19
Komm. dok. nr:	ST 12442/17 + ADD 1
Ärende:	Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer - Allmän riktlinje

I. INLEDNING

1. Kommissionen förelade Europaparlamentet och rådet ovannämnda förslag den 27 september 2017. Förslaget lades fram med användning av omarbetningstekniken.
2. Kommissionens främsta skäl till att lägga fram översynen var att hantera de upplevda problemen framför allt när det gäller force majeure-situationer, bruket av dispenser, rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och så kallade direktbiljetter.

II. ARBETET I ÖVRIGA INSTITUTIONER

3. Europaparlamentet utsåg under sin åttonde valperiod utskottet för transport och turism till ansvarigt utskott för detta förslag och Bogusław Liberadzki (S&D, PL) till föredragande.
4. Den 15 november 2018 antog parlamentet sin ståndpunkt vid första behandlingen om förslaget.
5. Bogusław Liberadzki utsågs på nytt till föredragande för den 9:e valperioden.
6. Europeiska ekonomiska och sociala kommittén antog sitt yttrande om förslaget vid den 531:a plenarsessionen den 18 januari 2018. Europeiska regionkommittén beslutade att inte yttra sig.
7. Det tyska förbundsrådet, det spanska parlamentet, den italienska senaten, den rumänska senaten och det portugisiska parlamentet har antagit yttranden om tillämpningen av subsidiaritets- och proportionalitetsprinciperna.

III. ARBETET I RÅDET

8. Arbetsgruppen för landtransporter inledde sitt arbete med förslaget den 29 september 2017 med en allmän föredragning om förslaget. Konsekvensbedömningen granskades den 5 oktober 2017.
9. Rådet (transport, telekommunikation och energi) informerades den 5 december 2017 om det aktuella läget i den första behandlingen (dok. 14637/17). Den första lägesrapporten lades fram för rådet den 7 juni 2018 (dok. 8721/18), den andra den 3 december 2018 (dok. 14277/18) och den tredje den 6 juni 2019 (dok. 9333/19).

IV. ÅTERSTÅENDE FRÅGOR

10. Arbetsgruppen för landtransporter har tagit upp ett antal frågor i samband med kommissionens förslag och utarbetat kompromissförslag i dessa frågor. Ordförandeskapet anser att det föreliggande kompromissförslaget utgör en balanserad och konsekvent lösning på alla dessa frågor.
11. Skälen har inte systematiskt analyserats och anpassats. Detta bör göras av arbetsgruppen när man har enats om den allmänna riktlinjen.

V. SLUTSATS

12. Coreper uppmanas att godkänna kompromisstexten och lägga fram den i enlighet med bilagan till denna rapport för en allmän riktlinje vid mötet i rådet(transport, telekommunikation och energi)(transport) den 2 december 2019.
13. Rådet uppmanas att enas om en allmän riktlinje. Rådet uppmanas dessutom att be arbetsgruppen för landtransporter att slutföra arbetet genom att anpassa de skäl som inte ingår i den allmänna riktlinjen i enlighet med artiklarna och bilagorna i den text man enats om.

Förslag till
EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING
om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer
(omarbetning)
(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA
FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 91.1,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande²,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

[skälen återges inte]

¹ EUT C , , s. .

² EUT C , , s. .

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Kapitel I

Allmänna bestämmelser

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler för järnvägstransport på följande områden:

- a) Icke-diskriminering mellan resenärer i fråga om transportvillkor.
- b) Järnvägsföretagens skadeståndsansvar och deras försäkringsskyldigheter för resenärerna och deras resgods.
- c) Resenärers rättigheter i händelse av en olycka som inträffar till följd av användning av järnvägstjänster och som leder till dödsfall, personskada eller förlust av eller skada på deras bagage.
- d) Resenärers rättigheter vid inställd resa eller försening.
- e) Minsta information som ska lämnas till resenärer.
- f) Icke-diskriminering av och [...] assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
- g) Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer och hantering av risker för resenärernas personliga säkerhet.
- h) Handläggning av klagomål.
- i) Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska gälla nationella och internationella tågresor och järnvägstjänster i hela unionen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU³.
 - 1a. Medlemsstaterna får från denna förordnings tillämpningsområde, med undantag för artiklarna 11 och 12, undanta trafik som uteslutande bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistvärde.
 - 1b. Dispenser som beviljats i enlighet med artikel 2.4 och 2.6 i förordning (EG) nr 1371/2007 före den [EUT: vänligen för in datum för ikraftträdandet] ska fortsätta att gälla till och med den dag då de löper ut. Undantag som beviljats i enlighet med artikel 2.5 före den [EUT: vänligen för in datum för ikraftträdandet] ska fortsätta att gälla till och med [EUT: vänligen för in datum för tillämpning].
 - 1c. Om en medlemsstat har beviljat dispens för sin nationella persontrafik på järnväg i enlighet med artikel 2.4 i förordning (EG) nr 1371/2007 får den förnya dispensen upp till två gånger med högst fem år vid varje tillfälle.
2. Med förbehåll för punkt 4 får medlemsstaterna bevilja dispens för följande tjänster från tillämpningen av denna förordning:
 - a) Stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg [...], **inbegripet sådan** gränsöverskridande trafik inom unionen.
 - b) Internationell persontrafik på järnväg där en betydande del, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen[...].

³ EUT L 343, 14.12.2012, s. 32.

3. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om dispenser som beviljas enligt **punkterna 1a, 1c och [...] 2 [...]**.
4. [...] **För trafik som beviljats dispens i enlighet med punkt 1c [...], ska artiklarna 5, 10, 11 och 12 samt kapitel V och artiklarna 27 och 28 tillämpas. För trafik som beviljats dispens i enlighet med punkt 2 a ska artiklarna 5, 10.2, 10.4, 10.5, 11, 12, 20.1, 21, 27 och 28 tillämpas.**

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *järnvägsföretag*: järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 3.1 i direktiv 2012/34/EU.
2. *infrastrukturförvaltare*: en infrastrukturförvaltare i enlighet med definitionen i artikel 3.2 i direktiv 2012/34/EU.
3. *stationsförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har givits ansvaret för förvaltningen av [...] **en eller flera järnvägsstationer**. Infrastrukturförvaltaren kan vara stationsförvaltare⁴.
4. *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare, annan än järnvägsföretaget, i den bemärkelse som avses i [...] **artikel 3.8 och 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302**⁵.
5. *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av järnvägstransporter som [...] säljer biljetter på **grundval av ett avtal eller annat arrangemang mellan återförsäljaren och [...]** järnvägsföretaget [...].

⁴ **Lägg till ett nytt skäl: Om det finns flera stationsförvaltare som ansvarar för en station bör medlemsstaterna ha möjlighet att utse det ansvariga organet för de ansvarsområden som avses i denna förordning.**

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).

6. *transportavtal*: ett avtal om **järnvägstransport** mot ersättning eller kostnadsfritt mellan ett järnvägsföretag [...] och resenären om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
7. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
8. *direktbiljett*: en eller flera biljetter [...] **enligt definitionen i artikel 3.35 i direktiv 2012/34/EU**.
9. *trafik*: persontrafik på järnväg som bedrivs mellan järnvägsstationer [...] enligt en tidtabell.
Det omfattar även transporttjänster som erbjuds vid ombokning.
10. *resa*: transport av en resenär mellan en avgångsstation och en ankomststation [...].
11. *nationell persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg som inte korsar en medlemsstatsgräns.
- 11a. *stads- och förortstrafik som är persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg enligt definitionen i artikel 3.6 i direktiv 2012/34/EU.
- 11b. *regional persontrafik på järnväg*: en tjänst för personbefordran med järnväg enligt definitionen i artikel 3.7 i direktiv 2012/34/EU.
12. *internationell persontrafik på järnväg*: en internationell tjänst för personbefordran med järnväg enligt definitionen i artikel 3.5 i direktiv 2012/34/EU.

13. *försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och tidpunkten för hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomst till den slutliga bestämelsestationen.
14. *periodkort eller abonnemang*: en biljett för ett obegränsat antal resor som ger den behörige innehavaren rätt att resa med tåg på en särskild resrutt eller ett särskilt nätverk under en angiven period.
15. *utebliven anslutning*: en situation där en resenär missar en eller flera förbindelser under en **tågresor som har sålts som direktbiljett**, till följd av försening eller inställelse av en eller flera tidigare förbindelser, **eller till följd av att ett tåg avgått före den planerade avgångstiden**.
16. *person med funktionsnedsättning* och *person med nedsatt rörlighet*: en person som har en bestående eller tillfällig fysisk, mental, psykisk eller sensorisk funktionsnedsättning som, i samspel med olika hinder, kan göra det svårt för personen att fullt ut och effektivt använda transporter på samma villkor som andra resenärer eller vars rörlighet vid användning av transporter är nedsatt på grund av ålder.
17. [...]

18. [...]
19. [...]
20. ***station***: en trafikplats på en järnväg, som utgör startpunkt eller slutpunkt eller ger möjlighet till uppehåll för ett persontåg.

Kapitel II

Transportavtal, information och biljetter

Artikel 4

Transportavtal

Ingående och genomförande av transportavtal och tillhandahållande av information och biljetter ska ske enligt bestämmelserna i avdelning II och avdelning III i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

Artikel 5

Icke-diskriminerande villkor i transportavtal⁶

Utan att det påverkar sociala tariffer ska järnvägsföretag, [...] biljettutfärdare **eller researrangörer** erbjuda allmänheten avtalsvillkor och tariffer utan direkt eller indirekt diskriminering på grundval av slutkundens nationalitet [...] eller järnvägsföretagets, [...] biljettutfärdarens **eller researrangörens etableringsort** inom unionen.

⁶ *Lägg till ett nytt skäl:* Medlemsstaterna bör förbjuda diskriminering på grundval av resenärers nationalitet eller järnvägsföretagets, biljettutfärdarens eller researrangörens etableringsort inom unionen. Sociala tariffer bör dock inte förbjudas, förutsatt att de är proportionerliga och oberoende av de berörda resenärernas nationalitet. Järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer är fria att fastställa sina affärsmetoder, inbegripet särskilda erbjudanden och marknadsföring av vissa försäljningskanaler.

Artikel 6

Cyklar

1. Resenärerna ska ha rätt att ta cyklar⁷ ombord på tåget, **med förbehåll för de begränsningar som avses i punkt 3, och när så är tillämpligt får en rimlig avgift tas ut. För tåg där det krävs obligatorisk bokning ska det vara möjligt att boka transport av en cykel.**

Om en resenär har gjort en bokning för en cykel och transporten av cykeln vägras utan vederbörligen motiverat skäl har resenären rätt till ombokning eller återbetalning i enlighet med artikel 16, ersättning i enlighet med artikel 17 och assistans i enlighet med artikel 18.2.

- 1a. **Om det finns särskilda platser för cyklar ombord på tåget ska resenärerna förvara sina cyklar på sådana platser. Om det inte finns sådana platser ska resenärerna [...] hålla uppsikt över sina cyklar och vidta alla rimliga åtgärder för att säkerställa [...] att andra resenärer, rörlighetshjälpmedel, bagage eller järnvägsverksamheten inte orsakas någon skada.**

[...]

⁷ **Lägg till ett nytt skäl: (13a) Rättigheter och skyldigheter i samband med transport av cyklar på tåg bör gälla för cyklar som med lätthet kan användas före och efter tågresan. Transport av cyklar i förpackningar och väskor, när så är tillämpligt, omfattas av bestämmelserna om resgods i denna förordning.**

3. **Järnvägsföretag får begränsa rätten att medföra cyklar av säkerhetsskäl eller operativa skäl, i synnerhet med avseende på kapacitetsbegränsningar under rusningstid eller om det rullande materieleet inte medger det. Järnvägsföretag får också begränsa transporten av cyklar på grundval av deras vikt och dimensioner. De ska offentliggöra sina villkor för transport av cyklar, inklusive uppdaterad information om kapacitetstillgången, genom att använda de telematikapplikationer som avses i kommissionens förordning (EU) nr 454/2011 på sina officiella webbplatser.**
4. **Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen utarbetar planer för hur man ska öka och förbättra transporten av cyklar samt andra lösningar som uppmuntrar till kombinerad användning av järnväg och cyklar, och att de håller dessa planer uppdaterade.**

Artikel 7

Förbud mot att frånga och begränsa förpliktelserna

1. Förpliktelser gentemot resenärerna enligt denna förordning får inte begränsas eller frångås, till exempel genom ett undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet.
2. Ett järnvägsföretag får erbjuda **transportavtalsvillkor** som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.

Artikel 8

Skyldighet att informera om att en trafiktjänst upphör

Järnvägsföretagen eller, i tillämpliga fall, behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik, ska på lämpligt sätt, inbegripet i format som är lättillgängliga för personer med funktionsnedsättning i enlighet med tillgänglighetskrav i direktiv (EU) 2019/882⁸ och i kommissionens förordningar (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014, och innan besluten genomförs, offentliggöra beslut om att dra in trafiktjänster antingen permanent eller tillfälligt.

Artikel 9

Reseinformation⁹

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska på begäran ge resenären åtminstone den information som avses i del I av bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av det berörda järnvägsföretaget. [...].
2. Järnvägsföretagen [...] ska under resan lämna resenären [...] åtminstone den information som avses i del II av bilaga II. **Om en stationsförvaltare vid en anslutande station har sådan information ska denne också lämna informationen till resenärerna.**

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70).

⁹ **Lägg till ett nytt skäl: Biljettutfärdarnas storlek varierar avsevärt från mikroföretag till stora företag och vissa av dem erbjuder sina tjänster endast offline eller online. Skyldigheten att tillhandahålla reseinformation till resenärerna bör därför stå i proportion till biljettutfärdarens kapacitet.**

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen, **när så är möjligt baserat på reseinformation i realtid**, inbegripet genom användning av [...] **lämplig** kommunikationsteknik. Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt att säkerställa att denna information är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv (EU) 2019/882 och i **kommissionens förordningar** (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014.
4. [...] **Infrastrukturförvaltare** ska [...] **distribuera** realtidsinformation om tågens **ankomst och avgång**, [...] till järnvägsföretag och **stationsförvaltare** [...] på ett icke-diskriminerande sätt och utan onödigt dröjsmål. **Biljettutfärdare ska på begäran ha tillgång till denna realtidsinformation.**

Artikel 10

Tillgång till biljetter [...] och bokningar

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter och, när sådana finns att tillgå, direktbiljetter **enligt artikel 10a** samt bokningar. [...].
2. Utan att tillämpningen av punkterna 3 och 4 påverkas ska järnvägsföretag [...] **sälja, antingen direkt eller genom biljettutfärdare eller researrangörer**, biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande [...] försäljningssätt:
 - a) Biljettkontor, **andra försäljningsställen** eller biljettautomater.
 - b) Telefon, internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik.
 - c) Ombord på tågen.

[...] **De behöriga myndigheterna, enligt definitionen i artikel 2.b i förordning (EG) nr 1370/2007, får kräva att järnvägsföretagen för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster ska tillhandahålla biljetter via fler än ett [...] försäljningssätt.**

3. [...]
4. Om det inte finns något biljettkontor eller någon biljettautomat på avgångsstationen ska resenärerna på järnvägsstationen informeras om
 - a) möjligheten att köpa biljett per telefon, via internet eller på tåget samt hur detta ska göras,
 - b) den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor och/eller biljettautomater.
5. Om det inte finns något biljettkontor, [...] **någon tillgänglig biljettautomat på avgångsstationen eller något annat tillgängligt sätt att köpa en biljett i förväg** ska personer med funktionsnedsättning [...] tillåtas att köpa biljetter ombord på tåget utan extra kostnad, **såvida inte detta begränsas eller vägras av säkerhetsskäl eller på grund av obligatorisk platsbokning. Om det inte finns någon personal ombord på tåget ska järnvägsföretaget informera personer med funktionsnedsättning om huruvida och hur de ska köpa biljett. Medlemsstaterna får kräva att personer med funktionsnedsättning erkänns som sådana i enlighet med nationell lagstiftning och praxis.**

Medlemsstaterna får utvidga den rätt som avses i första stycket till att omfatta alla resenärer. Om medlemsstaterna tillämpar detta alternativ ska de underrätta kommissionen om detta. Europeiska unionens järnvägsbyrå ska offentliggöra informationen på sin webbplats om tillämpningen av kommissionens förordningar (EU) nr 1300/2014 och (EU) nr 454/2011.

6. [...]

Artikel 10a

Direktbiljetter¹⁰

1. **Järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta alla rimliga [...] åtgärder för att erbjuda direktbiljetter för nationell och internationell persontrafik på järnväg, [...], i synnerhet för järnvägstjänster som tillhandahålls av ett enda järnvägsföretag. Järnvägsföretagen ska samarbeta med varandra för att i största möjliga utsträckning erbjuda direktbiljetter för både nationell och internationell persontrafik på järnväg.**
2. **För resor med en eller flera anslutningar ska resenären före biljettköpet informeras om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett.**

¹⁰ **Lägg till ett nytt skäl: Direktbiljetter möjliggör smidiga resor för resenärerna och rimliga åtgärder bör därför vidtas för att erbjuda sådana biljetter för nationell och internationell trafik samt för stads-, förorts- och regionaltrafik, även inbegripet tågtrafiktjänster som är undantagna enligt denna förordning. Vid beräkningen av förseningstiden för ersättning bör, för sådana tågtrafiktjänster, förseningar som inträffat under de delar av resan som inte omfattas av denna förordnings tillämpningsområde kunna undantas.**

3. En eller flera biljetter som köpts i en enda affärstransaktion från ett järnvägsföretag ska utgöra en direktbiljett och järnvägsföretaget ska vara ansvarigt i enlighet med artiklarna 16, 17 och 18 om resenären missar en eller flera anslutningar. Detta gäller inte om det på biljetten eller biljetterna tydligt anges att biljetterna utgör separata transportavtal och om resenären informerades om detta före köpet i enlighet med punkt 2.
4. Om en eller flera biljetter köps i en enda affärstransaktion och biljettutfärdaren eller researrangören på eget initiativ har kombinerat biljetterna ska den biljettutfärdare eller researrangör som sålde biljetten eller biljetterna ansvara för att återbetala och ersätta 50 % av det belopp som betalats i den transaktionen för biljetten eller biljetterna om resenären missar en eller flera anslutningar. Detta gäller inte om det på biljetterna eller i en annan handling eller på elektronisk väg på ett sådant sätt att resenären kan återge informationen för framtida bruk anges att biljetterna utgör separata transportavtal och om resenären informerades om detta före köpet.

Biljettutfärdarna eller researrangörerna ansvarar för hantering av begäranden och eventuella klagomål från resenärer enligt denna punkt. Den återbetalning och den ersättning som avses i första stycket ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran. Den rätt som avses i detta stycke påverkar inte tillämplig nationell lagstiftning som ger resenärerna ytterligare ersättning för skador.

5. Bevisbördan när det gäller att visa att den information som avses i denna artikel har lämnats ska ligga hos det järnvägsföretag, den researrangör eller den biljettutfärdare som sålde biljetten eller biljetterna.

Kapitel III

Järnvägsföretagens skadeståndsansvar avseende resenärer och deras resgods

Artikel 11

Skadeståndsansvar avseende resenärer och resgods

Utan att tillämplig nationell lagstiftning som ger resenärerna ytterligare ersättning för skador påverkas ska järnvägsföretagens skadeståndsansvar avseende resenärer och deras resgods regleras genom kapitel I, III och IV i avdelning IV, VI och VII i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska följas.

Artikel 12

Försäkring och skadeståndsansvar [...]

Järnvägsföretagen ska vara tillräckligt försäkrade **eller ha tillräckliga garantier på marknadsvillkor**, i enlighet med artikel 22 i direktiv 2012/34/EU [...].

Artikel 13

Förskottsutbetalningar

1. Om en resenär avlider eller skadas ska järnvägsföretaget som avses i artikel 26.5 i bilaga I omgående, och under inga omständigheter senare än femton dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka omedelbara ekonomiska behov, i proportion till den skada som lidits.
2. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 EUR, utan att tillämpningen av punkt 1 därför påverkas.
3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar enligt denna förordning, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

Artikel 14

Bestridande av skadeståndsansvar

Även om järnvägsföretaget bestrider att det har skadeståndsansvar för kroppsskada som en resenär som färdas med företagets tåg har åsamkats, ska det göra varje rimlig ansträngning för att hjälpa en resenär som begär skadestånd från tredje part.

Kapitel IV

Försening, utebliven anslutning och inställelse

Artikel 15

Skadeståndsansvar vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse

Järnvägsföretagens skadeståndsansvar när det gäller försening, utebliven anslutning och inställelse ska regleras genom kapitel II i avdelning IV i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

Artikel 16

Återbetalning och ombokning

1. Om det rimligen kan förväntas, antingen vid avgång eller i händelse av en utebliven anslutning **eller inställelse** [...] att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas med [...] 60 minuter **eller mer** ska **det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda tågresan** [...] omedelbart **erbjuder resenären** [...] att välja något av följande **samt vidta nödvändiga åtgärder**:
 - a) Återbetalning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant. [...]
 - b) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
 - c) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

2. [...] **Om** likvärdiga ombokningsalternativ vid tillämpningen av punkt 1 b **och c** [...] tillhandahålls av **samma järnvägsföretag** eller om det järnvägsföretaget ger i uppdrag åt ett annat företag att genomföra ombokningen ska detta inte medföra extra kostnader för resenären. Denna bestämmelse gäller även om ombokningen omfattar användning av transport i högre tjänsteklass och alternativa transportsätt. [...] Järnvägsföretagen ska vidta rimliga åtgärder för att undvika extra byten och för att se till **att förseningen med avseende på** den totala restiden **blir så kort som möjligt**. [...] Resenärer ska inte nedgraderas till transportmedel i en lägre klass såvida inte sådana transportmedel är de enda tillgängliga ombokningsalternativen.

Utan att det påverkar tillämpningen av första stycket får järnvägsföretaget på resenärens begäran samtycka till att resenären ingår transportavtal med andra leverantörer av transporttjänster som gör det möjligt för resenären att nå slutdestinationen på jämförbara villkor, och återbetala de kostnader som har uppkommit.

3. Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar ska ägna särskild uppmärksamhet åt att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet likvärdig tillgång till den alternativa tjänsten. **Transporttjänstleverantörer som gör ombokningar får erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet alternativa tjänster som är anpassade till deras behov och som skiljer sig från dem som erbjuds andra resenärer.**
4. **De återbetalningar som avses i punkt 1 a och i punkt 2 andra stycket ska betalas ut inom 30 dagar från mottagandet av begäran. Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen godtar sådana begäranden genom vissa kommunikationsmedel, förutsatt att begäran inte ger upphov till diskriminering.**

Artikel 17

Ersättning [...]

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avreseort och den **slutliga** bestämelseort som anges på [...] **biljetten eller direktbiljetten** för vilken kostnaden [...] inte har återbetalats i enlighet med artikel 16, [...] **har rätt till** ersättning för en sådan försening från järnvägsföretaget, utan att därmed avsäga sig rätten till transport. **Resenärerna har också rätt till ersättning vid inställd resa eller en försening på 60 minuter eller mer om en ombokning sker i enlighet med artikel 16.1 b. I sådana fall ska förseningen beräknas på grundval av den tidtabellsenliga ankomsttiden till den slutliga bestämelseorten enligt den ursprungliga biljetten eller direktbiljetten och den faktiska ankomsttiden till den slutliga bestämelseorten.** Den minsta ersättningen vid förseningar ska vara
 - a) 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening,
 - b) 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.
2. Punkt 1 gäller också för resenärer som har ett periodkort eller abonnemang. Om de under periodkortets eller abonnemangets giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik [...] **har de rätt till** lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att definiera förseningar och för att beräkna ersättningen. Om förseningar på mindre än 60 minuter inträffar upprepade gånger under periodkortets eller abonnemangets giltighetstid får [...] förseningarna räknas kumulativt, och resenärer **kan** [...] få ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser.

3. **Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2** ska ersättningen för förseningar beräknas i proportion till det totala pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade tjänsten. När transportavtalet avser en ut- och återresa ska ersättningen för försening under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion **till det pris som anges för den delen av resan på biljetten. Om det inte finns någon sådan uppgift om priset för de enskilda delarna av resan ska ersättningen beräknas i förhållande** till halva det pris som erlagts för biljetten. Priset för en försenad förbindelse enligt varje annan form av transportavtal som omfattar flera påföljande delsträckor ska på samma sätt beräknas i proportion till hela priset.
4. Vid beräkning av förseningstiden ska hänsyn inte tas till en försening om järnvägsföretaget kan ge belägg för att denna har inträffat utanför unionens territorier.
- 4a. **Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen godtar sådana begäranden om ersättning genom vissa kommunikationsmedel, förutsatt att begäran inte ger upphov till diskriminering.**
5. Ersättningen av biljettpriset ska erläggas inom en månad efter begäran om ersättning. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster om villkoren är flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort). Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.
6. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader. Järnvägsföretagen får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 4 EUR per biljett.
7. Resenären ska inte vara berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om en försening före inköp av biljetten eller om ankomsttiden har försenats med mindre än 60 minuter genom fortsatt resa med en annan trafiktjänst eller ombokning.

8. Resenären ska inte ha rätt till ersättning vid förseningar, inställda resor och uteblivna anslutningar som orsakas direkt av eller till sin natur är förknippade med följande:

- a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften, såsom extrema väderförhållanden eller större naturkatastrofer, som järnvägsföretaget inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.**
- b) Fel eller försummelse av resenären.**
- c) Tredje mans beteende, såsom självmord, personer på spåret, kabelstöld, nödfall ombord, brottsbekämpande verksamhet, sabotage eller terrorism, som järnvägsföretaget inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.**

Strejker som genomförs av personal vid järnvägsföretaget, åtgärder eller underlåtenheter från andra företag som använder samma järnvägsinfrastruktur och åtgärder eller underlåtenheter från infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare omfattas inte av det undantag som avses i första stycket i denna punkt.

[...]

Artikel 18

Assistans

1. Vid försenad ankomst eller avgång **eller vid inställelse av en förbindelse** ska järnvägsföretaget [...] eller stationsförvaltaren hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid **för förbindelsen eller ersättningsförbindelsen**, så snart dessa uppgifter finns att tillgå. **Om biljettutfärdare och researrangörer har sådana uppgifter ska de också tillhandahålla dem till resenärerna.**
2. Vid varje försening som avses i punkt 1 på [...] 60 minuter eller mer, **eller vid inställelse av en förbindelse, ska det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda förbindelsen** kostnadsfritt erbjuda resenärerna [...]
 - a) måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i skälig proportion till väntetiden, med beaktande av kriterier såsom avståndet från leverantören, den tid som krävs för leverans och kostnaden,
 - b) hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt,
 - c) transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.
3. Om förbindelsen **avbryts och** inte kan slutföras alls **eller inte kan slutföras inom rimlig tid** ska järnvägsföretagen [...] så snart som möjligt **erbjuda** alternativa transporttjänster för resenärerna **och vidta nödvändiga åtgärder.**
4. Järnvägsföretagen ska på resenärens begäran intyga [...] att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en utebliven anslutning eller att förbindelsen har ställts in [...].

5. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1, 2, 3 och 4 fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet och eventuella medföljande personer.
6. [...] **Om beredskapsplaner har upprättats i enlighet med artikel 13a.3 i direktiv 2012/34/EU ska järnvägsföretaget samarbeta med stationsförvaltaren och infrastrukturförvaltaren så att de kan förbereda sig för eventuella allvarliga avbrott och stora förseningar som leder till att ett betydande antal resenärer blir strandsatta på stationen.**

Artikel 19

[...]

[...]

Kapitel V

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

Artikel 20

Rätten till transport

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, med aktivt deltagande av [...] företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler om tillgång för befordran av personer med funktionsnedsättning, **inbegripet deras personliga assistenter som erkänts som sådana i enlighet med nationell praxis**, och personer med nedsatt rörlighet [...]. [...] **Stationsförvaltaren och järnvägsföretaget ska i dessa regler fastställa vilken enhet som ansvarar för att tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, i enlighet med kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014.**
2. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter. Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkt 1.

Information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

1. Stationsförvaltaren, järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i **kommissionens** förordningar (EU) nr 454/2011 **och (EU) nr 1300/2014** och i direktiv **(EU) 2019/882**, om stationens, de tillhörande anläggningarnas och tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur vagnarna i enlighet med reglerna för befordran i artikel 20.1 samt informera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.
2. Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel 20.2 ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförts. Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska göra rimliga ansträngningar för att föreslå en alternativ transportmöjlighet för den berörda personen, med beaktande av hans eller hennes tillgänglighetsbehov.
3. **När det gäller obemannade stationer ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren säkerställa att lätt tillgänglig information, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i kommissionens förordningar (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 och i direktiv (EU) 2019/882, i enlighet med reglerna för befordran i artikel 20.1 visas beträffande närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.**

Assistans på järnvägsstationer och ombord

1. **Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska få assistans enligt följande:**

- a) **Den personliga assistenten, som erkänts som sådan i enlighet med nationell praxis, får resa med en särskild tariff och, om så är tillämpligt, kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid personen med funktionsnedsättning.**

Om ett järnvägsföretag kräver att en person med funktionsnedsättning ledsagas ombord på tåget i enlighet med artikel 20.2 ska den medföljande personen ha rätt att resa kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid person med funktionsnedsättning.

De ska ha möjlighet att ledsagas av en assistanshund i enlighet med eventuell relevant nationell lagstiftning.

- [...]b)Vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation [...] **ska assistans tillhandahållas [...] kostnadsfritt på ett sådant sätt att personen kan gå ombord på tåget, byta till anslutande tåg för vilket han eller hon har en biljett eller stiga av tåget [...]. Sådan assistans ska alltid finnas tillgänglig när det finns utbildad personal i tjänst på stationen.**

- c) På obemannade stationer ska järnvägsföretagen tillhandahålla kostnadsfri assistans ombord på tåget och under på- och avstigning från ett tåg, om det finns utbildad personal på tåget.

[...]d) Om det saknas **utbildad** personal som kan fungera som **ledsagare ombord på tågen** och på stationerna [...] ska alla rimliga åtgärder **vidtas** för att personer med [...] **funktionsnedsättning** och personer med nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg.

3. [...]

4. [...]

- e) Järnvägsföretaget ska **vidta** alla rimliga åtgärder för att ge tillgång till samma tjänster ombord på tåget som för andra resenärer, i de fall dessa personer inte kan få tillgång till dessa tjänster på ett oberoende och säkert sätt.

5. Formerna för de rättigheter som avses i punkt 1 ska fastställas i de regler som avses i artikel 20.1.

Artikel 23

[...]

[...]

Artikel 24

Villkor för assistans

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet [...] **på det sätt som anges** i artiklarna **20 och 22** i enlighet med följande:

- a) Assistans ska lämnas under förutsättning att det järnvägsföretag, den stationsförvaltare, den biljettutfärdare eller den researrangör biljetten köpts hos **eller, när så är tillämpligt, den gemensamma kontaktpunkt som avses i led f, av resenären eller dennes företrädare** [...] underrättas om **resenärens** behov av sådan assistans minst 48 timmar innan assistansen erfordras. **Sådana meddelanden ska skickas vidare till alla järnvägsföretag och stationsförvaltare som är delaktiga i resan.** Om en biljett eller ett abonnemang medger flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor **och att meddelandet skickas minst 48 timmar innan assistans erfordras för första gången. Resenären eller dennes företrädare ska vidta alla rimliga åtgärder för att minst 12 timmar i förväg meddela om en sådan påföljande resa ställs in.** [...]
- b) Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot dessa meddelanden. **Om biljettutfärdare inte kan behandla sådana meddelanden ska de ange alternativa inköpsställen eller alternativa sätt att skicka dessa meddelanden.**
- c) Om inget meddelande i enlighet med led a lämnas, ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som erfordras för att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

- d) [...] Stationsförvaltaren eller någon annan behörig person ska utse platser [...] där personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst till järnvägsstationen och [...] begära assistans.
- e) Assistansen ska lämnas under förutsättning att personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet infinner sig på utsedd plats vid den tidpunkt som avtalats med det järnvägsföretag eller den stationsförvaltare som lämnar assistansen. Den avtalade tidpunkten får ligga högst 60 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in. Om det inte finns någon föreskriven tidpunkt vid vilken personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska infinna sig, ska personen i fråga infinna sig på den utsedda platsen senast 30 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in.
- f) Medlemsstaterna får kräva att stationsförvaltare och järnvägsföretag på deras territorium samarbetar för att upprätta och driva gemensamma kontaktpunkter för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Villkoren för driften av de gemensamma kontaktpunkterna ska fastställas i de regler om tillgänglighet som avses i artikel 20.1. Dessa gemensamma kontaktpunkter ska ansvara för att**
- i) acceptera förfrågningar om assistans på stationer,**
 - ii) informera stationsförvaltare och järnvägsföretag om enskilda förfrågningar om assistans, och**
 - iii) tillhandahålla information om tillgänglighet.**

**Ersättning för rörlighetshjälpmedel,
[...] andra hjälpmedel och assistanshundar**

1. Om järnvägsföretag och stationsförvaltare orsakar förlust av eller skada på **rörlighetshjälpmedel såsom** rullstolar, [...] andra hjälpmedel eller [...] **certifierade** assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, ska de vara ansvariga för och betala ersättning för denna förlust eller skada.
2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara kostnaden för att ersätta eller reparera det **rörlighetshjälpmedel** eller de andra hjälpmedel som förlorats eller skadats. **För assistanshundar ska den ersättning som avses i punkt 1 motsvara kostnaden för att ersätta hunden eller för att behandla skadan.**
3. [...] **Om punkt 1 är tillämplig** ska järnvägsföretag och stationsförvaltare vidta **alla** [...] rimliga åtgärder för att tillhandahålla tillfälliga ersättningar för [...] **rörlighetshjälpmedel** eller andra hjälpmedel **som behövs omedelbart** [...]. Personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet ska tillåtas att behålla det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att den ersättning som avses i punkterna 1 och 2 har betalats.

Utbildning av personal

Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska

- a) säkerställa att all personal som [...] [...] **i utförandet av sina ordinarie arbetsuppgifter** ger direkt assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, inbegripet personer med mentala och psykiska funktionsnedsättningar,
- b) tillhandahålla utbildning **och regelbunden fortbildning** för att öka medvetenheten om behoven hos personer med funktionsnedsättning **och personer med nedsatt rörlighet** bland all personal som arbetar vid stationen **och ombord på tågen** och som är i direkt kontakt med resenärerna.

[...]

[...]

Kapitel VI

Säkerhet, klagomål och tjänstekvalitet

Artikel 27

Resenärernas personliga säkerhet

Järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare ska i samförstånd med de offentliga myndigheterna vidta lämpliga åtgärder inom sina respektive ansvarsområden, och anpassa åtgärderna till den säkerhetsnivå som fastställs av dessa myndigheter, för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationer och ombord på tågen och för att hantera risker. De ska samarbeta och utbyta information om de bästa metoderna för att förebygga handlingar som sannolikt kan försämra säkerhetsnivån.

Artikel 28

Klagomål

1. Alla järnvägsföretag [...] **och** stationsförvaltare [...] vid stationer som hanterar fler än 10 000 resenärer per dag i genomsnitt under ett år ska vardera inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning inom sitt respektive ansvarsområde.¹¹ De ska se till att resenärerna får kännedom om hur de ska kontaktas och om deras arbetsspråk. **Detta system är inte tillämpligt på kapitel III**¹².

¹¹ **Lägg till ett nytt skäl:** För en effektiv hantering av klagomål, bör järnvägsföretag och stationsförvaltare ha rätt att inrätta gemensamma kundtjänster och system för klagomålshantering.

¹² **Lägg till ett nytt skäl:** Bestämmelserna i denna förordning påverkar inte resenärernas rätt att lämna in ett klagomål till ett nationellt organ eller att begära rättslig prövning enligt nationella förfaranden.

2. Resenärer får, **genom de system som avses i punkt 1**, lämna in ett klagomål till ett järnvägsföretag [...] **eller** en stationsförvaltare [...] **gällande deras respektive ansvarsområden**. Klagomål ska framföras inom [...] **tre** månader efter det att den incident som klagomålet gäller inträffade. Mottagaren ska inom en månad efter att ha mottagit klagomålet antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om att **denne kommer att få ett svar** [...] inom mindre än tre månader från det att klagomålet mottogs [...]. Järnvägsföretag [...] **och** stationsförvaltare [...] ska bevara de uppgifter som krävs för bedömning av klagomålet under [...] **hela förfarandet för hantering av klagomål, inbegripet de förfaranden för hantering av klagomål som avses i artiklarna 33 och 34**, och på begäran göra [...] dem tillgängliga för nationella tillsynsorgan.
3. Närmare uppgifter om förfarandet för handläggning av klagomål ska vara tillgängliga för **allmänheten, inbegripet** för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.
4. Järnvägsföretaget ska i den [...] rapport som avses i artikel 29 ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

Tjänstekvalitetsnormer

1. Järnvägsföretagen [...] ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Kvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.
2. Järnvägsföretagen [...] ska följa sin verksamhet mot bakgrund av kvalitetsnormerna. Järnvägsföretagen ska [...] offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster [...] **på sin webbplats senast den 30 juni [EUT: Lägg till år för ikraftträdande + 2 år], och därefter vartannat år.** [...] Dessa rapporter ska dessutom offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats.
3. **Stationsförvaltare ska fastställa tjänstekvalitetsnormer på grundval av de relevanta punkter som anges i bilaga III. De ska övervaka sina resultat i enlighet med dessa normer och på begäran ge de nationella offentliga myndigheterna tillgång till information om hur de har presterat.**

Kapitel VII

Information och kontroll av efterlevnad

Artikel 30

Information till resenärerna om deras rättigheter

1. Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska, när de säljer tågbiljetter, informera resenärerna om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning. För att uppfylla denna informationsskyldighet får de använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk i unionen. Dessutom ska de tillhandahålla ett meddelande på biljetten, antingen i pappersformat eller i elektroniskt format eller på något annat sätt, inbegripet i format som är lättillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i enlighet med kraven i direktiv (EU) 2019/882 och i **kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014**. I meddelandet ska det anges var sådan information kan hämtas i händelse av inställelse, utebliven anslutning eller stor försening. **Om det inte är möjligt att lämna meddelandet på biljetten ska de informera resenären på annat sätt.**
2. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska informera resenärerna, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv (EU) 2019/882 och i **kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014**, på stationen och i tåget på ett lämpligt sätt om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning, och om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel 31.

Artikel 31

Utnämning av nationella tillsynsorgan

Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras.

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

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

De tillsynsskyldigheter i fråga om järnvägsföretag, stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare som föreskrivs i detta kapitel ska inte gälla Cypern och Malta, så länge som inget järnvägssystem har upprättats på deras territorier.

Artikel 32

Tillsynsuppgifter

1. De nationella tillsynsorganen ska noga övervaka efterlevnaden av denna förordning, inbegripet av **kommissionens förordningar (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014 i den mån det hänvisas till dessa förordningar i den här förordningen**, och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras. För detta ändamål ska järnvägsföretag, stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare förse organen med relevanta handlingar och relevant information på deras begäran. Vid fullgörandet av sina uppgifter ska organen ta hänsyn till den information som lämnats till dem av det organ som utsetts enligt artikel 33 för att hantera klagomål, om det är ett annat organ. De får också besluta om tillsynsåtgärder på grundval av enskilda klagomål som framförts av ett sådant organ.
2. De nationella tillsynsorganen ska offentliggöra statistik om sin verksamhet, inbegripet påföljder som tillämpats, **vertannat** år, senast i slutet av [...] **juni** det påföljande kalenderåret.
3. Järnvägsföretagen ska lämna sina kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen i de medlemsstater där de bedriver verksamhet.

Artikel 33

Nationella tillsynsorgans eller andra utsedda organs hantering av klagomål

1. Utan att det påverkar konsumenternas rätt att ansöka om alternativ tvistlösning enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU¹³, efter att utan framgång ha ingett klagomål till järnvägsföretaget [...] **eller** stationsförvaltaren [...] enligt artikel 28, får resenären inge klagomål till **ett sådant** [...] organ **som avses i punkt 2 inom 3 månader efter det att denne mottagit information om att det ursprungliga klagomålet har avslagits. Om inget svar har mottagits inom 3 månader från det att det ursprungliga klagomålet lämnades har resenären rätt att klaga hos det organ som avses i punkt 2.** [...] **Om så krävs** ska det organet informera den klagande om [...] **dennes** rätt att inge klagomål till organ för alternativ tvistlösning för att ansöka om individuell gottgörelse.
2. En resenär får vända sig **antingen** till det nationella tillsynsorganet eller till något annat organ som utsetts av en medlemsstat för detta ändamål, med klagomål om påstådda överträdelser av denna förordning.
3. Organet ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom två veckor efter att ha mottagit det. Förfarandet för klagomålshantering får inte ta längre tid än tre månader **från den dag då klagomålsärendet upprättades**. I komplicerade fall får organet [...] förlänga denna period till sex månader. I ett sådant fall ska det informera resenären om skälen för förlängningen och den förväntade tiden som behövs för att avsluta förfarandet. Endast ärenden som omfattar rättsliga förfaranden får ta längre tid än sex månader. Om organet också är ett organ för alternativ tvistlösning i den mening som avses i direktiv 2013/11/EU ska de tidsfrister som fastställs i det direktivet ha företräde.

Förfarandet för hantering av klagomål ska göras tillgängligt för personer med funktionsnedsättning och för personer med nedsatt rörlighet.

¹³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 14).

4. Resenärers klagomål om incidenter som inbegriper ett järnvägsföretag ska hanteras av det [...] organ **som avses i punkt 2** i den medlemsstat som beviljade det företags tillstånd.
5. När ett klagomål gäller påstådda överträdelser begångna av stationsförvaltare eller infrastrukturförvaltare ska [...] **klagomålet hanteras av det organ som avses i punkt 2** i den medlemsstat på vars territorium incidenten inträffat.
6. Inom ramen för samarbete enligt artikel 34 får [...] **organen** göra undantag från punkterna 4 eller 5 om detta av motiverade skäl, i synnerhet på grundval av språk eller hemvist, är i resenärens intresse.

Artikel 34

Utbyte av information och gränsöverskridande samarbete mellan nationella tillsynsorgan

1. Om olika organ utses enligt artiklarna 31 och 33 ska rapporteringsmekanismer inrättas för att säkerställa informationsutbyte mellan dem, i enlighet med förordning (EU) 2016/679, i syfte att hjälpa det nationella tillsynsorganet att utföra sina övervaknings- och tillsynsuppgifter, och så att det organ för klagomålshantering som utses enligt artikel 33 kan samla in den information som är nödvändig för granskning av enskilda klagomål.
2. I samordningssyfte ska nationella tillsynsorgan utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i detta arbete.

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

Kapitel VIII

Slutbestämmelser

Artikel 35

Påföljder

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.
2. Inom ramen för samarbete som avses i artikel 34 ska det nationella tillsynsorgan som är behörigt enligt artikel 33.4 eller 33.5, på begäran av det nationella tillsynsorgan som behandlar klagomålet, granska den överträdelse av denna förordning som konstaterats av det organet och, om nödvändigt, utdöma påföljder.

Artikel 36

Delegering av befogenheter

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

- i) anpassa de finansiella belopp som anges i artikel 13.2 [...] **för att ta hänsyn till förändringar i det EU-omspännande harmoniserade indexet för konsumentpriser exklusive energi och obearbetade livsmedel som offentliggörs av kommissionen (Eurostat).**
- ii) ändra bilaga I [...] i syfte att ta hänsyn till ändringar av **de enhetliga rättsreglerna för avtalet om internationell transport av resande på järnväg (CIV), enligt bihang A till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) [...].**

Artikel 37

Utövande av delegeringen

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.
2. Den befogenhet att anta delegerade akter som avses i artikel 36 ska ges till kommissionen för en period på fem år från och med [*den dag då denna förordning träder i kraft*]. Kommissionen ska utarbeta en rapport om delegeringen av befogenhet senast nio månader före utgången av perioden på fem år. Delegeringen av befogenhet ska genom tyst medgivande förlängas med perioder av samma längd, såvida inte Europaparlamentet eller rådet motsätter sig en sådan förlängning senast tre månader före utgången av perioden i fråga.
3. Delegeringen av befogenhet får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det offentliggörs i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.
4. Innan kommissionen antar en delegerad akt ska den samråda med experter som utsetts av varje medlemsstat i enlighet med principerna i det interinstitutionella avtalet av den 13 april 2016 om bättre lagstiftning¹⁴.
5. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

¹⁴ Interinstitutionellt avtal mellan Europaparlamentet, Europeiska unionens råd och Europeiska kommissionen om bättre lagstiftning (EUT L 123, 12.5.2016, s. 1).

6. En delegerad akt som antas enligt denna artikel ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period på två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av den perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

Artikel 38

Rapport

Kommissionen ska överlämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning fem år efter antagandet av denna förordning.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av lämpliga förslag.

Artikel 39

Upphävande

Förordning (EG) nr 1371/2007 ska upphöra att gälla **med verkan från och med den [EUT: vänligen för in datum för ikraftträdandet + 24 månader]**.

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

Artikel 40

Ikraftträdande

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

Den ska tillämpas från och med den [EUT: vänligen för in datum för ikraftträdandet + 24 månader].

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

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar På rådets vägnar
OrdförandeOrdförande

BILAGA I

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

Bihang A

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

AVDELNING I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 3

Definitioner

I dessa enhetliga rättsregler avses med

- a) transportör: den avtalsenliga transportör med vilken den resande slutit transportavtal enligt dessa enhetliga rättsregler eller den efterföljande transportör som är ansvarig på grundval av detta avtal,**
- b) faktisk transportör: en transportör som inte har slutit transportavtal med den resande, men som den transportör som avses i a helt eller delvis har anförtrott utförandet av järnvägstransporten,**
- c) allmänna transportvillkor: de villkor som gäller för transportören i form av allmänna villkor eller tariffer vilka har laga kraft i alla medlemsstater och blev en integrerad del av transportavtalet när detta ingicks,**
- d) fordon: ett motorfordon eller släpfordon som transporteras i samband med transport av resande.**

AVDELNING II

INGÅENDE OCH FULLGÖRANDE AV TRANSPORTAVTALET

Artikel 6

Transportavtal

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

Artikel 7

Biljett

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

Artikel 8

Betalning och återbetalning av transportavgift

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

Artikel 9

Rätt till transport Förlust av rätten till transport

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

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

Artikel 10

Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter

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

Artikel 11

Tåginställelse och tågförsening – Utebliven tåganslutning

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

AVDELNING III

TRANSPORT AV HANDRESGODS, DJUR, INSKRIVET RESGODS OCH FORDON

Kapitel I

Allmänna bestämmelser

Artikel 12

Rätt att medföra föremål och djur

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

Artikel 13

Undersökning

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

Artikel 14

Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter

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

Kapitel II

Handresgods och djur

Artikel 15

Uppsikt

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

Kapitel III

Inskrivet resgods

Artikel 16

Inlämning av inskrivet resgods

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av inskrivet resgods ska bekräftas genom ett resgodsbevis som utfärdas till den resande.
2. Om resgodsbeviset saknas, är felaktigt eller har gått förlorat ska detta, om inte annat följer av artikel 22, dock inte påverka bestånd eller giltighet i fråga om de avtal som rör transport av det inskrivna resgodset, utan de ska fortfarande omfattas av dessa enhetliga rättsregler.
3. Resgodsbeviset ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för inskrivningen av resgodset och villkoren för dess transport.
4. Tills motsatsen bevisats ska det antas att det inskrivna resgodset var i gott yttre skick när transportören övertog det och att antalet kollin och deras vikt stämmer med uppgifterna på resgodsbeviset.

Artikel 17

Resgodsbevis

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra resgodsbevisets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.
2. Resgodsbeviset ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
 - a) Transportören eller transportörerna.
 - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.
 - c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
3. När den resande tar emot resgodsbeviset ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

Artikel 18

Inskrivning och transport

1. Om inte undantag medges i de allmänna transportvillkoren, ska resgods endast skrivas in mot uppvisande av en biljett som gäller minst till resgodsets bestämmelseort. I övrigt ska inskrivningen ske i enlighet med de föreskrifter som gäller på inlämningsplatsen.
2. När det i de allmänna transportvillkoren anges att resgods får tas emot för transport utan att biljett visas upp, ska dessa enhetliga rättsregler i den del som avser den resandes rättigheter och skyldigheter i fråga om inskrivet resgods också gälla för den som lämnat in resgodset.

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

Artikel 19

Betalning av transportavgift för inskrivet resgods

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

Artikel 20

Märkning av inskrivet resgods

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

ange

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

Artikel 21

Rätt att förfoga över inskrivet resgods

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

Artikel 22

Utlämning

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

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

2. Med utlämning till resgodsbevisets innehavare jämföras följande åtgärder, om de är i enlighet med de föreskrifter som gäller på bestämmelseorten:
 - a) Överlämnande av resgodset till en tull- eller skattemyndighet i en tjänste- eller lagerlokal som används av myndigheten och som inte står under transportörens uppsikt.
 - b) Överlämnande av levande djur till tredje man för förvaring.
3. Innehavaren av resgodsbeviset får begära att resgodset lämnas ut på bestämmelseorten så snart den överenskomna tiden, och i förekommande fall den tid som krävs för tullmyndigheters och andra förvaltningsmyndigheters behandling av resgodset, har löpt ut.
4. Om resgodsbeviset inte lämnas tillbaka behöver transportören inte lämna ut resgodset till någon annan än den som styrker sin rätt till godset. Vid otillräckliga bevis får transportören fordra att säkerhet ställs.
5. Resgodset ska lämnas ut på den bestämmelseort som angivits vid inskrivningen.
6. Om innehavaren av resgodsbeviset inte får resgodset utlämnat har han rätt att få ett intygande på resgodsbeviset om den dag och det klockslag då han begärde utlämning enligt punkt 3.
7. Den som har rätt till resgodset får vägra att ta emot detta om transportören inte uppfyller hans begäran om att det ska undersökas för att fastställa om en påstådd skada föreligger.
8. I övrigt ska utlämningen av resgodset ske enligt de bestämmelser som gäller på bestämmelseorten.

Kapitel IV

Fordon

Artikel 23

Villkor för transport

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

Artikel 24

Transportdokument

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

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

Artikel 25

Tillämplig rätt

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

AVDELNING IV
TRANSPORTÖRENS ANSVAR

Kapitel I
Ansvar i fall då resande dödas eller skadas

Artikel 26

Förutsättningar för ansvar

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

4. Dessa enhetliga rättsregler ska inte inverka på det ansvar som kan åvila transportören i andra fall än dem som avses i punkt 1.
5. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av efterföljande transportörer ska den transportör som det enligt transportavtalet åligger att utföra transporten på den del där olyckshändelsen inträffade vara ansvarig om en resande dödas eller skadas. Om denna transport inte har utförts av transportören utan av en faktisk transportör ska bägge transportörerna vara solidariskt ansvariga i enlighet med dessa enhetliga rättsregler.

Artikel 27

Ersättning vid dödsfall

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

Artikel 28

Ersättning vid personskada

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

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

Artikel 29

Ersättning vid annan personskada

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

Artikel 30

Ersättnings form och storlek vid dödsfall eller personskada

1. Den ersättning som avses i artikel 27.2 och artikel 28 b ska utges som engångsbelopp. Ersättningen ska dock utges som livränta om den nationella rätten tillåter det och den resande som har lidit skadan eller den ersättningsberättigade enligt artikel 27.2 begär det.
2. Storleken på den ersättning som ska utges enligt punkt 1 ska bestämmas enligt nationell rätt. Vid tillämpningen av dessa enhetliga rättsregler ska dock ett engångsbelopp, eller livränta motsvarande detta belopp, fastställas till högst 175 000 beräkningsenheter per resande, om det i den nationella rätten föreskrivs ett lägre maximibelopp.

Artikel 31

Andra transportmedel

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

Kapitel II

Ansvar när tidtabellen inte hålls

Artikel 32

Ansvar vid tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning

1. Transportören ska vara ansvarig gentemot den resande för skada som uppkommer på grund av att tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsättas samma dag eller att en fortsatt resa samma dag på grund av omständigheterna inte rimligen kan begäras. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi liksom också rimliga kostnader som orsakas av behovet att underrätta personer som väntar på den resande.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar när inställelsen, förseningen eller den uteblivna anslutningen kan hänföras till följande orsaker:
 - a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.
 - b) Fel eller försummelse av resenären.
 - c) Tredje mans beteende som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.
3. Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för annan skada än sådan som avses i punkt 1 ska avgöras enligt nationell rätt. Denna bestämmelse ska inte påverka tillämpningen av artikel 44.

Kapitel III

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

AVSNITT 1

Handresgods och djur

Artikel 33

Ansvar

1. Om en resande dödas eller skadas ska transportören dessutom vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på ett föremål som den resande hade på sig eller medförde som handresgods. Detta ska också gälla för djur som den resande tagit med sig. Artikel 26 ska också tillämpas här.
2. I övrigt ska transportören inte vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på föremål, handresgods eller djur som det enligt artikel 15 åligger den resande att hålla uppsikt över, om inte förlusten eller skadan orsakats genom transportörens fel eller försummelse. De övriga artiklarna i avdelning IV, utom artikel 51, och avdelning VI ska inte vara tillämpliga i detta fall.

Artikel 34

Begränsning av ersättningen vid förlust av föremål eller sakskada

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

Artikel 35

Ansvarsbefrielse

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

AVSNITT 2

Inskrivet resgods

Artikel 36

Förutsättningar för ansvar

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att det inskrivna resgodset går helt eller delvis förlorat eller skadas under tiden från det att resgodset tas emot för transport till dess att det lämnas ut samt för dröjsmål med utlämningen.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten, skadan eller dröjsmålet med utlämningen beror på fel eller försummelse av den resande, på en anvisning som den resande har lämnat och som inte har föranletts av fel eller försummelse från transportörens sida, på fel i själva resgodset eller på omständigheter som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av.
3. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten eller skadan härrör från en sådan särskild risk som är förbunden med ett eller flera av följande förhållanden:
 - a) Avsaknad av förpackning eller bristfällig förpackning.
 - b) Resgodsets särskilda beskaffenhet.
 - c) Inlämning av föremål som inte transporteras som inskrivet resgods.

Artikel 37

Beviskyldighet

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

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

Artikel 38

Efterföljande transportörer

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

Artikel 39

Faktisk transportör

1. När en transportör helt eller delvis har anförtrott transporten till en faktisk transportör, oavsett om detta sker i enlighet med en möjlighet som medges i transportavtalet eller ej, ska transportören vara ansvarig för hela transporten.
2. Alla bestämmelser i dessa enhetliga rättsregler som rör transportörens ansvar ska även tillämpas på den faktiska transportörens ansvar för den transport denne utför. Artiklarna 48 och 52 ska tillämpas när talan förs mot de anställda eller andra personer vilkas tjänster den faktiska transportören anlitar för att utföra transporten.
3. Särskilda överenskommelser genom vilka transportören åtar sig förpliktelser som inte krävs enligt dessa enhetliga rättsregler eller avstår från rättigheter som följer av dessa enhetliga rättsregler ska inte gälla gentemot en faktisk transportör som inte uttryckligen och skriftligen har godtagit dem. Oavsett om den faktiska transportören har godtagit en överenskommelse eller ej ska transportören vara bunden av de skyldigheter eller avståenden som följer av den.

4. När och i den mån både transportören och den faktiska transportören är ansvariga ska ansvaret vara solidariskt.
5. Det sammanlagda ersättningsbelopp som ska betalas av transportören eller den faktiska transportören samt deras anställda eller andra personer vilkas tjänster de anlitar för att utföra transporten, ska inte överskrida de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler.
6. Denna artikel ska inte påverka den rätt till återkrav som kan föreligga mellan transportören och den faktiska transportören.

Artikel 40

Antagande att resgods har gått förlorat

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

Artikel 41

Ersättning vid förlust

1. När inskrivet resgods gått helt eller delvis förlorat ska transportören inte vara skyldig att betala någon annan ersättning än
 - a) om skadans storlek är visad, en ersättning som motsvarar skadan, dock högst 80 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 1 200 beräkningsenheter per kolli,
 - b) om skadans storlek inte är visad, en ersättning med sammanlagt 20 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 300 beräkningsenheter per kolli.

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

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

Artikel 42

Ersättning vid skada

1. När inskrivet resgods har skadats ska transportören betala ersättning motsvarande minskningen av resgodsets värde, men inget ytterligare skadestånd.
2. Ersättningen ska inte överstiga följande belopp:
 - a) Om allt resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om resgodset hade gått förlorat.
 - b) Om endast en del av resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om denna del hade gått förlorad.

Artikel 43

Ersättning vid dröjsmål med utlämningen

1. Vid dröjsmål med utlämningen av inskrivet resgodset ska transportören för varje påbörjad 24-timmarsperiod räknat från den tidpunkt då resgodset begärdes utlämnat, dock högst för 14 dagar, betala ersättning enligt följande:
 - a) Om den som har rätt till godset visar att skada, varmed förstås även skada på själva resgodset, har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning som motsvarar skadan upp till högst 0,80 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 14 beräkningsenheter för varje kolli.
 - b) Om den som har rätt till godset inte visar att skada har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning på sammanlagt 0,14 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 2,80 beräkningsenheter för varje kolli.

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

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

AVSNITT 3

Fordon

Artikel 44

Ersättning vid försening

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

Artikel 45

Ersättning vid förlust

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

Artikel 46

Ansvar i fråga om andra föremål

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

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

Artikel 47

Tillämplig rätt

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

Kapitel IV

Allmänna bestämmelser

Artikel 48

Förlust av rätt att åberopa begränsning av skadeståndsansvar

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

Artikel 49

Omräkning och ränta

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

2. Den som har rätt till ersättning får kräva ränta på ersättningsbeloppet med fem procent per år från och med den dag då krav framställdes enligt artikel 55 eller, om något krav inte framställts, från och med den dag då talan väcks vid domstol.
3. På ersättning enligt artiklarna 27 och 28 ska dock ränta betalas först från och med dagen för de omständigheter som lades till grund för beräkning av ersättningsbeloppet, om denna dag är senare än den dag då kravet framställdes eller talan väcktes.
4. I fråga om inskrivet resgods ska ränta betalas endast om ersättningsbeloppet överstiger 16 beräkningsenheter per resgodsbevis.
5. Om den som har rätt till ersättning för inskrivet resgods inte inom en skälig fastställd tidsfrist till transportören överlämnar de styrkande handlingar som krävs för att kunna slutföra behandlingen av hans krav, ska ränta inte betalas för tiden från det att tidsfristen går ut till dess att handlingarna överlämnas.

Artikel 50

Ansvar vid atomolycka

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

Artikel 51

Personer som transportören ansvarar för

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

Artikel 52

Andra grunder för anspråk

1. I de fall där dessa enhetliga rättsregler är tillämpliga får anspråk på ersättning, oavsett vilken grund som åberopas, göras gällande mot transportören endast under de förutsättningar och med de begränsningar som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler.
2. Detsamma ska även gälla i fråga om anspråk mot personal och andra personer som transportören ansvarar för enligt artikel 51.

AVDELNING V

DEN RESANDES ANSVAR

Artikel 53

Särskilda principer för ansvar

Den resande ska vara ansvarig gentemot transportören för sådana skador

- a) som uppstår till följd av att den resande underlåtit att fullgöra sina skyldigheter enligt
 - 1. artiklarna 10, 14 och 20,
 - 2. de särskilda bestämmelserna för transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren, eller
 - 3. reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID), eller
- b) som orsakats av föremål och djur som han för med sig.

Den resande ska inte vara ansvarig gentemot transportören om han styrker att skadan orsakats av omständigheter som han inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om han hade iakttagit den omsorg som krävs av en ansvarsmedveten resande. Denna bestämmelse ska inte påverka transportörens ansvar enligt artiklarna 26 och 33.1.

AVDELNING VI

FRAMSTÄLLANDE AV ANSPRÅK

Artikel 54

Fastställelse av att egendom har skadats eller delvis gått förlorat

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

Artikel 55

Ersättningsanspråk

1. Ersättningsanspråk med anledning av transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska framställas skriftligen till den transportör mot vilken talan kan väckas. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal genomförs av efterföljande transportörer, får anspråk även riktas mot den första eller sista transportören samt mot den transportör som har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet i den stat där den resande har sitt hemvist eller är stadigvarande bosatt.
2. Andra anspråk med anledning av ett transportavtal ska vara skriftliga och ställas till den transportör som anges i artikel 56.2 och 56.3.

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

Artikel 56

Transportörer mot vilka talan får föras

1. Talan om ersättning i fall då resande dödas eller skadas får endast föras mot den transportör som är ansvarig enligt artikel 26.5.
2. Om inte annat anges i punkt 4 får annan talan som grundas på transportavtalet endast föras mot den första eller sista transportören eller den transportör som utförde den del av transporten under vilken den omständighet inträffade som talan grundas på.
3. I fråga om transport som utförs av efterföljande transportörer får talan föras enligt punkt 2 mot den transportör som ska lämna ut resgodset eller fordonet, om denne med sitt medgivande är inskriven i resgodsbeviset eller transportdokumentet, även om transportören varken har mottagit resgodset eller fordonet.
4. Talan om återbetalning av ett belopp som har betalats i enlighet med transportavtalet får föras mot den transportör som har tagit emot detta belopp eller mot den transportör för vars räkning det har tagits emot.
5. Som genkärsmål eller kvittningsinvändning får talan föras mot en annan transportör än den som avses i punkterna 2 och 4, om talan grundas på samma transportavtal som huvudyrkandet i målet.
6. I den mån dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på den faktiska transportören, får talan föras även mot denne.
7. Om käranden har rätt att välja mellan flera transportörer, ska hans valrätt upphöra när talan väcks mot någon av dessa; detta ska också gälla om käranden har rätt att välja mellan en eller flera transportörer och en faktisk transportör.

Artikel 58

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

1. Rätten till sådan talan som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska upphöra, om inte den som har rätt till ersättning, inom tolv månader från det att han fick kännedom om skadan lämnar meddelande om skadefallet till någon av de transportörer hos vilka ett anspråk kan framställas enligt artikel 55.1. Om den som har rätt till ersättning muntligen lämnar meddelande till transportören, ska denne ge honom ett intyg om det muntliga meddelandet.
2. Talerätten ska dock inte upphöra om
 - a) den som har rätt till ersättning har framställt ett anspråk hos någon av de transportörer som anges i artikel 55.1, inom den tid som anges i punkt 1,
 - b) den ansvariga transportören på något annat sätt har fått kännedom om att en resande har skadats, inom den tid som anges i punkt 1,
 - c) meddelande om skadefallet inte har lämnats eller inte har lämnats i tid till följd av omständigheter som inte kan läggas den till last som har rätt till ersättning,
 - d) den som har rätt till ersättning visar att skadefallet har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

Artikel 59

Förlust av rätten att föra talan om transport av resgod

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

2. Talerätten ska dock inte upphöra
 - a) vid delförlust eller skada, om
 1. förlusten eller skadan har fastställts enligt artikel 54 innan den som har rätt till resgodset tog emot det,
 2. den fastställelse som borde ha gjorts enligt artikel 54 inte har gjorts, och detta beror enbart på fel eller försummelse från transportörens sida,
 - b) vid skada som inte kan upptäckas utifrån och som fastställs först efter det att den som har rätt till resgodset tagit emot detta, om han
 1. begär fastställelse enligt artikel 54 genast efter det att skadan upptäcks och senast tre dagar efter det att han tog emot resgodset, och
 2. dessutom visar att skadan har uppkommit under tiden från det att resgodset togs emot av transportören till dess att det lämnades ut,
 - c) vid dröjsmål med utlämningen, om den som har rätt till godset inom 21 dagar har gjort sin rätt gällande hos någon av de transportörer som anges i artikel 56.3,
 - d) den som har rätt till godset visar att skadan har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

Artikel 60

Preskription

1. En skadeståndsfordran som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska preskriberas
 - a) för den resande, efter tre år räknat från dagen efter den dag då den skadevållande händelsen inträffade,
 - b) för andra som har rätt till ersättning, efter tre år räknat från dagen efter den resandes död, dock senast fem år räknat från dagen efter den dag då olyckan inträffade.

2. Andra fordringar på grund av ett transportavtal ska preskriberas efter ett år. Preskriptionstiden ska dock vara två år i fråga om en fordran som framställs på grund av en skada som transportören orsakat genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.
3. Den preskriptionstid som anges i punkt 2 ska räknas i fråga om
 - a) fordran på ersättning för totalförlust: från fjortonde dagen efter utgången av den tid som anges i artikel 22.3;
 - b) fordran på ersättning för delförlust, skada eller dröjsmål med utlämningen: från dagen för utlämningen;
 - c) fordran som i något annat avseende rör transport av resande: från den dag då biljettens giltighetstid gick ut.

I preskriptionstiden inräknas inte den dag som anges som begynnelsedag.

4. [...]
5. [...]
6. I övrigt ska förlängning av preskriptionstiden och preskriptionsavbrott regleras enligt nationell rätt.

AVDELNING VII

TRANSPORTÖRERNAS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN

Artikel 61

Avräkning i fråga om transportavgiften

1. Varje transportör som har eller borde ha uppburit en transportavgift ska vara skyldig att till de berörda transportörerna betala de andelar som tillkommer dem. Betalningssättet ska bestämmas genom överenskommelse mellan transportörerna.
2. Artikel 6.3, artikel 16.3 och artikel 25 ska även tillämpas på förhållandena mellan efterföljande transportörer.

Artikel 62

Rätt till återkrav

1. Om en transportör har betalat ersättning enligt dessa enhetliga rättsregler, ska den gentemot de transportörer som har deltagit i transporten ha rätt till återkrav enligt följande bestämmelser:
 - a) Den transportör som orsakat skadan ska vara ensam ansvarig för den.
 - b) Om skadan har orsakats av flera transportörer, ska var och en av dem svara för den del av skadan som den har orsakat. Om en sådan uppdelning inte är möjlig, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan dem enligt c.
 - c) Om det inte kan visas vilken av transportörerna som har orsakat skadan, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan alla transportörer som har deltagit i transporten, med undantag av dem som visar att skadan inte har orsakats av dem. Fördelningen ska ske i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.
2. Om någon av transportörerna är på obestånd, ska den obetalda delen av den transportörens andel fördelas mellan de övriga transportörer som har deltagit i transporten i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

Artikel 63

Förfarandet i mål om återkrav

1. En transportör mot vilken återkrav riktas enligt artikel 62 får inte bestrida det befogade i en betalning som den återkravsökande transportören har gjort, om ersättningsbeloppet har fastställts av domstol och den transportör mot vilken återkravet riktas har blivit vederbörligen underrättad om stämningsansökan och beretts tillfälle att inträda som intervenient i målet. Domstolen i huvudmålet ska fastställa de frister inom vilka underrättelsen och ansökan om intervention ska göras.
2. Den transportör som utövar sin rätt till återkrav ska i en och samma rättegång framföra sina anspråk mot samtliga transportörer med vilka den inte gjort upp i godo. I annat fall ska transportören förlora rätten till återkrav mot de transportörer som inte har stämts in.
3. Domstolen ska meddela en enda dom i fråga om alla återkrav som den handlägger.
4. Den transportör som önskar göra sin rätt till återkrav gällande får föra talan vid domstolarna i den stat på vars territorium någon av de transportörer som deltagit i transporten har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet.
5. Om käromålet avser flera transportörer, får den transportör som utövar rätten till återkrav välja mellan de domstolar som är behöriga enligt punkt 4.
6. Talan om återkrav får inte tas upp i en rättegång där någon yrkar skadestånd på grund av sin rätt enligt transportavtalet.

Artikel 64

Överenskommelser i fråga om återkrav

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

BILAGA II

MINIMIINFORMATION SOM SKA LÄMNAS AV JÄRNVÄGSFÖRETAG OCH BILJETTUTFÄRDARE

Del I: Information före resan

- Allmänna avtalsvillkor.
- Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan.
- Tidtabeller och villkor för det lägsta biljettpriset.
- Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i enlighet med tillgänglighetskraven i direktiv (EU) 2019/882 och i kommissionens förordningar (EU) nr 454/2011 och (EU) nr 1300/2014.
- Möjligheten att medföra cyklar samt villkor för detta.
- Tillgång på platser [...] i första och andra klass samt i ligg- och sovvnagar.
- Eventuella faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken.
- Tillgång till tjänster ombord på tågen, **inbegripet tillgång till personal för assistans till resenärerna.**
- **Information före köpet om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett.**
- Förfaranden för att återfå förlorat resgods.
- Förfaranden för inlämnande av klagomål.

Del II: Information under resan

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

BILAGA III

MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET

Information och biljetter:

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

Inställda förbindelser

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

Enkät om kundtillfredsställelse.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

[...]

BILAGA IV

[...]

[...]

BILAGA V

JÄMFÖRELSETABELL

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

Artikel 2.5	----
Artikel 2.6	----
Artikel 2.7	----
----	Artikel 2.1
----	Artikel 2.3
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3.1	Artikel 3.1
Artikel 3.2 och 3.3	----
Artikel 3.4	Artikel 3.2
Artikel 3.5	Artikel 3.3
Artikel 3.6	Artikel 3.4
Artikel 3.7	Artikel 3.5
Artikel 3.8	Artikel 3.6
Artikel 3.9	Artikel 3.7
Artikel 3.10	Artikel 3.8
----	Artikel 3.9
----	Artikel 3.10
Artikel 3.11	Artikel 3.11
----	Artikel 3.12

Artikel 3.12

Artikel 3.13

Artikel 3.14

Artikel 3.15

Artikel 3.16

Artikel 3.17

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9.3

Artikel 10

Artikel 11

Artikel 3.13

Artikel 3.14

Artikel 3.16

Artikel 3.17

Artikel 3.18

Artikel 3.19

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9.4

Artikel 10

Artikel 10.5 och 10.6

Artikel 11

Artikel 12	Artikel 12
Artikel 12.2	----
Artikel 13	Artikel 13
Artikel 14	Artikel 14
Artikel 15	Artikel 15
Artikel 16	Artikel 16
----	Artikel 16.2 och 16.3
Artikel 17	Artikel 17
----	Artikel 17.8
Artikel 18	Artikel 18
----	Artikel 18.6
----	Artikel 19
Artikel 19	Artikel 20
Artikel 20	Artikel 21
Artikel 21.1	----
Artikel 21.2	Artiklarna 22.2 och 23.2
Artikel 22	Artikel 22
Artikel 22.2	----
----	Artikel 22.4

Artikel 23

Artikel 24

Artikel 25

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27.3

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 23

Artikel 23.4

Artikel 24

Artikel 25.1, 25.2, 25.3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28.3

Artikel 28.4

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artiklarna 32 och 33

Artikel 34

Artikel 34.1, 34.3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 35

Artikel 37

Artikel 36

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 37

Artikel 40

Bilaga I

Bilaga I

Bilaga II

Bilaga II

Bilaga III

Bilaga III

Bilagorna IV till V