



Raad van de
Europese Unie

Brussel, 14 januari 2020
(OR. en)

5176/20

**Interinstitutioneel dossier:
2017/0237(COD)**

**TRANS 14
CONSOM 5
CODEC 20**

RESULTAAT BESPREKINGEN

van:	het secretariaat-generaal van de Raad
aan:	de delegaties
nr. vorig doc.:	ST 14047/19 + COR 1
nr. Comdoc.:	ST 12442/17 + ADD 1
Betreft:	Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en plichten van treinreizigers
	– Resultaat besprekingen

Voor de delegaties gaat hierbij de algemene oriëntatie betreffende bovengenoemd voorstel, zoals die op 2 december 2019 door de Raad TTE is aangenomen. De overwegingen zijn aangepast door de Groep landtransport.

Voorstel voor een
VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD
betreffende de rechten en plichten van treinreizigers
(herschikking)
(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's²,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- 1) Er dienen een aantal wijzigingen te worden aangebracht in Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad³. In het belang van de duidelijkheid moet die verordening worden herschikt.

¹ PB C van , blz. .

² PB C van , blz. .

³ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

- 2) In het kader van het gemeenschappelijke vervoerbeleid is het belangrijk de gebruikersrechten voor reizigers in het treinverkeer te waarborgen en de kwaliteit en effectiviteit van spoorvervoersdiensten voor reizigers te verbeteren, mede opdat het spoorvervoer een groter aandeel zou krijgen dan andere vervoerswijzen.
- 3) Hoewel er in de Unie al aanzienlijke vooruitgang is geboekt op het gebied van consumentenbescherming, dienen de rechten van reizigers in het treinverkeer beter te worden beschermd.
- 4) Omdat de treinreiziger de zwakste partij bij het vervoercontract is, dienen reizigersrechten in dit verband te worden gewaarborgd.
- 5) Door treinreizigers op internationale diensten en binnenlandse diensten dezelfde rechten te verlenen, [...] **wordt getracht** het niveau van consumentenbescherming in de Unie **te verbeteren en te zorgen** voor een gelijk speelveld voor spoorwegondernemingen alsook eenzelfde niveau van passagiersrechten.
- 6) Stads-, voorstads- en regionale passagiersdiensten hebben een ander karakter dan langeafstandsdiensten. De lidstaten moeten dan ook toestemming krijgen om stads-, voorstads-, regionale [...] **en grensoverschrijdende passagiersdiensten** binnen de Unie vrij te stellen van een aantal bepalingen inzake passagiersrechten.
- 7) Deze verordening heeft ten doel de spoorwegdiensten voor reizigers in de Unie te verbeteren. Daarom moeten de lidstaten de mogelijkheid krijgen om tijdelijk vrijstellingen te verlenen voor diensten in gebieden waar een aanzienlijk deel van de dienst buiten de [...] **Unie** wordt geëxploiteerd.
- (7a) **Om een vlotte overgang te bewerkstelligen van het kader van Verordening (EG) nr. 1371/2007 naar het nieuwe kader, moeten eerdere nationale vrijstellingen bovendien geleidelijk worden uitgefaseerd om de nodige rechtszekerheid en continuïteit te behouden.**

- 8) [...] De vrijstellingen [...] **in verband met** [...] personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit **moeten worden uitgefaseerd voor bepaalde binnenlandse diensten die eerder op nationaal niveau een vrijstelling genoten.** Bovendien mogen de vrijstellingen niet van toepassing zijn op de rechten van personen die vervoerbewijzen voor treinreizen willen kopen, om dit zonder nodeloze moeilijkheden te kunnen doen, op de bepalingen inzake de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor passagiers en hun bagage, op de eis dat spoorwegondernemingen adequaat verzekerd moeten zijn, en op de eis dat zij toereikende maatregelen moeten nemen om de persoonlijke veiligheid van passagiers in treinstations en op treinen te garanderen en om risico's te beheersen.
- (8a) **Indien meerdere stationsbeheerders verantwoordelijk zijn voor één station, moeten de lidstaten kunnen bepalen welke de instantie belast is met de in deze verordening bedoelde verantwoordelijkheden.**
- 10) Nadere vereisten in verband met de verstrekking van reisinformatie zijn te vinden in de technische specificaties inzake interoperabiliteit (TSI) als bedoeld in Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie⁴.
- 11) De verbetering van de rechten van reizigers in het treinverkeer moet gebaseerd zijn op het bestaande internationaal recht dat is opgenomen in aanhangsel A — Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV) bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende het internationaal spoorwegvervoer van 3 juni 1999 (Protocol 1999). Het is echter wenselijk om het toepassingsgebied van deze verordening uit te breiden en niet alleen internationale maar ook nationale treinreizigers te beschermen. De Unie is op 23 februari 2013 toegetreden tot het COTIF.

⁴ Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie van 5 mei 2011 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit van het subsysteem telematicatoepassingen ten dienste van passagiers van het trans-Europees spoorwegsysteem (PB L 123 van 12.5.2011, blz. 11).

- 12) **De lidstaten moeten discriminatie op basis van de nationaliteit van de reiziger of de plaats van vestiging van de spoorwegonderneming, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator in de Unie verbieden. Sociale tarieven mogen evenwel niet worden verboden, voor zover ze proportioneel zijn en los staan van de nationaliteit van de betrokken reiziger. Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators kunnen hun commerciële praktijken, met inbegrip van speciale aanbiedingen en promotie van bepaalde verkoopkanalen, vrij bepalen. [...]** In het licht van de ontwikkeling van online-platforms voor de verkoop van vervoerbewijzen aan passagiers moeten de lidstaten er met name op toezien dat niet gediscrimineerd wordt bij de toegang tot online-interfaces of bij de aankoop van vervoerbewijzen. [...]
- 13) De toenemende populariteit van fietsen in de hele Unie heeft gevolgen voor de algehele mobiliteit en het toerisme. Het toenemend gebruik van de combinatie trein+fiets maakt het vervoer milieuvriendelijker. Spoorwegondernemingen moeten dan ook de combinatie van trein en fiets zoveel mogelijk aanmoedigen, met name door het vervoer van fietsen in treinen toe te staan.
- (13 bis) De rechten en plichten met betrekking tot het vervoer van fietsen in treinen moeten van toepassing zijn op fietsen die vóór en na de treinreis rijklaar zijn. Vervoer van fietsen in pakken of zakken valt, indien van toepassing, onder de bepalingen van deze verordening met betrekking tot de bagage.**

- (13b) De gebruikersrechten inzake spoorwegdiensten omvatten het ontvangen van informatie betreffende de dienst voor en gedurende de reis. Voor zover mogelijk dienen spoorwegondernemingen [...] die informatie van tevoren en zo spoedig mogelijk te verstrekken. **Verkopers van vervoerbewijzen moeten de relevante informatie vóór de reis verstrekken.** Die informatie moet worden verstrekt in een format dat toegankelijk is voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.
- (13c) **Verkopers van vervoerbewijzen kunnen sterk in grootte verschillen - van micro- tot grote ondernemingen - en sommige van hen bieden hun diensten alleen on- of offline aan. De verplichting om reizigers reisinformatie te verstrekken, moet dus in verhouding staan tot de capaciteit van de verkoper van het vervoersbewijs.**
- (14) [...]
- (14a) **Met doorgaande tickets kunnen reizigers probleemloos van A naar B reizen en dus moeten er redelijke inspanningen worden geleverd om dit soort vervoerbewijzen aan te bieden voor binnenlandse, internationale, stads-, voorstads- en regionale verbindingen, met inbegrip van de bij deze verordening vrijgestelde spoorwegdiensten. Ingeval bij deze spoorwegdiensten voor doeleinden van schadevergoeding de omvang van de vertraging wordt berekend, moet het mogelijk zijn vertragingen uit te sluiten die zijn opgetreden tijdens delen van de reis die buiten deze verordening vallen.**
- (14aa) **Bij diensten die door dezelfde spoorwegonderneming worden geëxploiteerd, moet de overstap van treinreizigers van de ene dienst naar de andere worden vergemakkelijkt door middel van doorgaande tickets, aangezien er in deze situatie geen commerciële overeenkomsten tussen spoorwegondernemingen nodig zijn.**
- (14ab) **Reizigers moeten duidelijk worden ingelicht of de vervoerbewijzen die door een spoorwegonderneming in één enkele handelstransactie worden verkocht, samen een doorgaand ticket vormen. Wanneer passagiers niet correct worden ingelicht, moet er voor de aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming vanuit worden gegaan dat de vervoerbewijzen een doorgaand ticket vormen.**

- (14b) **Doorgaande tickets moeten worden gepromoot. Het is echter eveneens van essentieel belang dat informatie over de spoordienst correct is wanneer reizigers vervoerbewijzen kopen van een verkoper of een touroperator. Wanneer de verkoper van het vervoerbewijs of de touroperator een reeks vervoerbewijzen afzonderlijk verkoopt, moet hij de passagier duidelijk informeren dat die tickets niet hetzelfde beschermingsniveau bieden als doorgaande tickets. Indien de vervoerbewijzen geen doorgaand ticket vormen en de verkoper van het vervoerbewijzen of de touroperator deze verplichting niet naleven, moeten zij een proportionele verantwoordelijkheid dragen die verder gaat dan de terugbetaling van de vervoerbewijzen.**
- 15) In het licht van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden zich met de trein te verplaatsen zoals andere burgers, moeten regels inzake non-discriminatie en bijstand tijdens hun reis worden vastgesteld. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit genieten hetzelfde recht op vrij verkeer en non-discriminatie als alle andere burgers, ongeacht de oorzaak daarvan, zoals een functiebeperking, leeftijd of enige andere factor. Er moet onder meer speciale aandacht worden besteed aan het verstrekken van informatie over de toegankelijkheid van spoordiensten, toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Om reizigers met zintuiglijke beperkingen zo goed mogelijk over vertragingen in te lichten dienen, voor zover passend, visuele en auditieve systemen te worden gebruikt. Personen met een handicap [...] moeten hun vervoerbewijs in de trein kunnen kopen, zonder extra kosten, **indien er geen toegankelijke manier is om het vervoerbewijs te kopen voordat zij aan boord gaan**. Dit recht moet kunnen worden beperkt in omstandigheden die verband houden met de veiligheid of met verplichte treinreserveringen. Het personeel moet op passende wijze worden opgeleid om tegemoet te komen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, met name tijdens het verlenen van bijstand. Om gelijke reisvoorwaarden te garanderen, moeten dergelijke personen worden bijgestaan op het station en aan boord of, bij gebrek aan geschoold begeleidend personeel aan boord van de trein en op het station, moeten alle redelijke inspanningen worden geleverd om toegang tot de trein te bewerkstelligen. [...] .

- (15a) **Om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit betere toegang tot spoorwegdiensten te bieden, moeten de lidstaten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders kunnen verplichten om een nationaal centraal contactpunt op te zetten van waaruit informatie en assistentie worden gecoördineerd.**
- 16) Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten rekening houden met de behoeften van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit, door middel van de naleving van de TSI voor personen met beperkte mobiliteit. [...]
- 17) Het is wenselijk dat met deze verordening een vergoedingstelsel voor de reizigers in te stellen in het geval van vertragingen, **ook bij vertragingen die worden veroorzaakt door uitval van een dienst of een gemiste aansluiting.** [...] . In het geval van vertraging van een passagiersdienst moeten de spoorwegondernemingen de passagiers een vergoeding betalen op basis van een percentage van de prijs van het vervoersbewijs.
- 18) Spoorwegondernemingen moeten verplicht worden zich te verzekeren, of **voor toereikende garanties te zorgen** [...], tegen hun aansprakelijkheid jegens treinreizigers bij ongevallen. [...]⁵

⁵ [...]

- 19) Betere rechten inzake vergoeding en bijstand in het geval van vertraging, gemiste aansluiting of annulering van een dienst moeten leiden tot krachtiger stimulansen voor de treinreizigersmarkt, ten voordele van de reizigers.
- 20) In het geval van vertragingen moeten passagiers de optie krijgen hun reis voort te zetten, eventueel langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden. In dat geval moet rekening worden gehouden met de behoeften van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.
- 21) Een spoorwegonderneming mag echter niet worden verplicht een vergoeding te betalen als zij kan aantonen dat de vertraging te wijten was aan, **bijvoorbeeld**, extreme weersomstandigheden of grote natuurrampen die de veilige exploitatie van de dienst in gevaar brachten. Het dient te gaan om uitzonderlijke natuurrampen en niet om normale seizoensgebonden weersomstandigheden, zoals herfststormen of regelmatige overstromingen in stedelijke gebieden [...]. **Wanneer de vertraging door de passagier wordt veroorzaakt of door bepaalde handelingen van derden, mag de spoorwegonderneming niet verplicht worden tot het vergoeden van de vertraging.** De spoorwegonderneming moet aantonen dat zij de vertraging niet kon voorspellen of voorkomen, ook niet na het nemen van alle redelijke maatregelen, **zoals passend preventief onderhoud van hun rollend materieel. Stakingen door het personeel van de spoorwegonderneming en acties of inactiviteit door andere spoorwegexploitanten die dezelfde infrastructuur gebruiken, infrastructuurbeheerders of stationsbeheerders doen geen afbreuk aan de aansprakelijkheid voor vertragingen.**
- (21b) **Spoorwegondernemingen moeten worden aangespoord om de procedure voor het aanvragen van een schadevergoeding of terugbetaling te vereenvoudigen. Meer specifiek moeten lidstaten spoorwegondernemingen de verplichting kunnen opleggen om aanvragen die via bepaalde communicatiemiddelen worden verzonden – bijvoorbeeld websites of mobiele applicaties – te aanvaarden, op voorwaarde dat die verplichtingen niet discriminerend zijn.**
- 22) Spoorwegondernemingen moeten, in samenwerking met infrastructuurbeheerders en **stationsbeheerders**, noodplannen opstellen om de gevolgen van grote verstoringen tot een minimum te beperken door gestrande passagiers adequate informatie en zorg te verstrekken.

[...]

[...]

- 25) Het is ook wenselijk de onmiddellijke financiële problemen van slachtoffers van ongevallen en hun personen ten laste in de periode meteen na een ongeval te verlichten.
- 26) Het is in het belang van treinreizigers dat, met instemming van de overheidsinstanties, passende maatregelen worden genomen om hun persoonlijke veiligheid in de stations en in de trein te waarborgen.
- 27) Treinreizigers moeten bij elke betrokken spoorwegonderneming **en bij de stationsbeheerder van bepaalde stations** een klacht kunnen indienen met betrekking tot de rechten en verplichtingen **uit hoofde van** deze verordening [...], **voor zover het hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden betreft. Treinreizigers** moeten binnen een redelijke termijn antwoord daarop krijgen.
- (27a) Met het oog op een efficiënte klachtafhandeling moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders gerechtigd zijn gezamenlijke klantendiensten en klachtafhandelingsmechanismen op te zetten.**
- (27b) De bepalingen van deze verordening doen geen afbreuk aan de rechten van reizigers om een klacht in te dienen bij een nationale instantie of om in het kader van nationale procedures rechtsmiddelen aan te wenden.**
- 28) Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten kwaliteitsnormen voor de passagiersvervoerdiensten per spoor uitwerken, [...], beheren en er toezicht op houden. **Spoorwegondernemingen moeten dergelijke normen bovendien openbaar maken.**

- 29) Om een hoog niveau van consumentenbescherming in het spoorvervoer te behouden, moeten de lidstaten worden verplicht om nationale handhavingsinstanties aan te wijzen om nauw toezicht te houden op deze verordening en ze op nationaal niveau te handhaven. Die instanties moeten verschillende handhavingsmaatregelen kunnen nemen. Passagiers moeten bij deze instanties een klacht kunnen indienen over vermeende inbreuken op de verordening. Om te garanderen dat dergelijke klachten correct worden behandeld, moeten de instanties ook met elkaar samenwerken.
- (29a) Voor de lidstaten die niet over een spoorwegsysteem beschikken en er geen direct uitzicht op hebben, zouden de bij deze verordening vastgestelde handhavingsverplichtingen met betrekking tot spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders een onevenredige en nutteloze last betekenen. Daarom moeten die lidstaten van die verplichting worden vrijgesteld.**
- 30) De verwerking van persoonsgegevens dient te geschieden onder eerbiediging van de Uniewetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, met name van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad⁶.
- 31) De lidstaten dienen sancties vast te stellen voor overtredingen van deze verordening, en ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De sancties, die ook het betalen van een schadevergoeding aan de persoon in kwestie kunnen omvatten, moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- 32) Daar de doelstellingen van deze verordening, namelijk de ontwikkeling van de spoorwegen in de Unie en de invoering van reizigersrechten niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie maatregelen nemen overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag **betreffende de Europese Unie** verankerde subsidiariteitsbeginsel. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegd evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.

⁶ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

- 33) Om een hoog niveau van passagiersbescherming te garanderen, moet aan de Commissie de bevoegdheid worden gedelegeerd om wetgevingshandelingen overeenkomstig artikel 290 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie vast te stellen met betrekking tot de wijziging van bijlage I [...] voor wat betreft de Uniforme regelen van de CIV [...] en de aanpassing **van het voorschotbedrag in geval van overlijden van een reiziger op grond van wijzigingen in het voor de gehele EU geldende geharmoniseerde indexcijfer van de consumptieprijzen [...]** . Het is van bijzonder belang dat de Commissie bij haar voorbereidende werkzaamheden tot passende raadplegingen overgaat, onder meer op deskundigenniveau, en dat die raadplegingen gebeuren in overeenstemming met de beginselen die zijn vastgelegd in het Interinstitutioneel Akkoord over beter wetgeven van 13 april 2016⁷. Met name om te zorgen voor gelijke deelname aan de voorbereiding van gedelegeerde handelingen ontvangen het Europees Parlement en de Raad alle documenten op hetzelfde tijdstip als de deskundigen van de lidstaten, en hebben hun deskundigen systematisch toegang tot de vergaderingen van de deskundigengroepen van de Commissie die zich bezighouden met de voorbereiding van de gedelegeerde handelingen.
- 34) Deze verordening is in overeenstemming met de grondrechten en de beginselen die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, met name de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake, respectievelijk, het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een effectief rechtsmiddel en op een eerlijk proces. De gerechten van de lidstaten moeten deze verordening toepassen onder eerbiediging van deze rechten en beginselen,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

⁷ PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1.

Hoofdstuk I

Algemene bepalingen

Artikel 1

Onderwerp

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

- a) non-discriminatie tussen reizigers met betrekking tot vervoervoorwaarden;
- b) de aansprakelijkheid en de verzekeringsverplichtingen van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage;
- c) rechten van reizigers in het geval van een ongeval dat voortvloeit uit het gebruik van spoorwegdiensten en dat overlijden of letsel of verlies of beschadiging van bagage tot gevolg heeft;
- d) rechten van reizigers in het geval annulering of vertraging;
- e) informatie die minimaal aan reizigers moet worden verstrekt;
- f) niet-discriminatie van, en [...] bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;
- g) de definitie van en het toezicht op dienstkwaliteitsnormen en de beheersing van risico's voor de persoonlijke veiligheid van de reizigers;
- h) de behandeling van klachten;
- i) algemene voorschriften inzake handhaving.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op binnenlandse en internationale treinreizen en -diensten in de hele Unie die worden uitgevoerd door een of meer spoorwegondernemingen waaraan overeenkomstig Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad een vergunning is verleend⁸.

1 bis. De lidstaten kunnen diensten die uitsluitend met het oog op de instandhouding van het historisch erfgoed of vanuit toeristisch oogpunt worden geëxploiteerd, buiten het toepassingsgebied van deze verordening laten, met uitzondering van artikel 11 en artikel 12.

1 ter. Vrijstellingen die overeenkomstig artikel 2, lid 4 en lid 6, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 zijn verleend vóór [PB: voeg datum van inwerkingtreding toe] blijven geldig tot de datum waarop ze aflopen. Vrijstellingen die overeenkomstig artikel 2, lid 5, zijn verleend vóór [PB: voeg datum van inwerkingtreding toe] blijven geldig tot [PB: voeg datum van toepassing toe].

1 quater. Wanneer een lidstaat op grond van artikel 2, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 een vrijstelling heeft verleend voor zijn binnenlandse diensten voor reizigersvervoer per spoor, kan hij die vrijstelling tot twee keer verlengen voor een periode van ten hoogste vijf jaar bij beide gelegenheden.

2. Met inachtneming van lid 4 mogen lidstaten de volgende diensten vrijstellen van de toepassing van deze verordening:
 - a) stads-, voorstads- en regionale diensten voor reizigersvervoer per spoor [...], **met inbegrip van** grensoverschrijdende diensten in de Unie;
 - b) internationale diensten voor reizigersvervoer per spoor waarvan een aanzienlijk gedeelte, met inbegrip van minstens één geplande stop in een station, wordt geëxploiteerd buiten de Unie [...].

⁸ PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32.

3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de op grond van de **leden 1 bis, 1 quater** en [...] 2[...] toegekende vrijstellingen.
4. [...] **Voor** diensten die zijn vrijgesteld overeenkomstig **lid 1 quater** [...], zijn de **artikelen 5, 10, 11 en 12 en hoofdstuk V en artikel 27 en artikel 28 van toepassing. Voor diensten die zijn vrijgesteld overeenkomstig lid 2, punt a), zijn artikel 5, artikel 10, leden 2, 4 en 5, artikel 11, artikel 12, artikel 20, lid 1, en artikelen 21, 27 en 28 van toepassing.**

Artikel 3

Definities

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

- 1) "spoorwegonderneming": een spoorwegonderneming als omschreven in artikel 3, punt 1), van Richtlijn 2012/34/EU;
- 2) "infrastructuurbeheerder": een infrastructuurbeheerder als omschreven in artikel 3, **punt 2)**, van Richtlijn 2012/34/EU;
- 3) "stationsbeheerder": een organisatorische entiteit in een lidstaat die verantwoordelijk is gemaakt voor het beheer van [...] **een of meer** spoorwegstations; deze functie kan worden uitgeoefend door de infrastructuurbeheerder⁹;
- 4) "touroperator": een organisator of doorverkoper anders dan een spoorwegonderneming, in de zin van [...] **artikel 3**, punten 8) en 9), van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad¹⁰;

⁹ ***Nieuwe overweging toevoegen: Indien meerdere stationsbeheerders verantwoordelijk zijn voor één station, moeten de lidstaten kunnen bepalen welke de instantie belast is met de in deze verordening bedoelde verantwoordelijkheden.***

¹⁰ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1).

- 5) "verkoper van vervoerbewijzen": een doorverkoper van spoorvervoersdiensten, [...] die vervoerbewijzen verkoopt **op basis van een overeenkomst of een andere regeling tussen de doorverkoper en de** [...] spoorwegonderneming [...];
- 6) "vervoerovereenkomst": een overeenkomst voor **spoor**vervoer onder bezwarende titel of om niet tussen een spoorwegonderneming [...] en de reiziger voor de levering van een of meer vervoersdiensten;
- 7) "boekings": een papieren of elektronisch toelatingsbewijs dat recht geeft op vervoer onder voorafgaandelijk bevestigde op naam gestelde vervoervoorwaarden;
- 8) "doorgaand ticket": een vervoerbewijs of vervoerbewijzen [...] **als omschreven in artikel 3, punt 35), van Richtlijn 2012/34/EU**;
- 9) "dienst": een dienst voor reizigersvervoer per spoor die overeenkomstig een dienstregeling wordt geëxploiteerd tussen spoorwegstations [...]. **Dit betreft ook vervoersdiensten die worden aangeboden voor vervoer langs een andere route**;
- 10) "reis": het vervoer van reizigers tussen een station van vertrek en een station van aankomst [...];
- 11) "binnenlandse dienst voor reizigersvervoer per spoor": een dienst voor reizigersvervoer per spoor waarbij geen lidstaatgrens wordt overschreden;
- 11a) "stads- en voorstadsdienst voor reizigersvervoer per spoor": een dienst voor reizigersvervoer per spoor als omschreven in artikel 3, punt 6), van Richtlijn 2012/34/EU**;
- 11b) "regionale dienst voor reizigersvervoer per spoor": een dienst voor reizigersvervoer per spoor als omschreven in artikel 3, punt 7), van Richtlijn 2012/34/EU**;
- 12) "internationale dienst voor reizigersvervoer per spoor": een internationale dienst voor reizigersvervoer per spoor als omschreven in artikel 3, punt 5), van Richtlijn 2012/34/EU;

- 13) "vertraging": het tijdsverschil tussen het tijdstip waarop de reiziger volgens de openbaar gemaakte dienstregeling had moeten aankomen en het tijdstip van zijn werkelijke of verwachte aankomst op het [...] station van de **eind**bestemming;
- 14) "reispas" of "abonnement": een vervoerbewijs voor een onbeperkt aantal reizen, dat de rechtmatige houder toestaat met de trein te reizen op een bepaald traject of net gedurende een bepaalde periode;
- 15) "gemiste aansluiting": een situatie waarin een reiziger één of meer diensten mist in de loop van een **treinreis, verkocht als een doorgaand ticket**, ten gevolge van een vertraging of annulering van een of meer voorgaande diensten, **of ten gevolge van het vertrek van een dienst vóór de geplande vertrektijd**;
- 16) "persoon met een handicap" en "persoon met beperkte mobiliteit": personen die een permanente of tijdelijke lichamelijke, mentale, intellectuele of sensorische stoornis hebben, die hen, samen met diverse belemmeringen, kan belemmeren op voet van gelijkheid met andere passagiers gebruik te maken van vervoer, of van wie de mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van hun leeftijd;
- 17) [...]

18) [...]

19) [...]

20) **"station": plaats op een spoorlijn waar een reizigerstrein kan vertrekken, halt houden of de reis beëindigen.**

Hoofdstuk II

Vervoerovereenkomst, informatie en vervoerbewijzen

Artikel 4

Vervoerovereenkomst

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

Artikel 5

Non-discriminerende voorwaarden van vervoerovereenkomsten¹¹

Onverminderd sociale tarieven, bieden spoorwegondernemingen, [...] verkopers van vervoerbewijzen **of touroperators** contractvoorwaarden en tarieven aan het grote publiek aan zonder rechtstreekse of indirecte discriminatie op basis van de nationaliteit [...] van de uiteindelijke klant, of de plaats van vestiging van de spoorwegonderneming, [...] verkoper van vervoerbewijzen **of touroperator** in de Unie.

¹¹ *Een nieuwe overweging toevoegen:* De lidstaten moeten discriminatie op basis van de nationaliteit van de reiziger of de plaats van vestiging van de spoorwegonderneming, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator in de Unie verbieden. Sociale tarieven mogen evenwel niet worden verboden, voor zover ze proportioneel zijn en los staan van de nationaliteit van de betrokken reiziger. Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators kunnen hun commerciële praktijken, met inbegrip van speciale aanbiedingen en promotie van bepaalde verkoopkanalen, vrij bepalen.

Artikel 6

Fietsen

1. Reizigers hebben het recht om **onder voorbehoud van de beperkingen in lid 3** fietsen¹² mee te nemen in de trein, en in voorkomend geval [...] mag een redelijke vergoeding worden aangerekend. **In treinen waar een boeking verplicht is, zal een boeking kunnen worden gemaakt voor het vervoer van fietsen.**

Wanneer een reiziger een boeking voor een fiets heeft gemaakt en het vervoer van de fiets zonder gegronde reden wordt geweigerd, heeft de reiziger recht op vervoer langs een andere route of op terugbetaling overeenkomstig artikel 16, op vergoeding overeenkomstig artikel 17 en bijstand overeenkomstig artikel 18, lid 2.

- 1 bis. Indien aangewezen plaatsen voor fietsen in de trein beschikbaar zijn, moeten de reizigers hun fiets op deze plaatsen kunnen stallen. Indien deze plaatsen niet beschikbaar zijn, [...] houden reizigers toezicht op hun fiets en leveren zij alle redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat andere reizigers, mobiliteitshulpmiddelen, bagage of spoorwegactiviteiten hier geen ongemak of schade door ondervinden.**

[...]

¹² *Een nieuwe overweging toevoegen: (13 bis) De rechten en plichten met betrekking tot het vervoer van fietsen in de trein dienen van toepassing te zijn op fietsen die vóór en na de treinreis rijklaar zijn. Vervoer van fietsen in pakken of zakken valt, indien van toepassing, onder de bepalingen van deze verordening met betrekking tot de bagage.*

3. **Spoorwegondernemingen kunnen om veiligheids- of operationele redenen het recht om fietsen mee te nemen, beperken, met name via capaciteitsbeperkingen tijdens de spitsuren of ingeval het rollend materieel hiervoor niet geschikt is.**
Spoorwegondernemingen kunnen het vervoer van fietsen ook beperken op grond van hun gewicht en de afmetingen. Ze publiceren hun voorwaarden voor het vervoer van fietsen, met inbegrip van actuele informatie over de beschikbare capaciteit, door gebruik te maken van telematicatoepassingen als bedoeld in Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie op hun officiële websites.
4. **De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen verlangen dat ze plannen opstellen voor meer en beter vervoer van fietsen, en voor andere oplossingen ter bevordering van gecombineerd gebruik van trein en fiets, en dat ze deze plannen actueel houden.**

Artikel 7

Uitsluiting van verklaring van afstand en beperking

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

Artikel 8

Verplichting tot het verstrekken van informatie over de beëindiging van diensten

Spoorwegondernemingen of in voorkomend geval de bevoegde autoriteiten die voor een openbaredienstcontract voor een spoorwegdienst verantwoordelijk zijn, maken met passende middelen en vóór de inwerkingtreding ervan de besluiten bekend dat zij diensten permanent of tijdelijk stopzetten, zulks in een format dat toegankelijk is voor personen met een handicap, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen die zijn vastgesteld in Richtlijn (EU) 2019/882¹³ en in de Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie.

Artikel 9

Reisinformatie¹⁴

1. Spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen die namens een of meer spoorwegondernemingen vervoerovereenkomsten aanbieden, verstrekken de reiziger op verzoek ten minste de in bijlage II, deel I, vermelde informatie over de reizen waarvoor door de betrokken spoorwegonderneming een vervoerovereenkomst wordt aangeboden. [...].
2. Spoorwegondernemingen [...] verstrekken aan de reiziger tijdens de reis [...] ten minste de informatie bedoeld in bijlage II, deel II. **Indien een stationsbeheerder in een overstapstation over deze informatie beschikt, verstrekt hij die ook aan de reizigers.**

¹³ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70).

¹⁴ **Een nieuwe overweging toevoegen: Verkopers van vervoerbewijzen kunnen sterk in grootte verschillen - van micro- tot grote ondernemingen - en sommige van hen bieden hun diensten alleen on- of offline aan. De verplichting om reizigers reisinformatie te verstrekken, moet dus in verhouding staan tot de capaciteit van de verkoper van het vervoerbewijs.**

3. De in lid 1 en lid 2 bedoelde informatie wordt verstrekt in het meest geschikte format, **waar mogelijk op basis van realtime-reisinformatie**, onder meer door gebruik te maken van [...] **geschikte** communicatietechnologie. Er wordt met name voor gezorgd dat deze informatie toegankelijk is voor personen met een handicap, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn (EU) 2019/882 en de Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. **1300/2014 van de Commissie**.
4. [...] Infrastructuurbeheerders [...] **verstrekken** [...] realtime-informatie over **het vertrek en de aankomst van** treinen [...] [...] op niet-discriminerende wijze en **zonder onnodige vertraging** aan spoorwegondernemingen en **stationsbeheerders**. **Op verzoek hebben verkopers van vervoerbewijzen toegang tot die realtime-informatie.**

Artikel 10

Beschikbaarheid van vervoerbewijzen [...] en boekingen

1. Spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen bieden vervoerbewijzen en, indien beschikbaar, doorgaande tickets **sals bedoeld in artikel 10 bis**, en boekingen aan. [...].
2. Onverminderd lid 3 en lid 4 [...] **verkopen** spoorwegondernemingen [...], **direct of via verkopers van vervoerbewijzen of touroperators**, vervoerbewijzen aan reizigers via ten minste een van de volgende [...] verkoopw~~ijzen~~**ijen**:
 - a) loketten, **andere verkooppunten** of automaten;
 - b) telefoon, internet of enige andere op grote schaal beschikbare informatietechnologie;
 - c) in de treinen.

[...] **De bevoegde autoriteiten als bedoeld in artikel 2, punt b), van Verordening (EG) nr. 1370/2007**, kunnen van spoorwegondernemingen verlangen dat zij vervoerbewijzen verstrekken voor diensten in het kader van openbaredienstcontracten via meer dan één [...] **verkoopwijze**.

3. [...]
4. Indien geen loket of automaat in het station van vertrek aanwezig is, worden de reizigers op het station geïnformeerd:
 - a) over de mogelijkheid en de te volgen procedures om een vervoerbewijs te kopen per telefoon, via internet of in de trein; en;
 - b) over het dichtstbijzijnde spoorwegstation of de meest nabije plaats waar loketten en/of automaten beschikbaar zijn.
5. Indien er in het station van vertrek geen loket, [...] **geen** toegankelijke automaat **en geen andere toegankelijke manier om vooraf een vervoerbewijs aan te kopen**, voorhanden is, mogen personen met een handicap [...] zonder extra kosten vervoerbewijzen aan boord van de trein kopen, **tenzij dit beperkt of onmogelijk is op grond van beveiligings- of fraudebestrijdingsbeleid of verplichte boeking van een treinreis. Indien er geen personeel aan boord van de trein is, deelt de spoorwegonderneming personen met een handicap mee of en waar er een vervoerbewijs moet worden aangekocht. De lidstaten kunnen verlangen dat personen met een handicap overeenkomstig hun nationale recht en praktijken als zodanig worden erkend.**

De lidstaten kunnen het in de eerste alinea bedoelde recht uitbreiden tot alle passagiers. Kiezen lidstaten voor deze mogelijkheid, dan stellen zij de Commissie daarvan in kennis. Het Europees Spoorwegbureau publiceert de informatie over de uitvoering van de Verordeningen (EG) nrs. 1300/2014 en 454/2011 van de Commissie op zijn website.

6. [...]

Artikel 10 bis

Doorgaande tickets¹⁵

1. **Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators** doen alles wat redelijkerwijs [...] in hun vermogen ligt om doorgaande tickets aan te bieden **voor binnenlandse en internationale diensten voor reizigersvervoer per spoor, [...], en met name voor diensten die door één enkele spoorwegonderneming worden geëxploiteerd. Spoorwegondernemingen werken samen met de doelstelling om doorgaande tickets zo ruim mogelijk aan te bieden voor zowel binnenlands als internationaal reizigersvervoer per spoor.**
2. **Voor reizen met een of meer aansluitingen wordt de reiziger vóór aankoop van een vervoerbewijs of vervoerbewijzen meegedeeld of dit doorgaande tickets zijn.**

¹⁵ ***Nieuwe overweging toevoegen:*** Met een doorgaand ticket kunnen reizigers probleemloos van A naar B reizen en dus moeten er redelijke inspanningen worden geleverd om dit soort vervoerbewijzen aan te bieden voor binnenlandse, internationale, stads-, voorstads- en regionale verbindingen, met inbegrip van de bij deze verordening vrijgestelde spoorwegdiensten. Ingeval bij deze spoorwegdiensten voor doeleinden van schadevergoeding de omvang van de vertraging wordt berekend, moet het mogelijk zijn vertragingen uit te sluiten die zijn opgetreden tijdens delen van de reis die buiten deze verordening vallen.

3. Een vervoerbewijs dat of vervoerbewijzen die in één handelstransactie van een spoorwegonderneming zijn gekocht, vormen een doorgaand ticket en de spoorwegonderneming is overeenkomstig de artikelen 16, 17 en 18 aansprakelijk indien de passagier een of meer verbindingen mist. Dit geldt niet indien op het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen duidelijk vermeld wordt dat deze afzonderlijke vervoerovereenkomsten vormen en de passagier vóór de aankoop overeenkomstig lid 2 daarvan in kennis is gesteld.
4. Ingeval een vervoerbewijs of vervoerbewijzen in één handelstransactie zijn gekocht en de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator die het vervoerbewijs of vervoerbewijzen heeft verkocht deze op eigen initiatief heeft gecombineerd, dan is deze verplicht 50 % terug te betalen en te vergoeden ingeval de reiziger een of meer aansluitingen mist. Dit geldt niet indien op de vervoerbewijzen, op een ander document of elektronisch vermeld wordt dat de vervoerbewijzen afzonderlijke vervoerovereenkomsten vormen, op een wijze die de reiziger in staat stelt de informatie later te raadplegen, en de passagier vóór aankoop daarvan in kennis is gesteld.

Verkopers van vervoerbewijzen of touroperators zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van verzoeken en mogelijke klachten van reizigers uit hoofde van dit lid. De in de eerste alinea bedoelde terugbetalingen en vergoedingen worden uitgevoerd binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek. Het bij dit lid verleende recht laat het toepasselijke nationale recht voor het toekennen van extra schadevergoeding aan reizigers onverlet.

5. De spoorwegonderneming, touroperator of verkoper van vervoerbewijzen die het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen verkocht heeft, moet aantonen dat de in dit lid bedoelde informatie is verstrekt.

Hoofdstuk III

Aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage

Artikel 11

Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage

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

Artikel 12

Verzekering en aansprakelijkheidsdekking [...]

Een spoorwegonderneming is voldoende verzekerd **of beschikt over passende, marktconforme waarborgen om haar aansprakelijkheid te dekken**, overeenkomstig artikel 22 van Richtlijn 2012/34/EU [...].

Artikel 13

Voorschotten

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

Artikel 14

Betwisting van aansprakelijkheid

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

Hoofdstuk IV

Vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen

Artikel 15

Aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen

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

Artikel 16

Terugbetaling of vervoer langs een andere route

1. Indien bij vertrek of in het geval van een gemiste aansluiting **of een annulering**, [...], redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming krachtens de vervoerovereenkomst 60 minuten **of meer** zal bedragen, **biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert [...], de reiziger [...]** onmiddellijk de keuze tussen een van de volgende opties, **en treft zij de nodige regelingen**:
 - a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, onder de voorwaarden waarop het is betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van zijn reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de reis in het licht oorspronkelijke reisplan van de reiziger geen zin meer heeft, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid. [...] ;
 - b) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid;
 - c) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoervoorwaarden, naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.

2. [...] **Indien dezelfde spoorwegonderneming vergelijkbaar vervoer [...] langs een andere route verricht of een andere onderneming opdracht geeft het vervoer langs een andere route uit te voeren, met het oog op de toepassing van lid 1, punt b) en punt c), mag dat niet tot extra kosten voor de reiziger leiden. Deze vereiste geldt ook indien voor het vervoer langs een andere route gebruik wordt gemaakt van vervoer in een hogere vervoersklasse of van alternatieve vervoerswijzen.** [...] Spoorwegondernemingen moeten redelijke inspanningen leveren om extra overstappen te vermijden en ervoor te zorgen dat binnen de totale reistijd **de vertraging zo kort mogelijk is.** [...] Reizigers mogen niet in een lagere vervoersklasse worden vervoerd, tenzij dergelijke faciliteiten de enige beschikbare alternatieve reismogelijkheid vormen.

Onverminderd de eerste alinea kan de spoorwegonderneming er op verzoek van de reiziger mee instemmen dat de reiziger vervoerovereenkomsten sluit met andere aanbieders van vervoersdiensten die hem in staat stellen onder vergelijkbare omstandigheden de eindbestemming te bereiken, en hem de gemaakte kosten terugbetalen.

3. Aanbieders van vervoersdiensten langs een andere route zien er met name op toe dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een vergelijkbaar niveau van toegang tot de alternatieve dienst krijgen. **Aanbieders van vervoersdiensten langs een andere route kunnen voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit voorzien in alternatieve diensten die passen bij hun behoeften en die verschillen van die welke voor andere reizigers worden aangeboden.**
4. **De in lid 1, punt a), en in lid 2, tweede alinea, bedoelde terugbetalingen worden gedaan binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek. De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen verlangen dat ze die verzoeken via bepaalde communicatiemiddelen aanvaarden, mits dat niet tot discriminatie leidt.**

Artikel 17

Vergoeding [...]

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen, heeft een reiziger [...] **recht op** een vergoeding voor een vertraging van de spoorwegonderneming indien hij tussen de op het [...] **vervoerbewijs of het doorgaand ticket** vermelde punten van vertrek en van **eindbestemming** geconfronteerd wordt met een vertraging waarvoor de kosten [...] niet zijn terugbetaald overeenkomstig artikel 16. **Reizigers hebben ook recht op een vergoeding in geval van annulering of van een vertraging van 60 minuten of meer bij vervoer langs een andere route overeenkomstig artikel 16, lid 1, punt b). In dat geval wordt de vertraging berekend op basis van de geplande aankomsttijd op de eindbestemming volgens het oorspronkelijke vervoerbewijs of doorgaand ticket, en de werkelijke aankomsttijd op de eindbestemming.** De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt:
 - a) 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten,
 - b) 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.
2. Lid 1 is ook van toepassing op reizigers die in het bezit zijn van een reispas of een abonnement. Indien zij herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of annuleringen gedurende de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement, hebben zij [...] **recht op** passende vergoeding overeenkomstig de regelingen inzake vergoedingen van de spoorwegonderneming. In deze regelingen worden de criteria inzake vertragingen voor de berekening van de vergoeding vastgesteld. Indien gedurende de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement herhaaldelijk vertragingen van minder dan 60 minuten voorkomen, **kunnen** [...] deze vertragingen worden samengeteld en **kunnen** [...] de reizigers worden vergoed overeenkomstig de regelingen inzake vergoedingen van de spoorwegonderneming.

3. **Onverminderd lid 2** wordt de vergoeding voor vertraging berekend in verhouding tot de volledige prijs die de reiziger effectief betaalde voor de vertraagde dienst. In geval van een vervoerovereenkomst voor een heen- en terugreis wordt de vergoeding voor vertraging tijdens hetzij de heen- hetzij de terugreis berekend op basis **van de prijs die voor dat traject op het vervoerbewijs is vermeld. Indien de prijs van de deeltrajecten van de reis niet wordt vermeld, wordt de vergoeding berekend op basis** van de helft van de prijs die voor het vervoerbewijs is betaald. Op dezelfde manier wordt de prijs voor een vertraagde dienst in het kader van enige andere vorm van vervoerovereenkomst uit hoofde waarvan er over meerdere opeenvolgende deeltrajecten kan worden gereisd, berekend in verhouding tot de volledige prijs.
4. Bij het berekenen van de duur van de vertraging wordt geen rekening gehouden met vertraging waarvan de spoorwegonderneming kan aantonen dat ze buiten het grondgebied van de Unie is opgelopen.

4 bis. De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen verlangen dat zij verzoeken om vergoeding via bepaalde communicatiemiddelen aanvaarden, mits dat niet tot discriminatie leidt.

5. De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om vergoeding. De vergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden soepel zijn (met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming). De vergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.
6. De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels. Spoorwegondernemingen kunnen een minimumdrempel invoeren waaronder geen vergoeding wordt uitbetaald. Deze drempel bedraagt niet meer dan 4 EUR per vervoerbewijs.
7. De reiziger heeft geen recht op vergoeding indien hij alvorens het vervoerbewijs te kopen op de hoogte is gesteld van de vertraging, of indien de aankomsttijd door voortzetting met een andere dienst of langs een andere route minder dan 60 minuten werd vertraagd.

8. De reiziger heeft geen recht op een vergoeding in geval van vertraging, annulering of gemiste aansluiting die rechtstreeks veroorzaakt is door of inherent verbonden is aan:
- a) omstandigheden die geen verband houden met de spoorwegexploitatie, zoals extreme weersomstandigheden of grote natuurrampen, die de spoorwegonderneming ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon vermijden en waarvan zij de gevolgen niet kon verhinderen;
 - b) schuld van de reiziger; of
 - c) het gedrag van een derde dat de spoorwegonderneming, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan zij de gevolgen niet kon verhinderen, zoals zelfdoding, personen op het spoor, kabeldiefstal, noodgevallen aan boord, rectshandhavingsactiviteiten, sabotage of terrorisme.

Stakingen van het personeel van de spoorwegonderneming, het handelen of het nalaten van andere ondernemingen die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruiken, en het handelen of het nalaten van infrastructuur- en stationsbeheerders vallen niet onder de in de eerste alinea bedoelde vrijstelling.

[...]

Artikel 18

Bijstand

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek, **of annulering van een dienst**, worden de reizigers door de spoorwegonderneming of door de stationsbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd van **de dienst of de vervangende dienst**, zodra die informatie beschikbaar is. **Indien verkopers van vervoerbewijzen en touroperators over die informatie beschikken, verstrekken zij die ook aan de reiziger.**
2. In geval van een vertraging als bedoeld in lid 1 van 60 minuten of meer, **of annulering van een dienst, biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert** de reiziger **tevens** [...] gratis het volgende:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze in de trein of in het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd, rekening houdende met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de benodigde tijd voor de levering en de kostprijs;
 - b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is;
 - c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, vervoer van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
3. Indien de spoorwegdienst **wordt onderbroken** en niet meer of niet meer **binnen een redelijke termijn** kan worden voortgezet, **bieden** [...] spoorwegondernemingen zo spoedig mogelijk alternatieve vervoersdiensten aan de reizigers **en treffen ze de nodige regelingen.**
4. Spoorwegondernemingen certificeren, op verzoek van de reiziger, [...] dat de treindienst [...] vertraging heeft opgelopen, geleid heeft tot een gemiste aansluiting of is geannuleerd.

5. Bij de toepassing van de leden 1 t.e.m. 4 besteedt de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en begeleiders.
6. [...] **Indien er overeenkomstig artikel 13 bis, lid 3, van Richtlijn 2012/34/EU noodplannen worden opgesteld, overleggen de spoorwegondernemingen met de stationsbeheerder en de infrastructuurbeheerder, zodat zij voorbereid zijn op eventuele ernstige verstoringen en langdurige vertragingen die leiden tot een aanzienlijk aantal gestrande reizigers in het station.**

Artikel 19

[...]

[...]

Hoofdstuk V

Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

Artikel 20

Recht op vervoer

1. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders stellen [...] met de actieve betrokkenheid van [...] **vertegenwoordigers** van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit niet-discriminerende toegangsregels **vast** voor het vervoer van personen met een handicap, met inbegrip van hun persoonlijke assistenten **die overeenkomstig de nationale praktijk als zodanig worden erkend**, en personen met beperkte mobiliteit [...], of zij behouden dergelijke regels. [...] . **De stationsbeheerder en de spoorwegonderneming stellen in die regels vast welke entiteit verantwoordelijk is voor het verlenen van bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, zoals bedoeld in Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie.**
2. Boeking en vervoerbewijzen worden personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten. Een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of touroperator weigert niet een boeking te aanvaarden of een vervoerbewijs af te geven aan een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit en verlangt niet dat deze door een andere persoon wordt begeleid, behalve indien dit strikt noodzakelijk is om te voldoen aan de in lid 1 vermelde toegangsvoorschriften.

Informatie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

1. Op verzoek verstrekken de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie in een toegankelijk format, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen die zijn vastgesteld in Verordeningen (EU) nr. 454/2011 **en (EU) nr. 1300/2014** en Richtlijn (EU) 2019/882 van de Commissie, over de toegankelijkheid van het station en de bijbehorende faciliteiten, over treindiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig de toegangsregels in de zin van artikel 20, lid 1, en informeren zij personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de faciliteiten aan boord.
2. Wanneer een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of touroperator gebruikmaakt van de afwijking uit hoofde van artikel 20, lid 2, stelt deze op verzoek de betrokken persoon met een handicap of persoon met beperkte mobiliteit binnen vijf werkdagen na de weigering van de boeking of het vervoerbewijs, dan wel het opleggen van de voorwaarde van begeleiding, schriftelijk in kennis van de redenen daarvoor. De spoorwegonderneming, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator doet redelijke inspanningen om een alternatieve vervoersoptie voor te stellen aan de persoon in kwestie, rekening houdende met zijn of haar behoeften inzake toegankelijkheid.
3. **In onbemande stations zorgen de spoorwegonderneming en de stationsbeheerder ervoor dat gemakkelijk beschikbare informatie, in toegankelijke formats, overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 en Richtlijn (EU) 2019/882 van de Commissie, met betrekking tot de dichtstbijzijnde bemande stations en direct beschikbare bijstand ten behoeve van personen met een handicap en personen met een beperkte mobiliteit beschikbaar wordt gesteld overeenkomstig de in artikel 20, lid 1, bedoelde toegangsregels.**

Bijstand in spoorwegstations en aan boord

1. **Personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit worden als volgt bijgestaan:**

- a) **De persoonlijke assistent, die overeenkomstig de nationale praktijken als zodanig is erkend, kan met een speciaal tarief en, in voorkomend geval, gratis reizen en, waar mogelijk, naast de persoon met een handicap zitten.**

Indien een spoorwegonderneming verlangt dat een persoon met een handicap overeenkomstig artikel 20, lid 2, aan boord van de trein vergezeld moet worden, heeft de begeleider het recht gratis te reizen en, waar mogelijk, naast de persoon met een handicap te zitten.

Zij mogen vergezeld worden door een assistentiehond overeenkomstig het toepasselijk nationaal recht;

- [...] **b) bij vertrek, overstap of aankomst op een bemand spoorwegstation [...] wordt [...] gratis bijstand verleend op zodanige wijze dat de persoon in de trein kan instappen, kan overstappen naar een aansluitende treindienst waarvoor hij over een vervoerbewijs beschikt of kan uitstappen uit de trein [...]. Die bijstand is te allen tijde beschikbaar indien er daartoe opgeleid personeel op het station aan het werk is;**

c) **op onbemande stations verlenen spoorwegondernemingen gratis bijstand aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen indien zich daartoe opgeleid personeel aan boord bevindt;**

[...] d) **indien zich geen daartoe opgeleid begeleidend personeel aan boord van een trein of op het station bevindt, [...] worden alle redelijke inspanningen gedaan om [...] personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden de trein te nemen.**

[...]

[...]

e) **indien deze personen niet onafhankelijk en veilig toegang tot dezelfde diensten aan boord als andere reizigers kunnen hebben, stelt de spoorwegonderneming alles in het werk wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt opdat zij toegang kunnen hebben tot die diensten.**

5. **De in artikel 20, lid 1, bedoelde regels bepalen de wijze waarop de in lid 1 bedoelde rechten kunnen worden uitgeoefend.**

Artikel 23

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

Spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators werken samen om bijstand te verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit [...], **als beschreven in artikel 20 en artikel 22**, overeenkomstig de volgende punten:

- a) de bijstand wordt verleend op voorwaarde dat **de reiziger of zijn vertegenwoordiger** de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator waarbij het vervoerbewijs is gekocht, **of, indien van toepassing, het centraal aanspreekpunt als bedoeld in punt f)**, ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis stelt [...] van de behoefte van de **reiziger** aan deze bijstand.
Dergelijke kennisgevingen worden doorgestuurd naar alle spoorwegondernemingen en stationsbeheerders die betrokken zijn bij de reis. Indien een vervoerbewijs of abonnement recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er adequate informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt, **en in elk geval ten minste 48 uur vóór de eerste keer dat de bijstand nodig is. De reiziger of zijn vertegenwoordiger levert alle redelijke inspanningen om ten minste 12 uur van tevoren eventuele annuleringen van die vervolgreizen te melden.** [...];
- b) spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators treffen alle nodige maatregelen om kennisgevingen te kunnen ontvangen. **Indien verkopers van vervoerbewijzen niet in staat zijn die kennisgevingen te verwerken, vermelden zij alternatieve verkooppunten of alternatieve wijzen voor kennisgeving;**
- c) indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig punt a), leveren de spoorwegonderneming en de stationsbeheerder alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toch kan reizen;

- d) [...] de stationsbeheerder of een andere bevoegde persoon [...] wijst punten aan waar personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit hun aankomst op het spoorwegstation kunnen melden en [...] om bijstand kunnen verzoeken;
- e) er wordt bijstand verleend op voorwaarde dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit zich meldt bij het aangewezen punt op een door de dergelijke bijstand verlenende spoorwegonderneming of stationsbeheerder meegedeeld tijdstip. Het meegedeelde tijdstip mag niet eerder zijn dan 60 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan. Indien geen tijdstip is meegedeeld waarop de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit zich moet melden, meldt de persoon zich op het aangewezen punt, uiterlijk 30 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan.
- f) **De lidstaten kunnen verlangen dat stationsbeheerders en spoorwegondernemingen op hun grondgebied samenwerken voor het opzetten en exploiteren van centrale aanspreekpunten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. De voorwaarden voor de werking van de centrale aanspreekpunten worden vastgesteld in de in artikel 20, lid 1, bedoelde toegangsregels. De aanspreekpunten zijn verantwoordelijk voor:**
 - i) **het aanvaarden van verzoeken om bijstand op stations;**
 - ii) **het melden van individuele verzoeken om bijstand aan stationsbeheerders en spoorwegondernemingen; en**
 - iii) **het verstrekken van informatie over toegankelijkheid.**

**Vergoeding voor mobiliteitshulpmiddelen,
[...] hulpmiddelen en assistentiehonden**

1. Indien spoorwegondernemingen en stationsbeheerders verlies of beschadiging van **mobiliteitshulpmiddelen zoals** rolstoelen, [...] **of van** hulpmiddelen, [...] **of verlies of letsel van gecertificeerde** assistentiehonden van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit veroorzaken, zijn ze aansprakelijk voor dat verlies, die beschadiging of dat letsel en moeten ze daar een vergoeding voor betalen.
2. De in lid 1 bedoelde vergoeding is gelijk aan de kosten van de vervanging of herstelling van de verloren of beschadigde **mobiliteitsapparatuur of hulpmiddelen. Voor assistentiehonden is de in lid 1 bedoelde vergoeding gelijk aan de kosten van de vervanging of de behandeling van het letsel.**
3. [...] **Indien lid 1 van toepassing is**, doen spoorwegondernemingen en stationsbeheerders **alle** [...] redelijke inspanningen [...] om te zorgen voor de **onmiddellijk benodigde** tijdelijke vervanging van [...] **mobiliteitsapparatuur of hulpmiddelen** [...]. De persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit mag [...] **die** tijdelijke vervangapparatuur of -hulpmiddelen houden tot de in lid 1 en lid 2 bedoelde vergoeding is betaald.

Opleiding van personeel

Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten:

- a) ervoor zorgen dat alle personeelsleden [...], die, **in het kader van hun normale taken**, rechtstreeks bijstand verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, weten hoe zij moeten voldoen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, met inbegrip van personen met een mentale of intellectuele beperking;
- b) opleiding en **regelmatige bijscholing** verstrekken om al hun personeelsleden, die in het station of **aan boord van treinen** werken, en rechtstreeks omgaan met reizigers, bewust te maken van de behoeften van personen met een handicap **en personen met beperkte mobiliteit**. [...]

[...]

[...]

Hoofdstuk VI

Veiligheid, klachten en kwaliteit van de dienst

Artikel 27

Persoonlijke veiligheid van de reizigers

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

Artikel 28

Klachten

1. Alle spoorwegondernemingen [...] **en** stationsbeheerders [...] van stations met gemiddeld meer dan 10 000 reizigers per dag gedurende een jaar zetten elk voor hun respectief verantwoordelijkheidsgebied een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.¹⁶ Ze maken hun contactgegevens en werktaal/-talen op grote schaal bekend aan de reizigers. **Dit mechanisme is niet van toepassing op hoofdstuk III.**¹⁷

¹⁶ **Een nieuwe overweging toevoegen:** Met het oog op een efficiënte klachtenafhandeling moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders gerechtigd zijn gezamenlijke klantendiensten en klachtenbehandelingsmechanismen op te zetten.

¹⁷ **Nieuwe overweging toevoegen:** De bepalingen van deze verordening doen geen afbreuk aan de rechten van reizigers om een klacht in te dienen bij een nationale instantie of om in het kader van nationale procedures rechtsmiddelen aan te wenden.

2. **Uit hoofde van de in lid 1 bedoelde mechanismen** kunnen reizigers een klacht indienen bij elke spoorwegonderneming, [...] **of stationsbeheerder [...]** **met betrekking tot hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden**. Klachten moeten worden ingediend binnen [...] **drie maanden** na het incident dat het voorwerp van de klacht vormt. Degene aan wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger mee **dat hij** binnen een termijn van minder dan drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht [...] **antwoord zal ontvangen [...]**. Spoorwegondernemingen [...] **en** stationsbeheerders [...] houden de gegevens [...] die nodig zijn om de klacht te beoordelen [...] voor **de duur van de volledige klachtenbehandelingsprocedure, met inbegrip van de in artikel 33 en artikel 34 bedoelde klachtenbehandelingsprocedures**, bij en stellen [...] **deze** op verzoek ter beschikking van de nationale handhavingsinstanties.
3. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet **publiek** toegankelijk zijn, **inclusief** voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.
4. De spoorwegonderneming publiceert in het in artikel 29 bedoelde [...]verslag het aantal en de categorieën van ontvangen klachten en van afgehandelde klachten, de antwoordtijd en de eventuele corrigerende maatregelen die zijn getroffen.

Dienstkwaliteitsnormen

1. Spoorwegondernemingen [...] stellen dienstkwaliteitsnormen op en voeren een kwaliteitsbeheerssysteem in om de kwaliteit van de dienst in stand te houden. De dienstkwaliteitsnormen behelzen ten minste de punten in bijlage III.
2. Spoorwegondernemingen [...] toetsen hun eigen prestatie aan de dienstkwaliteitsnormen. Spoorwegondernemingen publiceren [...] **uiterlijk [...] op 30 juni [PB: voeg jaar van inwerkingtreding + 2 jaar in], en vervolgens om de twee jaar** een verslag over hun dienstkwaliteitsprestatie [...] op hun website. [...] Die verslagen worden bovendien op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie beschikbaar gesteld.
3. **Stationsbeheerders moeten dienstkwaliteitsnormen vaststellen op basis van de in bijlage III vermelde relevante punten. Ze zien toe op hun prestaties overeenkomstig deze normen en verlenen de nationale overheidsinstanties op verzoek toegang tot de informatie over hun prestaties.**

Hoofdstuk VII

Informatie en handhaving

Artikel 30

Informatie aan de reizigers over hun rechten

1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor treinreizen brengen de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators de reizigers op de hoogte van de rechten en verplichtingen die zij hebben krachtens deze verordening. Teneinde aan deze informatievereiste te voldoen kunnen zij gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Unie voorbereide samenvatting van deze verordening die hen ter beschikking wordt gesteld. Bovendien brengen ze een vermelding aan op het vervoerbewijs, op papier of in elektronisch format of aan de hand van andere middelen, met inbegrip van toegankelijke formats voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig de eisen die zijn vastgesteld in Richtlijn (EU) 2019/882 en **Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie**. In deze vermelding is aangegeven waar dergelijke informatie kan worden verkregen in het geval van annulering, gemiste aansluiting of langdurige vertraging. **Indien het niet mogelijk is de vermelding op het vervoerbewijs aan te brengen, stellen ze de reiziger daarvan op andere wijze in kennis.**
2. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders zorgen ervoor dat de reizigers op aangepaste wijze, met inbegrip van toegankelijke formats overeenkomstig de toegankelijkheidseisen van Richtlijn (EU) 2019/882 en **Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie**, in het station en in de trein informatie krijgen over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening en over de contactgegevens van de krachtens artikel 31 door de lidstaten aangewezen instantie of instanties.

Artikel 31

Aanwijzing van nationale handhavingsinstanties

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

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

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

De handhavingsplichten voor spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders krachtens dit hoofdstuk zijn niet van toepassing op Cyprus en Malta zolang er op hun respectievelijke grondgebied geen spoorweginet ligt.

Artikel 32

Handhavingstaken

1. De nationale handhavingsinstanties houden nauwgezet toezicht op de naleving van deze verordening, **en van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie, voor zover in deze verordening naar die verordeningen wordt verwezen**, en nemen de nodige maatregelen om te garanderen dat de rechten van reizigers worden gerespecteerd. Daartoe verstrekken spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders de instanties op verzoek relevante documenten en informatie. Bij het uitvoeren van hun taken houden de instanties rekening met de informatie die bij hen wordt ingediend door de instantie die uit hoofde van artikel 33 is aangewezen om klachten te behandelen, als dit een andere instantie is. Ze kunnen ook beslissen handhavingsmaatregelen te nemen op basis van individuele klachten die door deze instantie worden doorgestuurd.
2. De nationale handhavingsinstanties publiceren **om de twee jaar**, uiterlijk eind [...] **juni** van het volgende kalenderjaar, statistieken over hun activiteiten, met inbegrip van de opgelegde sancties.

3. Spoorwegondernemingen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin zij actief zijn.

Artikel 33

Klachtenbehandeling door nationale handhavingsinstanties of andere aangewezen instanties

1. Onverminderd de rechten van consumenten om een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad¹⁸ kan de reiziger, na zonder succes een klacht te hebben ingediend bij de spoorwegonderneming, [...] **of stationsbeheerder [...]** overeenkomstig artikel 28, **binnen 3 maanden na ontvangst van de informatie over de afwijzing van de oorspronkelijke klacht, een klacht indienen bij [...]** een in lid 2 bedoelde instantie. **Indien binnen 3 maanden na de indiening van de oorspronkelijke klacht geen antwoord is ontvangen, heeft de reiziger het recht een klacht in te dienen bij de in lid 2 bedoelde instantie.** [...] **Indien nodig** deelt die instantie de klagers mee [...] dat **zij** het recht hebben een klacht in te dienen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting, teneinde individueel verhaal te halen.
2. Elke reiziger kan bij de nationale handhavingsinstantie of elke andere instantie die daartoe door een lidstaat is aangewezen, klacht indienen over een vermeende inbreuk tegen deze verordening.
3. De instantie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan. De klachtenbehandelingsprocedure duurt maximum drie maanden, **te rekenen vanaf de datum waarop het dossier van de klacht is opgesteld.** In complexe gevallen kan de instantie [...] deze periode verlengen tot zes maanden. In dat geval stelt zij de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en van de tijd die naar verwachting nodig zal zijn om de procedure af te ronden. Alleen gevallen die juridische procedures inhouden, mogen langer dan zes maanden duren. Indien de instantie ook een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting is in de zin van Richtlijn 2013/11/EU, gelden de in die richtlijn vastgestelde termijnen.

¹⁸ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 14).

De klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

4. Klachten van reizigers over een incident waar een spoorwegonderneming bij betrokken was, worden behandeld door de **in lid 2 bedoelde** [...] instantie van de lidstaat die de vergunning aan die onderneming heeft afgegeven.
5. Indien een klacht betrekking heeft op vermeende inbreuken door stationsbeheerders of infrastructuurbeheerders, **wordt de [...] klacht behandeld door de in lid 2 bedoelde instantie** van de lidstaat op wiens grondgebied het incident heeft plaatsgevonden.
6. In het kader van de samenwerking overeenkomstig artikel 34 mogen **de** [...] instanties afwijken van lid 4 of lid 5 indien dit om gerechtvaardigde redenen, met name taal of verblijfplaats, in het belang is van de reiziger.

Artikel 34

Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties

1. Wanneer verschillende instanties zijn aangewezen uit hoofde van artikel 31 en artikel 33, worden rapporteringsmechanismen vastgesteld om de uitwisseling van informatie tussen deze instanties te garanderen, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679, teneinde de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en de uit hoofde van artikel 33 aangewezen instantie voor de behandeling van klachten in staat te stellen de nodige informatie te verzamelen om individuele klachten te onderzoeken.
2. De nationale handhavingsinstanties wisselen informatie uit over hun werk en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op coördinatie. De Commissie helpt hen hierbij.

3. [...] In complexe gevallen, bijvoorbeeld in het geval van meerdere klachten of exploitanten, grensoverschrijdende reizen of ongevallen op het grondgebied van een andere lidstaat dan die welke de vergunning van de onderneming heeft afgegeven, en met name als het onduidelijk is welke nationale handhavingsinstantie bevoegd is of als dat de oplossing voor de klacht vergemakkelijkt of bespoedigt, werken de nationale handhavingsinstanties samen om een "leidende" instantie aan te wijzen, die optreedt als centraal aanspreekpunt voor de reizigers. Alle betrokken nationale handhavingsinstanties werken samen om een oplossing voor de klacht te faciliteren (ook door informatie uit te wisselen, te helpen met de vertaling van documenten en informatie over de omstandigheden van incidenten te verstrekken). Aan de reizigers wordt meegedeeld welke instantie optreedt als "leidende" instantie.

Hoofdstuk VIII

Slotbepalingen

Artikel 35

Sancties

1. De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De vastgestelde sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie van die voorschriften en maatregelen in kennis en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mede.
2. In het kader van de in artikel 34 vermelde samenwerking onderzoekt de nationale handhavingsinstantie die bevoegd is met het oog op de toepassing van artikel 33, lid 4 of lid 5, op verzoek van de nationale handhavingsinstantie die de klacht behandelt, de door die instantie vastgestelde overtredingen van deze verordening en legt zij, indien nodig, sancties op.

Artikel 36

Bevoegdheidsdelegatie

De Commissie is gemachtigd om, overeenkomstig artikel 37, gedelegeerde handelingen vast te stellen teneinde:

- i) het in artikel 13, **lid 2**, [...] vermelde bedrag aan te passen **teneinde rekening te houden met de wijzigingen in het voor de gehele EU geldende geharmoniseerde indexcijfer van de consumptieprijzen, exclusief energie en onbewerkte voedingsmiddelen, zoals gepubliceerd door de Commissie (Eurostat);**
- ii) bijlage I [...] te wijzigen teneinde rekening te houden met wijzigingen van **de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV), zoals uiteengezet in Aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (Cotif) [...].**

Uitoefening van de bevoegdheidsdelegatie

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen wordt aan de Commissie toegekend onder de in dit artikel neergelegde voorwaarden.
2. De in artikel 36 bedoelde bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend voor een termijn van vijf jaar met ingang van [*de datum van inwerkingtreding van deze verordening*]. De Commissie stelt uiterlijk negen maanden voor het einde van de termijn van vijf jaar een verslag op over de bevoegdheidsdelegatie. De bevoegdheidsdelegatie wordt stilzwijgend met termijnen van dezelfde duur verlengd, tenzij het Europees Parlement of de Raad zich uiterlijk drie maanden voor het einde van elke termijn tegen deze verlenging verzet.
3. Het Europees Parlement of de Raad kan de bevoegdheidsdelegatie te allen tijde intrekken. Het besluit tot intrekking beëindigt de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een daarin genoemde latere datum. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.
4. Vóór de vaststelling van een gedelegeerde handeling raadpleegt de Commissie de door elke lidstaat aangewezen deskundigen overeenkomstig de beginselen die zijn neergelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven¹⁹.
5. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, doet zij daarvan gelijktijdig kennisgeving aan het Europees Parlement en de Raad.

¹⁹ Interinstitutioneel Akkoord tussen het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie over beter wetgeven (PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1).

6. Een overeenkomstig dit artikel vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad voor het verstrijken van de termijn de Commissie hebben medegedeeld dat ze daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

Artikel 38

Verslag

De Commissie brengt vijf jaar na de vaststelling van deze verordening verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de uitvoering en de resultaten van deze verordening.

Het verslag is gebaseerd op informatie die moet worden verstrekt krachtens deze verordening. Het verslag gaat in voorkomend geval vergezeld van passende voorstellen.

Artikel 39

Intrekking

Verordening (EG) nr. 1371/2007 wordt ingetrokken **met ingang van [PB: voeg datum van inwerkingtreding + 24 maanden in]**.

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

Artikel 40

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing vanaf [PB: voeg datum van inwerkingtreding + 24 maanden in].

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

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

Voor de Raad

De voorzitter

BIJLAGE I

**Uittreksel uit de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal
spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV)**

Aanhangsel A

**bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (Cotif) van 9 mei 1980, zoals
gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende het internationale
spoorwegvervoer van 3 juni 1999**

TITEL I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze Uniforme Regelen wordt verstaan onder:

- a) "vervoerder": de contractuele vervoerder met wie de reiziger overeenkomstig deze
Uniforme Regelen de vervoerovereenkomst heeft gesloten, of een opvolgende
vervoerder, die op grond van deze overeenkomst aansprakelijk is;**
- b) "ondervervoerder": een vervoerder die niet de vervoerovereenkomst heeft
gesloten met de reiziger, maar aan wie de onder a) bedoelde vervoerder de
uitvoering van het vervoer per spoor geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd;**
- c) "algemene vervoervoorwaarden": de voorwaarden van de vervoerder in de vorm
van algemene voorwaarden of van in iedere lidstaat rechtens geldende tarieven die
door het sluiten van de vervoerovereenkomst onderdeel daarvan zijn geworden;**
- d) "voertuig": motorvoertuig of aanhangwagen die ter gelegenheid van vervoer van
reizigers wordt vervoerd.**

TITEL II

SLUITING EN UITVOERING VAN DE VERVOEROVEREENKOMST

Artikel 6

Vervoerovereenkomst

1. Op grond van de vervoerovereenkomst is de vervoerder verplicht de reiziger alsmede, in voorkomend geval, bagage en voertuigen te vervoeren naar de plaats van bestemming en de bagage en de voertuigen af te leveren op de plaats van bestemming.
2. De vervoerovereenkomst moet worden vastgelegd in een of meer vervoerbewijzen die aan de reiziger worden overhandigd. Onverminderd artikel 9 tast het ontbreken, de onregelmatigheid of het verlies van het vervoersbewijs noch het bestaan, noch de geldigheid van de overeenkomst aan, die onderworpen blijft aan deze Uniforme Regelen.
3. Het vervoerbewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst.

Artikel 7

Vervoersbewijs

1. De algemene vervoervoorwaarden bepalen de vorm en de inhoud van de vervoerbewijzen, alsmede de taal waarin en de leettertekens waarmee ze moeten worden gedrukt en ingevuld.
2. Op het vervoerbewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.
3. De reiziger moet er zich bij het in ontvangst nemen van het vervoerbewijs van overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.
4. Het vervoerbewijs is overdraagbaar, indien het niet op naam is gesteld en de reis nog niet is aangevangen.
5. Het vervoerbewijs kan ook worden opgesteld in de vorm van elektronische registratie van gegevens, die kunnen worden omgezet in leesbare leettertekens. De voor de registratie en verwerking van de gegevens gebruikte procedures moeten uit functioneel oogpunt gelijkwaardig zijn, in het bijzonder wat betreft de bewijskracht van het vervoerbewijs, dat door deze elektronische gegevens wordt gevormd.

Artikel 8

Betaling en terugbetaling van de vervoerprijs

1. Tenzij tussen de reiziger en de vervoerder anders is overeengekomen, moet de vervoerprijs vooraf worden betaald.
2. De algemene vervoervoorwaarden bepalen onder welke voorwaarden een terugbetaling van de vervoerprijs plaatsvindt.

Artikel 9

Recht op vervoer – Uitsluiting van vervoer

1. De reiziger moet vanaf het begin van de reis voorzien zijn van een geldig vervoerbewijs en dit bij een controle van de vervoerbewijzen tonen. De algemene vervoervoorwaarden kunnen bepalen:
 - a) dat een reiziger die geen geldig vervoerbewijs toont, boven de vervoerprijs een toeslag moet betalen;
 - b) dat een reiziger die weigert onmiddellijk de vervoerprijs of de toeslag te betalen, van het vervoer kan worden uitgesloten;
 - c) of en onder welke voorwaarden een terugbetaling van de toeslag plaatsvindt.
2. De algemene vervoervoorwaarden kunnen bepalen dat reizigers die:
 - a) een gevaar vormen voor de veiligheid en de goede bedrijfsgang of voor de veiligheid van andere reizigers,
 - b) andere reizigers op onaanvaardbare wijze lastig vallen,

van het vervoer zijn uitgesloten of onderweg van het vervoer kunnen worden uitgesloten en dat deze personen geen recht hebben op terugbetaling van de vervoerprijs, noch van de prijs die ze hebben betaald voor het vervoer van hun bagage.

Artikel 10

Naleving van overheidsvoorschriften

De reiziger moet de voorschriften van de douane of andere overheidsinstanties naleven.

Artikel 11

Uitvallen en vertraging van een trein – Missen van een aansluiting

De vervoerder moet eventueel op het vervoerbewijs vermelden dat de trein is uitgevallen of de aansluiting is gemist.

TITEL III

VERVOER VAN HANDBAGAGE, DIEREN, BAGAGE EN VOERTUIGEN

Hoofdstuk I

Gemeenschappelijke bepalingen

Artikel 12

Toegelaten voorwerpen en dieren

1. De reiziger mag, overeenkomstig de algemene vervoervoorwaarden, makkelijk draagbare voorwerpen (handbagage) alsook levende dieren meenemen. Bovendien mag de reiziger voorwerpen van grote omvang meenemen, overeenkomstig de bijzondere bepalingen in de algemene vervoervoorwaarden. Voorwerpen of dieren die voor de reizigers hinderlijk kunnen zijn of schade kunnen veroorzaken, zijn van het vervoer uitgesloten.
2. De reiziger kan, overeenkomstig de algemene vervoervoorwaarden, voorwerpen en dieren als bagage verzenden.
3. De vervoerder kan, overeenkomstig de bijzondere bepalingen in de algemene vervoervoorwaarden, het vervoer van voertuigen toelaten ter gelegenheid van het vervoer van reizigers.
4. Het vervoer van gevaarlijke goederen als handbagage, bagage in of op voertuigen die overeenkomstig deze titel per spoor worden vervoerd, moet in overeenstemming zijn met het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID).

Artikel 13

Onderzoek

1. De vervoerder heeft bij een ernstig vermoeden van overtreding van de vervoervoorwaarden het recht te onderzoeken of de vervoerde voorwerpen (handbagage, bagage, voertuigen met inbegrip van hun lading) en dieren voldoen aan de vervoervoorwaarden, wanneer de wetten en voorschriften van de staat waar het onderzoek moet plaatsvinden zulks niet verbieden. De reiziger moet worden verzocht bij het onderzoek aanwezig te zijn. Indien hij zich niet meldt of niet kan worden bereikt, moet de vervoerder een beroep doen op twee onafhankelijke getuigen.
2. Wanneer wordt vastgesteld dat de vervoervoorwaarden niet zijn nageleefd, kan de vervoerder van de reiziger betaling verlangen van de kosten die in verband met het onderzoek zijn gemaakt.

Artikel 14

Naleving van overheidsvoorschriften

De reiziger moet tijdens zijn vervoer de voorschriften van de douane of andere overheidsinstanties met betrekking tot het vervoer van voorwerpen (handbagage, bagage, voertuigen met inbegrip van hun lading) en dieren, ter gelegenheid van zijn vervoer, naleven. Tenzij in de wetten en voorschriften van de desbetreffende staat anders wordt bepaald, moet de reiziger bij het onderzoek van deze voorwerpen aanwezig zijn.

Hoofdstuk II

Handbagage en dieren

Artikel 15

Toezicht

De reiziger moet toezicht uitoefenen op de handbagage en de dieren die hij meeneemt.

Hoofdstuk III

Bagage

Artikel 16

Aanbieding ten vervoer van bagage

1. De contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van bagage moeten worden vastgelegd in een bagagebewijs dat aan de reiziger wordt overhandigd.
2. Onverminderd artikel 22 tast het ontbreken, de onregelmatigheid of het verlies van het bagagebewijs noch het bestaan, noch de geldigheid aan van bedingen met betrekking tot het vervoer van ingeschreven bagage, die onderworpen blijven aan deze Uniforme Regelen.
3. Het bagagebewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van de inschrijving van de bagage en van de voorwaarden van het vervoer ervan.
4. Behoudens tegenbewijs wordt vermoed dat bij de inontvangstneming door de vervoerder de bagage in uiterlijk goede staat was en dat het aantal en de massa van de colli's overeenkwamen met de vermelding op het bagagebewijs.

Artikel 17

Bagagebewijs

1. De algemene vervoervoorwaarden bepalen de vorm en de inhoud van het bagagebewijs, alsmede de taal waarin en de leettertekens waarmee het moet worden gedrukt en ingevuld. Artikel 7, lid 5, is van overeenkomstige toepassing.
2. Op het bagagebewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om de contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van de bagage te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.
3. De reiziger moet er zich bij het in ontvangst nemen van het bagagebewijs van overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.

Artikel 18

Inschrijving en vervoer

1. Behoudens in de algemene vervoervoorwaarden bepaalde uitzonderingen, wordt bagage slechts ingeschreven op vertoon van een vervoerbewijs dat ten minste geldig is tot de plaats van bestemming van de bagage. De inschrijving geschiedt overigens volgens de op de plaats van verzending geldende voorschriften.
2. Wanneer de algemene vervoervoorwaarden bepalen dat bagage ten vervoer mag worden toegelaten zonder vertoon van een vervoerbewijs, zijn de bepalingen van deze Uniforme Regelen betreffende de rechten en verplichtingen van de reiziger met betrekking tot zijn bagage van overeenkomstige toepassing op de afzender van de bagage.

3. De vervoerder kan de bagage met een andere trein of met een ander vervoermiddel en over een ander vervoertraject vervoeren dan die welke door de reiziger worden gebruikt.

Artikel 19

Betaling van de prijs voor het vervoer van bagage

Tenzij tussen de reiziger en de vervoerder anders is overeengekomen, moet de prijs voor het vervoer van bagage worden betaald bij de inschrijving.

Artikel 20

Merken van de bagage

De reiziger moet op een goed zichtbare plaats op ieder collo een houdbare en duidelijke aanduiding plaatsen van:

- a) zijn naam en zijn adres;
- b) de plaats van bestemming.

Artikel 21

Recht om over de bagage te beschikken

1. Indien de omstandigheden dit toestaan en de voorschriften van de douane of van andere overheidsinstanties zich daartegen niet verzetten, kan de reiziger om de teruggave van de bagage verzoeken op de plaats van verzending tegen afgifte van het bagagebewijs en, wanneer de algemene vervoervoorwaarden zulks bepalen, op vertoon van het vervoerbewijs.
2. In de algemene vervoervoorwaarden kunnen andere bepalingen zijn opgenomen betreffende het recht om over de bagage te beschikken, in het bijzonder het wijzigen van de plaats van bestemming en de eventuele hieruit voortvloeiende financiële gevolgen voor de reiziger.

Aflevering

1. De aflevering van bagage geschiedt tegen afgifte van het bagagebewijs en eventueel tegen betaling van de op de zending drukkende kosten.

De vervoerder heeft het recht doch niet de verplichting te onderzoeken of de houder van het bagagebewijs bevoegd is tot inontvangstneming.

2. Met de aflevering aan de houder van het bagagebewijs worden, wanneer zulks overeenkomstig de op de plaats van aflevering geldende voorschriften geschiedt, gelijkgesteld:
 - a) de afgifte van de bagage aan de douane of belastinginstanties in hun expeditie- of opslagruimten, wanneer die zich niet onder de hoede van de vervoerder bevinden;
 - b) het toevertrouwen van levende dieren aan een derde.
3. De houder van het bagagebewijs kan op de plaats van bestemming om de aflevering van de bagage verzoeken zodra de overeengekomen tijd alsook, eventueel, de benodigde tijd voor de afhandeling door de douane of andere overheidsinstanties is verstreken.
4. Wordt het bagagebewijs niet afgegeven, dan is de vervoerder slechts gehouden de bagage af te leveren aan degene die zijn recht daarop bewijst; bij onvoldoende bewijs kan de vervoerder een zekerheid verlangen.
5. De bagage wordt afgeleverd op de plaats van bestemming waarvoor zij is ingeschreven.
6. De houder van het bagagebewijs aan wie de bagage niet is afgeleverd, kan verlangen dat de dag en het uur waarop hij overeenkomstig lid 3 om de aflevering heeft verzocht op het bagagebewijs worden vermeld.
7. De rechthebbende kan de inontvangstneming van de bagage weigeren, indien de vervoerder geen gevolg geeft aan zijn verzoek over te gaan tot onderzoek van de bagage teneinde een beweerde schade vast te stellen.
8. Overigens vindt de aflevering van de bagage plaats overeenkomstig de op de plaats van bestemming geldende voorschriften.

Hoofdstuk IV

Voertuigen

Artikel 23

Vervoervoorwaarden

De bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoervoorwaarden regelen met name de voorwaarden voor de toelating tot het vervoer, de inschrijving, de belading en het vervoer, het lossen en de aflevering, alsook de verplichtingen van de reiziger.

Artikel 24

Vervoerbewijs

1. De contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van voertuigen moeten worden vastgelegd in een vervoerbewijs dat aan de reiziger wordt overhandigd. Dit vervoerbewijs kan deel uitmaken van het vervoerbewijs van de reiziger.
2. De bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoervoorwaarden regelen de vorm en de inhoud van het vervoerbewijs, alsmede de taal waarin en de lettertekens waarmee het moet worden gedrukt en ingevuld. Artikel 7, lid 5, is van overeenkomstige toepassing.
3. Op het vervoerbewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om de contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van voertuigen te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.

4. De reiziger moet zich bij het in ontvangst nemen van het vervoerbewijs ervan overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.

Artikel 25

Toepasselijk recht

Behoudens de bepalingen van dit hoofdstuk zijn de bepalingen van Hoofdstuk III betreffende het vervoer van bagage van toepassing op voertuigen.

TITEL IV

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE VERVOERDER

Hoofdstuk I

Aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers

Artikel 26

Aansprakelijkheidsgronden

1. De vervoerder is aansprakelijk voor de schade ten gevolge van dood, verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger, veroorzaakt door een ongeval dat in verband met de uitoefening van het spoorwegbedrijf aan de reiziger is overkomen tijdens zijn verblijf in de spoorwegvoertuigen of bij het in- of uitstappen, ongeacht welke spoorweginfrastructuur wordt gebruikt.
2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven:
 - a) indien het ongeval is veroorzaakt door omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
 - b) voor zover het ongeval te wijten is aan schuld van de reiziger;
 - c) indien het ongeval te wijten is aan het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.
3. Indien het ongeval te wijten is aan het gedrag van een derde en indien desondanks de vervoerder niet geheel van zijn aansprakelijkheid is ontheven overeenkomstig lid 2, onder c), is hij voor het geheel aansprakelijk binnen de grenzen van deze Uniforme Regelen onverminderd zijn eventueel regres op de derde.

4. Deze Uniforme Regelen laten de eventuele aansprakelijkheid van de vervoerder in de niet in lid 1 bedoelde gevallen onverlet.
5. Wanneer een vervoer dat het onderwerp vormt van een en dezelfde vervoerovereenkomst door opeenvolgende vervoerders wordt verricht, is in geval van dood en letsel van reizigers die vervoerder aansprakelijk, die volgens de vervoerovereenkomst verplicht is tot het uitvoeren van het vervoer gedurende welke het ongeval zich heeft voortgedaan. Wanneer het vervoer niet is verricht door de vervoerder maar door een ondervoerder, zijn beide vervoerders overeenkomstig deze Uniforme Regelen hoofdelijk aansprakelijk.

Artikel 27

Schadevergoeding in geval van dood

1. In geval van dood van de reiziger omvat de schadevergoeding:
 - a) de ten gevolge van het overlijden noodzakelijke kosten, met name die van het vervoer van het stoffelijk overschot en de lijkbezorging;
 - b) indien de dood niet onmiddellijk is ingetreden, de in artikel 28 bedoelde schadevergoeding.
2. Indien door de dood van de reiziger andere personen, jegens wie hij een wettelijke onderhoudsplicht had of in de toekomst gehad zou hebben, hun onderhoud verliezen, moeten ook dezen voor dit verlies schadeloos gesteld worden. De vordering tot schadevergoeding van personen, van wie de reiziger zonder wettelijke verplichting het onderhoud verzorgde, blijft onderworpen aan het nationale recht.

Artikel 28

Schadevergoeding in geval van letsel

In geval van verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger omvat de schadevergoeding:

- a) de noodzakelijke kosten, met name die van behandeling en vervoer;
- b) het vermogensnadeel dat de reiziger lijdt door een gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid of door een toename van zijn behoeften.

Artikel 29

Vergoeding van andere personenschade

Het nationale recht bepaalt of en in welke mate de vervoerder andere dan het in artikel 27 en artikel 28 bedoelde lichamelijk letsel moet vergoeden.

Artikel 30

Wijze en hoogte van de schadevergoeding in geval van dood of letsel

1. De in de artikel 27, lid 2, en artikel 28, onder b), bedoelde schadevergoeding moet als gekapitaliseerde som worden uitgekeerd. Indien evenwel het nationale recht de toekenning van een periodieke uitkering toelaat, wordt de vergoeding op deze wijze uitgekeerd, wanneer de gewonde reiziger of de in artikel 27, lid 2, bedoelde rechthebbenden zulks verlangen.
2. De hoogte van de krachtens lid 1 toe te kennen schadevergoeding wordt bepaald volgens het nationale recht. Bij de toepassing van deze Uniforme Regelen geldt evenwel per reiziger een maximumbedrag van 175 000 rekeneenheden van een gekapitaliseerde som of van een met deze som overeenstemmende jaarlijkse uitkering, voor zover in het nationale recht een lager maximumbedrag is bepaald.

Artikel 31

Andere vervoermiddelen

1. Behoudens lid 2 zijn de bepalingen betreffende de aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers niet van toepassing op schade die is ontstaan tijdens het vervoer dat overeenkomstig de vervoerovereenkomst geen spoorwegvervoer was.
2. Wanneer evenwel spoorwegvoertuigen per veerboot worden vervoerd, zijn de bepalingen betreffende de aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers van toepassing op de in artikel 26, lid 1, en artikel 33, lid 1, bedoelde schade veroorzaakt door een ongeval in het kader van de spoorwegexploitatie dat de reiziger is overkomen tijdens zijn verblijf in die voertuigen of bij het in- of uitstappen.
3. Wanneer de uitoefening van het spoorwegbedrijf ten gevolge van buitengewone omstandigheden tijdelijk wordt onderbroken en de reizigers met een ander vervoermiddel worden vervoerd, is de vervoerder krachtens deze Uniforme Regelen aansprakelijk.

Hoofdstuk II

Aansprakelijkheid in geval van niet-nakoming van de dienstregeling

Artikel 32

Aansprakelijkheid in geval van uitvallen, vertraging van een trein of gemiste aansluiting

1. De vervoerder is jegens de reiziger aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat door het uitvallen, door de vertraging van een trein of door het missen van een aansluiting de reis niet op dezelfde dag kan worden voortgezet, of dat de voortzetting hiervan als gevolg van de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd. De schadevergoeding omvat de redelijke kosten voor overnachting en voor het waarschuwen van personen die de reiziger verwachten.
2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven, wanneer het uitvallen, de vertraging of het missen van een aansluiting te wijten is aan een van de volgende oorzaken:
 - a) omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
 - b) schuld van de reiziger; of
 - c) het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.
3. Het nationale recht bepaalt of en in welke mate de vervoerder andere dan de in lid 1 bedoelde schade moet vergoeden. Deze bepaling laat artikel 44 onverlet.

Hoofdstuk III

Aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, ingeschreven bagage en voertuigen

AFDELING 1

Handbagage en dieren

Artikel 33

Aansprakelijkheid

1. In geval van dood en letsel van reizigers is de vervoerder bovendien aansprakelijk voor de schade ten gevolge van het gehele of gedeeltelijke verlies of van beschadiging van voorwerpen die de reiziger bij zich droeg of als handbagage bij zich had; dit geldt eveneens voor de dieren die de reiziger meegenomen had. Artikel 26 is van overeenkomstige toepassing.
2. Overigens is de vervoerder slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gehele of gedeeltelijke verlies van voorwerpen, handbagage of dieren, waarover de reiziger overeenkomstig artikel 15 verplicht is toezicht uit te oefenen, indien deze schade wordt veroorzaakt door schuld van de vervoerder. De overige artikelen van titel IV, met uitzondering van artikel 51, en titel VI zijn in dit geval niet van toepassing.

Artikel 34

Beperking van schadevergoeding in geval van verlies of beschadiging van voorwerpen

Wanneer de vervoerder krachtens artikel 33, lid 1, aansprakelijk is, moet hij de schade vergoeden tot ten hoogste 1 400 rekeneenheden per reiziger.

Artikel 35

Ontheffing van aansprakelijkheid

De vervoerder is jegens de reiziger niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het feit dat de reiziger de voorschriften van de douane of van andere overheidsinstanties niet heeft nageleefd.

AFDELING 2

Bagage

Artikel 36

Aansprakelijkheidsgronden

1. De vervoerder is aansprakelijk voor de schade ten gevolge van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van de bagage vanaf de aanneming ten vervoer tot aan de aflevering, alsmede ten gevolge van de vertraging in de aflevering.
2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven voor zover het verlies, de beschadiging of de vertraging in de aflevering is veroorzaakt door schuld van de reiziger, door een opdracht van de reiziger die niet het gevolg is van de schuld van de vervoerder, door eigen gebrek van de bagage of door omstandigheden die de vervoerder niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen.
3. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven, voor zover het verlies of de beschadiging een gevolg is van de bijzondere risico's, verbonden aan een of meer van de volgende feiten:
 - a) het ontbreken of de gebrekkigheid van de verpakking;
 - b) de bijzondere aard van de bagage;
 - c) de inschrijving van voorwerpen als bagage, die van het vervoer zijn uitgesloten.

Artikel 37

Bewijslast

1. Het bewijs dat het verlies, de beschadiging of de vertraging in de aflevering door een van de in artikel 36, lid 2, genoemde feiten is veroorzaakt, moet worden geleverd door de vervoerder.

2. Wanneer de vervoerder bewijst dat het verlies of de beschadiging, gelet op de omstandigheden van het geval, kan zijn ontstaan uit een of meer van de in artikel 36, lid 3, genoemde bijzondere risico's, wordt vermoed dat het verlies of de beschadiging daardoor is veroorzaakt. De rechthebbende heeft evenwel het recht te bewijzen dat de schade geheel of gedeeltelijk niet door een van deze risico's is veroorzaakt.

Artikel 38

Opvolgende vervoerders

Wanneer een vervoer dat het onderwerp vormt van één en dezelfde vervoerovereenkomst, door meer opvolgende vervoerders wordt verricht, treedt iedere vervoerder door het overnemen van de bagage met het bagagebewijs of door het overnemen van het voertuig met het vervoerbewijs, met betrekking tot het vervoer van de bagage of van de voertuigen, toe tot de vervoerovereenkomst overeenkomstig de bepalingen van het bagagebewijs of het vervoerbewijs en neemt hij de daaruit voortvloeiende verplichtingen op zich. In dit geval is iedere vervoerder aansprakelijk voor de uitvoering van het vervoer op het gehele vervoerstraject tot aan de aflevering.

Artikel 39

Ondervervoerder

1. Wanneer de vervoerder de uitvoering van het vervoer geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd aan een ondervervoerder, al dan niet op grond van een aan hem in de vervoerovereenkomst toegekende bevoegdheid, blijft de vervoerder niettemin aansprakelijk voor het volledige vervoer.
2. Alle bepalingen van deze Uniforme Regelen die betrekking hebben op de aansprakelijkheid van de vervoerder zijn ook van toepassing op de aansprakelijkheid van de ondervervoerder met betrekking tot het door hem verrichte vervoer. Wanneer een vordering wordt ingesteld tegen zijn ondergeschikten en andere personen van wier diensten de ondervervoerder gebruikmaakt bij de uitvoering van het vervoer, zijn artikel 48 en artikel 52 van toepassing.
3. Een bijzondere overeenkomst waarin de vervoerder verplichtingen op zich neemt die niet op hem rusten krachtens deze Uniforme Regelen of waarin hij afziet van rechten die hem ingevolge deze Uniforme Regelen zijn toegekend, is niet bindend voor de ondervervoerder die hiermee niet uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd. Ongeacht of de ondervervoerder deze overeenkomst al dan niet heeft aanvaard, blijft de vervoerder niettemin gebonden aan de uit deze bijzondere overeenkomst voortvloeiende verplichtingen of afstand van rechten.

4. Wanneer en voor zover de vervoerder en de ondervervoerder aansprakelijk zijn, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk.
5. Het totale bedrag van de schadevergoeding verschuldigd door de vervoerder, de ondervervoerder alsmede door hun ondergeschikten en andere personen van wier diensten zij gebruikmaken bij de uitvoering van het vervoer is niet hoger dan de in de deze Uniforme Regelen voorgeschreven maximumbedragen.
6. Dit artikel doet geen afbreuk aan de mogelijke regresrechten tussen de vervoerder en de ondervervoerder.

Artikel 40

Vermoeden van verlies

1. De rechthebbende kan zonder nader bewijs een collo als verloren beschouwen, wanneer het niet binnen 14 dagen na het overeenkomstig artikel 22, lid 3, gedane verzoek tot aflevering aan hem is afgeleverd of te zijner beschikking is gesteld.
2. Indien een als verloren beschouwd collo binnen een jaar na het verzoek tot aflevering wordt teruggevonden, moet de vervoerder daarvan kennis geven aan de rechthebbende, wanneer zijn adres bekend is of kan worden achterhaald.
3. Binnen dertig dagen na ontvangst van de in lid 2 bedoelde kennisgeving kan de rechthebbende verzoeken dat het collo aan hem wordt afgeleverd. In dit geval moet hij de kosten voor het vervoer van het collo van de plaats van verzending tot de plaats van aflevering betalen en de ontvangen schadevergoeding terugbetalen, onder aftrek, in voorkomend geval, van de kosten die in deze schadevergoeding begrepen zouden zijn geweest. Hij behoudt niettemin zijn in artikel 43 bedoelde rechten op schadevergoeding voor vertraging bij de aflevering.
4. Indien het teruggevonden collo niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is opgeëist of indien het collo meer dan een jaar na het verzoek tot aflevering wordt teruggevonden, beschikt de vervoerder daarover overeenkomstig de wetten en voorschriften die gelden op de plaats waar het collo zich bevindt.

Artikel 41

Schadevergoeding in geval van verlies

1. In geval van geheel of gedeeltelijk verlies van bagage moet de vervoerder, met uitsluiting van elke andere schadevergoeding, betalen:
 - a) indien de omvang van de schade is bewezen, een aan dit bedrag gelijke schadevergoeding, die echter niet meer kan bedragen dan 80 rekeneenheden per ontbrekend kilogram brutomassa of 1 200 rekeneenheden per collo;
 - b) indien de omvang van de schade niet is bewezen, een vaste schadevergoeding van 20 rekeneenheden per ontbrekend kilogram brutomassa of 300 rekeneenheden per collo.

De wijze van vergoeding, per ontbrekend kilogram of per collo, wordt in de algemene vervoervoorwaarden geregeld.

2. De vervoerder moet bovendien de vervoerprijs van de bagage en de overige ter zake van het vervoer van het verloren collo betaalde bedragen, alsook de reeds betaalde douanerechten en accijnzen terugbetalen.

Artikel 42

Schadevergoeding in geval van beschadiging

1. In geval van beschadiging van bagage moet de vervoerder, met uitsluiting van elke andere schadevergoeding, een schadevergoeding betalen gelijk aan de waardevermindering van de bagage.
2. De schadevergoeding bedraagt niet meer dan:
 - a) indien de gehele bagage door de beschadiging in waarde is verminderd, het in geval van geheel verlies te betalen bedrag;
 - b) indien slechts een gedeelte van de bagage door de beschadiging in waarde is verminderd, het in geval van verlies van het in waarde verminderde gedeelte te betalen bedrag.

Artikel 43

Schadevergoeding in geval van vertraging in de aflevering

1. In geval van vertraging in de aflevering van de bagage moet de vervoerder voor elk ondeelbaar tijdvak van 24 uur te rekenen vanaf het verzoek tot aflevering, doch met een maximum van 14 dagen, betalen:
 - a) indien de rechthebbende bewijst dat daardoor een schade, met inbegrip van een beschadiging, is ontstaan, een aan de omvang van de schade gelijke schadevergoeding tot ten hoogste 0,80 rekeneenheid per kilogram brutomassa of 14 rekeneenheden per collo van de met vertraging afgeleverde bagage;
 - b) indien de rechthebbende niet bewijst dat daardoor een schade is ontstaan, een vaste schadevergoeding van 0,14 rekeneenheid per kilogram brutomassa of 2,80 rekeneenheden per collo van de met vertraging afgeleverde bagage.

De wijze van vergoeding, per kilogram of per collo, wordt in de algemene vervoervoorwaarden geregeld.

2. In geval van geheel verlies van de bagage komt de in lid 1 bedoelde schadevergoeding niet bovenop die bedoeld in artikel 41.
3. In geval van gedeeltelijk verlies van de bagage wordt de in lid 1 bedoelde schadevergoeding voor het niet verloren gedeelte betaald.
4. In geval van beschadiging van de bagage die niet het gevolg is van de vertraging in de aflevering, komt, in voorkomend geval, de in lid 1 bedoelde schadevergoeding bovenop die bedoeld in artikel 42.
5. In geen geval kan de som van de in lid 1 bedoelde schadevergoeding en die van de artikel 41 en artikel 42 hoger zijn dan de schadevergoeding die verschuldigd is in geval van geheel verlies van de bagage.

AFDELING 3

Voertuigen

Artikel 44

Schadevergoeding in geval van vertraging

1. In geval van aan de vervoerder te wijten vertraging bij het laden of in geval van vertraging bij de aflevering van een voertuig moet de vervoerder, wanneer de rechthebbende bewijst dat daardoor een schade is ontstaan, een schadevergoeding betalen die niet meer kan bedragen dan de vervoerprijs van het voertuig.
2. Indien de rechthebbende, in geval van aan de vervoerder te wijten vertraging bij het laden, afziet van uitvoering van de vervoerovereenkomst wordt de vervoerprijs aan hem terugbetaald. Bovendien kan hij, wanneer hij bewijst dat door deze vertraging schade is ontstaan, een schadevergoeding eisen die niet meer kan bedragen dan de vervoerprijs.

Artikel 45

Schadevergoeding in geval van verlies

Bij geheel of gedeeltelijk verlies van een voertuig wordt de aan de rechthebbende voor de bewezen schade te betalen schadevergoeding berekend volgens de gebruikelijke waarde van het voertuig. Deze vergoeding kan niet meer dan 8 000 rekeneenheden bedragen. Een al dan niet beladen aanhangwagen wordt als een afzonderlijk voertuig beschouwd.

Artikel 46

Aansprakelijkheid met betrekking tot andere voorwerpen

1. Met betrekking tot voorwerpen achtergelaten in het voertuig of in stevig aan het voertuig bevestigde houders (bijvoorbeeld dakkoffers voor bagage of ski's) is de vervoerder slechts aansprakelijk voor door zijn schuld veroorzaakte schade. De totale schadevergoeding bedraagt niet meer dan 1 400 rekeneenheden.

2. Met betrekking tot aan de buitenkant van het voertuig bevestigde voorwerpen, met inbegrip van de in lid 1 bedoelde houders, is de vervoerder slechts aansprakelijk indien is bewezen dat het verlies of de schade is ontstaan door een handeling of nalaten van de vervoerder geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.

Artikel 47

Toepasselijk recht

Behoudens de bepalingen van deze afdeling zijn de bepalingen van afdeling 2 met betrekking tot de aansprakelijkheid voor bagage van toepassing op voertuigen.

Hoofdstuk IV

Gemeenschappelijke bepalingen

Artikel 48

Verlies van het recht om beperkingen van aansprakelijkheid in te roepen

De in deze Uniforme Regelen bedoelde beperkingen van aansprakelijkheid alsook de bepalingen van het nationale recht die de vergoedingen tot een bepaald bedrag beperken, zijn niet van toepassing, indien is bewezen dat de schade is ontstaan uit een handeling of nalaten van de vervoerder geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.

Artikel 49

Omrekening en rente

1. Wanneer voor de berekening van de schadevergoeding omrekening van bedragen uitgedrukt in buitenlandse munteenheden vereist is, vindt omrekening plaats volgens de koers die geldt op de dag en de plaats van betaling van de schadevergoeding.

2. De rechthebbende kan een rente ten bedrage van vijf procent per jaar over de schadevergoeding verlangen, vanaf de dag van het indienen van de in artikel 55 bedoelde vordering buiten rechte of, bij gebreke daarvan, vanaf de dag van het instellen van de rechtsvordering.
3. Voor de krachtens de artikel 27 en artikel 28 verschuldigde schadevergoeding loopt de rente evenwel vanaf de dag, waarop de voor de vaststelling van het vergoedingsbedrag bepalende feiten zijn voorgevallen, indien deze dag later valt dan die van het indienen van de vordering buiten rechte of van het instellen van de rechtsvordering.
4. Met betrekking tot bagage is de rente slechts verschuldigd, indien de schadevergoeding meer bedraagt dan 16 rekeneenheden per bagagebewijs.
5. Met betrekking tot bagage loopt de rente niet, indien de rechthebbende niet binnen een hem gestelde redelijke termijn de voor de definitieve regeling van de vordering nodige bewijsstukken aan de vervoerder overlegt, tussen de afloop van deze termijn en de daadwerkelijke overlegging van de stukken.

Artikel 50

Aansprakelijkheid in geval van een kernongeval

De vervoerder is ontheven van de krachtens deze Uniforme Regelen op hem rustende aansprakelijkheid, wanneer de schade is veroorzaakt door een kernongeval en wanneer de exploitant van een kerninstallatie of een voor hem in de plaats tredende persoon voor die schade aansprakelijk is krachtens de wetten en voorschriften van een staat die de aansprakelijkheid op het gebied van de kernenergie regelen.

Artikel 51

Personen voor wie de vervoerder aansprakelijk is

De vervoerder is aansprakelijk voor zijn ondergeschikten en voor andere personen van wier diensten hij gebruik maakt bij de uitvoering van het vervoer, wanneer deze ondergeschikten of andere personen handelen in de uitoefening van hun werkzaamheden. De beheerders van de spoorweginfrastructuur waarop het vervoer wordt verricht, worden beschouwd als personen van wier diensten de vervoerder gebruik maakt bij de uitvoering van het vervoer.

Artikel 52

Andere vorderingen

1. In alle gevallen waar deze Uniforme Regelen van toepassing zijn, kan tegen de vervoerder slechts een vordering wegens aansprakelijkheid, ongeacht de rechtsgrond, worden ingesteld onder de voorwaarden en beperkingen van deze Uniforme Regelen.
2. Hetzelfde geldt voor een vordering ingesteld tegen de ondergeschikten en de andere personen voor wie de vervoerder krachtens artikel 51 aansprakelijk is.

TITEL V

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

Artikel 53

Bijzondere aansprakelijkheidsgronden

De reiziger is jegens de vervoerder aansprakelijk voor alle schade:

- a) die het gevolg is van het niet-nakomen van zijn verplichtingen krachtens
 - 1. de artikelen 10, 14 en 20,
 - 2. de bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoervoorwaarden, of
 - 3. het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID), of
 - b) veroorzaakt door voorwerpen of dieren die hij meeneemt,
- tenzij hij bewijst dat de schade een gevolg is van omstandigheden die hij, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen. Deze bepaling laat de aansprakelijkheid die op de vervoerder kan rusten krachtens artikel 26 en artikel 33, lid 1, onverlet.

TITEL VI
UITOEFENING VAN RECHTEN

Artikel 54

Vaststelling van gedeeltelijk verlies of beschadiging

1. Wanneer een gedeeltelijk verlies of een beschadiging van een voorwerp dat onder de hoede van de vervoerder wordt vervoerd (bagage, voertuigen), door de vervoerder wordt ontdekt of vermoed of door de rechthebbende wordt beweerd, moet de vervoerder onverwijld en zo mogelijk in aanwezigheid van de rechthebbende een proces-verbaal opmaken dat naargelang de aard van de schade, de toestand van het voorwerp en zo mogelijk de omvang, de oorzaak en het tijdstip van ontstaan van de schade vermeldt.
2. Een afschrift van dit proces-verbaal moet kosteloos aan de rechthebbende worden verstrekt.
3. Wanneer de rechthebbende niet met de vermeldingen in het proces-verbaal instemt, kan hij verlangen dat de toestand van de bagage of van het voertuig alsmede de oorzaak en het bedrag van de schade worden vastgesteld door een door de partijen bij de vervoerovereenkomst of door de rechter benoemde deskundige. De procedure is onderworpen aan de wetten en voorschriften van de staat waar de vaststelling geschiedt.

Artikel 55

Vorderingen buiten rechte

1. Vorderingen buiten rechte met betrekking tot de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers moeten schriftelijk worden ingediend bij de vervoerder tegen wie de rechtsvordering kan worden ingesteld. Wanneer het een vervoer betreft dat het onderwerp vormt van een en dezelfde overeenkomst en dat wordt verricht door opvolgende vervoerders kunnen de vorderingen buiten rechte worden ingediend zowel bij de eerste als bij de laatste vervoerder alsook bij de vervoerder die zijn hoofdzetel of bijkantoor of vestiging waar de vervoerovereenkomst werd gesloten, heeft in de staat waarin de reiziger zijn woonplaats of gewone verblijfplaats heeft.
2. Andere vorderingen buiten rechte met betrekking tot de vervoerovereenkomst moeten schriftelijk bij de in artikel 56, lid 2 en lid 3, bedoelde vervoerder worden ingediend.

3. De stukken die de rechthebbende bij zijn vordering buiten rechte wil voegen, moeten worden overgelegd in origineel of, in voorkomend geval op verzoek van de vervoerder, in een naar behoren gewaarmerkt afschrift. Bij de regeling van de vordering buiten rechte kan de vervoerder de teruggave van het vervoerbewijs, het bagagebewijs en het vervoerbewijs van het voertuig verlangen.

Artikel 56

Vervoerders die in rechte kunnen worden aangesproken

1. De op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers gegronde rechtsvordering kan slechts worden ingesteld tegen een krachtens artikel 26, lid 5, aansprakelijke vervoerder.
2. Behoudens lid 4 kunnen andere op de vervoerovereenkomst gegronde rechtsvorderingen van reizigers uitsluitend worden ingesteld tegen de eerste of laatste vervoerder of tegen de vervoerder die dat deel van het vervoer verrichtte gedurende welke het feit dat tot de rechtsvordering heeft geleid, zich heeft voorgedaan.
3. Wanneer in geval het vervoer wordt verricht door opvolgende vervoerders, de vervoerder die de bagage of het voertuig moet afleveren met zijn instemming is ingeschreven op het bagagebewijs of het vervoerbewijs, kan overeenkomstig lid 2 de rechtsvordering tegen hem worden ingesteld, zelfs als hij de bagage of het voertuig niet heeft ontvangen.
4. De rechtsvordering tot terugbetaling van een krachtens de vervoerovereenkomst betaald bedrag kan worden ingesteld tegen de vervoerder die dit bedrag heeft geïnd of tegen degene ten voordele van wie dit bedrag is geïnd.
5. De rechtsvordering kan tegen een andere dan de in lid 2 en lid 4 bedoelde vervoerders worden ingesteld als tegeneis of als verweer in een geding over een op dezelfde vervoerovereenkomst gegronde vordering.
6. Voor zover deze Uniforme Regelen van toepassing zijn op de ondervoerder, kan tegen hem eveneens een rechtsvordering worden ingesteld.
7. Indien de eiser de keuze heeft tussen meer vervoerders, vervalt zijn keuzerecht zodra de rechtsvordering tegen een van hen is ingesteld; dit geldt eveneens indien de eiser de keuze heeft tussen een of meer vervoerders en een ondervoerder.

Artikel 58

Verval van de vordering in geval van dood en letsel

1. Elke vordering van de rechthebbende, gegrond op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood of letsel van reizigers, vervalt indien hij niet binnen twaalf maanden, te rekenen vanaf het ogenblik dat hij kennis heeft van de schade, het aan de reiziger overkomen ongeval heeft meegedeeld aan een van de vervoerders, bij wie een vordering buiten rechte kan worden ingesteld volgens artikel 55, lid 1. Wanneer de rechthebbende het ongeval mondeling heeft meegedeeld aan de vervoerder, moet deze aan hem een bevestiging van de mondelinge kennisgeving afgeven.
2. De vordering vervalt evenwel niet, indien
 - a) de rechthebbende binnen de in lid 1 bedoelde termijn een vordering buiten rechte bij een van de in artikel 55, lid 1, bedoelde vervoerders heeft ingediend;
 - b) de aansprakelijke vervoerder binnen de in lid 1 bedoelde termijn op een andere wijze kennis heeft gekregen van het aan de reiziger overkomen ongeval;
 - c) van het ongeval niet of te laat kennis is gegeven ten gevolge van aan de rechthebbende niet toe te rekenen omstandigheden;
 - d) de rechthebbende bewijst dat het ongeval is veroorzaakt door de schuld van de vervoerder.

Artikel 59

Verval van de vordering uit bagagevervoer

1. Door de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende vervalt elke vordering uit de vervoerovereenkomst tegen de vervoerder in geval van gedeeltelijk verlies, beschadiging of vertraging in de aflevering.

2. De vordering vervalt evenwel niet:
- a) in geval van gedeeltelijk verlies of beschadiging, indien
 - 1. het verlies of de beschadiging overeenkomstig artikel 54 is vastgesteld vóór de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende,
 - 2. de vaststelling, die overeenkomstig artikel 54 had moeten geschieden, slechts door de schuld van de vervoerder achterwege is gebleven;
 - b) in geval van uiterlijk niet waarneembare schade, die is vastgesteld na de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende, indien deze
 - 1. de vaststelling overeenkomstig artikel 54 onmiddellijk na de ontdekking van de schade en uiterlijk binnen drie dagen na de inontvangstneming van de bagage verlangt, en
 - 2. bovendien bewijst, dat de schade tussen de aanneming ten vervoer door de vervoerder en de aflevering is ontstaan;
 - c) in geval van vertraging in de aflevering, indien de rechthebbende zijn rechten binnen eenentwintig dagen bij een van de in artikel 56, lid 3, bedoelde vervoerders heeft doen gelden;
 - d) indien de rechthebbende bewijst dat de schade het gevolg is van de schuld van de vervoerder.

Artikel 60

Verjaring

- 1. De op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers gegronde rechtsvorderingen tot schadevergoeding verjaren:
 - a) voor de reiziger, door verloop van drie jaar te rekenen van de dag na het ongeval;
 - b) voor de andere rechthebbenden, door verloop van drie jaar te rekenen van de dag na het overlijden van de reiziger, doch van ten hoogste vijf jaar te rekenen van de dag na het ongeval.

2. De andere rechtsvorderingen uit de vervoerovereenkomst verjaren door verloop van één jaar. De verjaringstermijn bedraagt evenwel twee jaar indien de rechtsvordering gegrond is op een schade ontstaan uit een handeling of nalaten geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.
3. De in lid 2 bedoelde verjaring neemt een aanvang bij rechtsvorderingen:
 - a) tot schadevergoeding wegens geheel verlies: op de veertiende dag na afloop van de in artikel 22, lid 3, bedoelde termijn;
 - b) tot schadevergoeding wegens gedeeltelijk verlies, beschadiging of vertraging in de aflevering: op de dag van de aflevering;
 - c) in alle overige gevallen betreffende het reizigersvervoer: op de dag van het verstrijken van de geldigheid van het vervoerbewijs.

De als begin van de verjaringstermijn vermelde dag is nimmer in deze termijn begrepen.

4. [...]
5. [...]
6. Overigens geldt voor de schorsing en de stuiting van de verjaring het nationale recht.

TITEL VII

ONDERLINGE BETREKKINGEN TUSSEN DE VERVOERDERS

Artikel 61

Verdeling van de vervoerprijs

1. Elke vervoerder moet aan de betrokken vervoerders het hun toekomende aandeel betalen van een vervoerprijs, die hij heeft geïnd of had moet innen. De wijze van betaling wordt in een overeenkomst tussen de vervoerders vastgelegd.
2. Artikel 6, lid 3, artikel 16, lid 3; en artikel 25 zijn eveneens van toepassing op de betrekkingen tussen opvolgende vervoerders.

Artikel 62

Recht van regres

1. De vervoerder die krachtens deze Uniforme Regelen een schadevergoeding heeft betaald, heeft recht van regres jegens de bij het vervoer betrokken vervoerders overeenkomstig de volgende bepalingen:
 - a) de vervoerder die de schade heeft veroorzaakt, is daarvoor alleen aansprakelijk;
 - b) wanneer de schade is veroorzaakt door meer vervoerders, is elk van hen aansprakelijk voor de door hem veroorzaakte schade; is deze toedeling niet mogelijk, dan wordt de schadevergoeding onder hen volgens c) verdeeld;
 - c) indien niet kan worden bewezen welke vervoerder de schade heeft veroorzaakt, wordt de schadevergoeding onder alle bij het vervoer betrokken vervoerders verdeeld, met uitsluiting van hen die bewijzen, dat de schade niet door hen is veroorzaakt; de verdeling geschiedt naar evenredigheid van het aandeel in de vervoerprijs dat aan elke vervoerder toekomt.
2. In geval van onvermogen om te betalen van een van de vervoerders wordt het te zijnen laste komende en door hem niet betaalde aandeel onder de andere bij het vervoer betrokken vervoerders verdeeld naar evenredigheid van het aandeel in de vervoerprijs dat aan elk van hen toekomt.

Artikel 63

Regresprocedure

1. De gegrondheid van de betaling verricht door de vervoerder die krachtens artikel 62 het regres uitoefent, kan niet betwist worden door de vervoerder tegen wie het bedoeld regres wordt uitgeoefend, wanneer de schadevergoeding door de rechter is vastgesteld en wanneer deze laatstgenoemde vervoerder, naar behoren gedagvaard, de mogelijkheid is geboden tot tussenkomst in het geding. De rechter bij wie de hoofdvordering aanhangig is, stelt de termijnen voor de betekening van de dagvaarding en voor de tussenkomst vast.
2. De vervoerder die het regres uitoefent, moet zijn vordering instellen in één en hetzelfde geding tegen alle vervoerders met wie hij geen schikking heeft getroffen, op straffe van verlies van regres jegens de niet gedagvaarde vervoerders.
3. De rechter beslist in één uitspraak over alle bij hem aanhangige regresvorderingen.
4. De vervoerder die zijn recht van regres wil uitoefenen, kan zijn vordering aanhangig maken bij de rechters van de staat op het grondgebied waarvan een van de bij het vervoer betrokken vervoerders zijn hoofdzetel of bijkantoor of vestiging waar de vervoerovereenkomst is gesloten, heeft.
5. Wanneer de rechtsvordering tegen meer vervoerders moet worden ingesteld, kan de vervoerder die zijn regres uitoefent, kiezen tussen de volgens lid 4 bevoegde rechterlijke instanties waarvoor hij zijn regresvordering aanhangig zal maken.
6. Regresvorderingen kunnen niet aanhangig worden gemaakt door het instellen van een rechtsvordering in het geding dat de rechthebbende heeft ingesteld om schadevergoeding te verlangen op grond van de vervoerovereenkomst.

Artikel 64

Overeenkomsten betreffende regres

De vervoerders kunnen onderling overeenkomsten sluiten die afwijken van artikel 61 en artikel 62.

BIJLAGE II

DOOR SPOORWEGONDERNEMINGEN EN VERKOPERS VAN VERVOERBEWIJZEN TE VERSTREKKEN MINIMUMINFORMATIE

Deel I: Informatie vóór de reis

- Algemene voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn
- Tijdschema's en voorwaarden betreffende de snelste reisweg
- Tijdschema's en voorwaarden betreffende de laagste tarieven
- Toegankelijkheid, toegangsvoorwaarden en beschikbaarheid aan boord van faciliteiten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig de in Richtlijn (EU) 2019/882 en Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie vastgestelde eisen inzake toegankelijkheid
- **Beschikbaarheid en** toegangsvoorwaarden betreffende fietsen
- Beschikbaarheid van zitplaatsen in [...] eerste en tweede klas en couchettes en slaapwagens
- Activiteiten die de diensten kunnen verstoren of vertragen
- Beschikbaarheid van diensten aan boord, **met inbegrip van de beschikbaarheid van personeel om reizigers bij te staan**
- **Informatie vóór de aankoop, over de vraag of het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen een doorgaand ticket zijn**
- Procedures voor terugvordering bij verlies van bagage
- Procedure voor de indiening van klachten

Deel II: Informatie tijdens de reis

- Diensten aan boord
- Volgend station
- Vertragingen
- Belangrijkste aansluitende diensten
- Beveiligings- en veiligheidskwesties

BIJLAGE III

MINIMUMKWALITEITSNORMEN VOOR DIENSTVERLENING

Informatie en vervoerbewijzen

Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen

Uitvallen van diensten

Netheid van rollend materieel en netheid van stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit- en temperatuurregeling in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)

Klantentevredenheidsonderzoek

Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen

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

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

BIJLAGE IV

[...]

[...]

BIJLAGE V

CONCORDANTIETABEL

Verordening (EG) nr. 1371/2007	Deze verordening
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1, punt a)	Artikel 1, punt a)
Artikel 1, punt b)	Artikel 1, punt b)
----	Artikel 1, punt c)
Artikel 1, punt c)	Artikel 1, punt d)
----	Artikel 1, punt e)
Artikel 1, punt d)	Artikel 1, punt f)
Artikel 1, punt e)	Artikel 1, punt g)
----	Artikel 1, punt h)
Artikel 1, punt f)	Artikel 1, punt i)
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2, lid 1	Artikel 2, lid 1
Artikel 2, lid 2	----
Artikel 2, lid 3	----
Artikel 2, lid 4	----

Artikel 2, lid 5	----
Artikel 2, lid 6	----
Artikel 2, lid 7	----
----	Artikel 2, lid 2
----	Artikel 2, lid 3
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3, punt 1	Artikel 3, punt 1
Artikel 3, punt 2 en punt 3	----
Artikel 3, punt 4	Artikel 3, punt 2
Artikel 3, punt 5	Artikel 3, punt 3
Artikel 3, punt 6	Artikel 3, punt 4
Artikel 3, punt 7	Artikel 3, punt 5
Artikel 3, punt 8	Artikel 3, punt 6
Artikel 3, punt 9	Artikel 3, punt 7
Artikel 3, punt 10	Artikel 3, punt 8
----	Artikel 3, punt 9
----	Artikel 3, punt 10
Artikel 3, punt 11	Artikel 3, punt 11
----	Artikel 3, punt 12

Artikel 3, punt 12

Artikel 3, punt 13

Artikel 3, punt 14

Artikel 3, punt 15

Artikel 3, punt 16

Artikel 3, punt 17

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9, lid 3

Artikel 10

Artikel 11

Artikel 3, punt 13

Artikel 3, punt 14

Artikel 3, punt 16

Artikel 3, punt 17

Artikel 3, punt 18

Artikel 3, punt 19

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9, lid 4

Artikel 10

Artikel 10, lid 5 en lid 6

Artikel 11

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

Artikel 23

Artikel 24

Artikel 25

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27, punt 3

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 23

Artikel 23, lid 4

Artikel 24

Artikel 25, leden 1, 2 en 3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28, lid 3

Artikel 28, punt 4

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32, artikel 33

Artikel 34

Artikel 34, lid 1 en lid 3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 35

Artikel 37

Artikel 36

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 37

Artikel 40

Bijlage I

Bijlage I

Bijlage II

Bijlage II

Bijlage III

Bijlage III

Bijlagen IV en V