

I

(*Lovgivningsmæssige retsakter*)

FORORDNINGER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2021/782

af 29. april 2021

om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser
(*omarbejdning*)
(*EØS-relevant tekst*)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

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

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

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

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (¹),

efter høring af Regionsudvalget,

efter den almindelige lovgivningsprocedure (²), og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Der skal foretages en række ændringer af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 (³) for at styrke passagerernes beskyttelse og fremme øget rejse med jernbane og samtidig tage behørig hensyn til navlig artikel 11, 12 og 14 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF). Med henblik på disse ændringer og af klarhedshensyn bør forordning (EF) nr. 1371/2007 derfor omarbejdes.

(¹) EUT C 197 af 8.6.2018, s. 66.

(²) Europa-Parlamentets holdning af 15.11.2018 (EUT C 363 af 28.10.2020, s. 296) og Rådets førstebehandlingsholdning af 25.1.2021 (EUT C 68 af 26.2.2021, s. 1). Europa-Parlamentets holdning af 29.4.2021 (endnu ikke offentliggjort i EUT).

(³) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 315 af 3.12.2007, s. 14).

- (2) Inden for rammerne af den fælles transportpolitik er det vigtigt at sikre jernbanepassagerers rettigheder og forbedre kvaliteten og effektiviteten af personbefordring med jernbane, for at bidrage til at øge jernbanetransportens andel i forhold til andre transportformer.
- (3) Trods de betydelige fremskridt, der er opnået med hensyn til forbrugerbeskyttelse i Unionen, er der fortsat behov for at forbedre beskyttelsen af jernbanepassagerers rettigheder yderligere.
- (4) Da jernbanepassageren er den svage part i transportkontrakten, bør jernbanepassagerers rettigheder navnlig beskyttes.
- (5) Formålet med at indrømme samme rettigheder til jernbanepassagerer på internationale og indenlandske rejser er at styrke forbrugerbeskyttelsesniveauet i Unionen, at sikre lige konkurrencevilkår for jernbanevirksomheder og at garantere et ensartet niveau af passagerrettigheder. Passagererne bør modtage så præcise oplysninger som muligt om deres rettigheder. Eftersom det på visse moderne formater af billetter ikke er fysisk muligt at trykke oplysninger, bør de oplysninger, der er påkrævet ved denne forordning, kunne gives på andre måder.
- (6) Jernbanetjenester, der tilbydes udelukkende med historisk eller turistmæssigt formål, opfylder som regel ikke almindelige transportbehov. Sådanne tjenester er normalt isoleret fra resten af Unionens jernbanesystem og anvender teknologi, der kan begrænse deres tilgængelighed. Medlemsstaterne bør have mulighed for at indrømme fritagelser fra bestemmelserne i denne forordning for jernbanetjenester, der tilbydes udelukkende med historisk eller turistmæssigt formål, med undtagelse af visse bestemmelser, der bør finde anvendelse på alle former for personbefordring med jernbane i hele Unionen.
- (7) Personbefordring med jernbane i byer og forstæder og regional personbefordring med jernbane er væsensforskellig fra personbefordring med jernbane over langdistance. Medlemsstaterne bør derfor kunne fritage sådanne tjenester fra visse bestemmelser i denne forordning om passagerers rettigheder. Sådanne fritagelser bør dog ikke berøre væsentlige regler, navnlig ikke de bestemmelser, der vedrører ikkeforskelshandling i beföringskontraktvilkår, retten til at købe billet til beföring med jernbane uden unødige hindringer, jernbanevirksomhedernes ansvar over for passagerer og deres bagage, kravet til jernbanevirksomhederne om tilstrækkelig forsikringsdækning og kravet om at træffe passende foranstaltninger til at sikre passagerernes personlige sikkerhed på stationer og i tog. Regionale tjenester er mere integrerede i resten af Unionens jernbanesystem, og de pågældende rejser er længere. For regional personbefordring med jernbane bør eventuelle fritagelser derfor begrænses yderligere. For så vidt angår regional personbefordring med jernbane bør fritagelser fra de bestemmelser i denne forordning, som letter anvendelse af jernbanetjenester for personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet, udfases fuldstændig, og fritagelser bør ikke finde anvendelse for så vidt angår de bestemmelser i denne forordning, som fremmer brugen af cykler. Desuden bør muligheden for at fritage regionale tjenester fra visse forpligtelser for så vidt angår udstedelsen af gennemgående billetter og omlægning af rejser tidsbegrenses.
- (8) Et af denne forordnings mål er at forbedre personbefordring med jernbane inden for Unionen. Medlemsstaterne bør derfor have mulighed for at indrømme fritagelser til fordel for jernbanetjenester i områder, hvor en stor del af forbindelsen drives uden for Unionen.
- (9) For at sikre en gennidningsløs overgang fra de rammer, der er fastlagt i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007, til dem, der er fastlagt i denne forordning, bør tidligere nationale fritagelser endvidere gradvist udfases for at sikre den nødvendige retssikkerhed og kontinuitet. Medlemsstater, der på nuværende tidspunkt har indført fritagelser i medfør af artikel 2, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1371/2007, bør kun kunne fritage den indenlandske personbefordring med jernbane fra bestemmelserne i denne forordning, der kræver væsentlig tilpasning, og under alle omstændigheder kun i en begrænset periode. Medlemsstaterne bør også i en overgangsperiode kunne indrømme en

fritagelse fra forpligtelsen til at distribuere rejse- og trafikoplysninger mellem operatører, dog udelukkende når det ikke er teknisk muligt for infrastrukturforvalteren at stille realtidsdata til rådighed for enhver jernbanevirksomhed, billetudsteder, rejsebureau eller stationsleder. Der bør foretages en vurdering af, hvad der er teknisk muligt, mindst hvert andet år.

- (10) Medlemsstaterne bør underrette Kommissionen, når de fritager personbefordring med jernbane fra anvendelsen af visse bestemmelser i denne forordning. Når medlemsstaterne giver disse oplysninger, bør de redegøre for grundene til at indrømme sådanne fritagelser og de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt for at opfylde forpligtelserne i henhold til denne forordning, når den pågældende fritagelse udløber.
- (11) Hvis flere stationsledere er ansvarlige for én station, bør medlemsstaterne have mulighed for at udpege det organ, der varetager de ansvarsområder, der er omhandlet i denne forordning.
- (12) Adgang til rejseoplysninger i realtid, herunder om takster, gør rejse med jernbane mere tilgængelig for nye kunder og giver dem et større udvalg af rejsemuligheder og takster at vælge mellem. Jernbanevirksomheder bør give andre jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer, der sælger deres tjenester, adgang til sådanne rejseoplysninger og give dem mulighed for at foretage og annullere reservationer for at lette rejse med jernbane. Infrastrukturforvaltere bør distribuere realtidsdata vedrørende togankomst og - afgang til jernbanevirksomheder og stationsledere samt til billetudstedere og rejsebureauer for at lette rejse med jernbane.
- (13) Mere detaljerede krav vedrørende rejseoplysninger fastlægges i de tekniske specifikationer for interoperabilitet som omhandlet i Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 (4).
- (14) Styrkelse af jernbanepassagerers rettigheder bør baseres på gældende internationale retsregler, jf. tillæg A — Fælles regler for kontrakten om international beførding af passagerer og bagage med jernbane (CIV) — til konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF) af 9. maj 1980 som ændret ved protokollen af 3. juni 1999 om ændring af nævnte konvention (1999-protokollen). Det er imidlertid ønskeligt at udvide denne forordnings anvendelsesområde og ikke alene beskytte internationale passagerer, men også nationale passagerer. Den 23. februar 2013 tiltrådte Unionen COTIF.
- (15) Medlemsstaterne bør forbyde forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller jernbanevirksomhedens, billetudstederens eller rejsebureauets etableringssted i Unionen. Dog bør sociale billettakster og tilskyndelsen til mere udbredt brug af offentlig transport ikke forbydes, forudsat at sådanne foranstaltninger er forholdsmaessige og ikke afhænger af den pågældende passagers nationalitet. Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer kan frit fastlægge deres kommercielle praksis, herunder anvendelse af særtilbud og fremme af visse salgskanaler. I lyset af udviklingen af onlineplatforme, der sælger billetter til passagerbeførdring, bør medlemsstaterne lægge særlig vægt på at sikre, at der ikke sker forskelsbehandling i forbindelse med adgang til onlinegrænseflader eller køb af billetter. Uanset hvordan en bestemt billettype er købt, bør beskyttelsesniveauet for passageren endvidere være det samme.
- (16) Den voksende popularitet af cykling i hele Unionen har betydning for mobilitet og turisme generelt. En mere udbredt anvendelse af både jernbaner og cykling i transportmiddelfordelingen mindsker transportens miljøpåvirkning. Jernbanevirksomheder bør derfor gøre det lettere at kombinere cykel- og togrejser mest muligt. Navnlig når der anskaffes nyt rullende materiel, eller der foretages en større opgradering af eksisterende rullende materiel, bør de sikre et passende antal pladser til cykler, medmindre anskaffelsen eller opgraderingen vedrører spisevogne, sovevogne eller liggevogne. For at undgå en negativ indvirkning på sikkerhedsniveauet for det eksisterende rullende materiel bør denne forpligtelse kun finde anvendelse i tilfælde af en større opgradering, der kræver en ny køretøjsomsætningstilladelse.

(4) Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 af 5. maj 2011 om den tekniske specifikation for interoperabilitet gældende for delsystemet Trafiktelematik for persontrafikken i det transeuropæiske jernbanesystem (EUT L 123 af 12.5.2011, s. 11).

- (17) Det passende antal cykelpladser for en given togsammensætning bør bestemmes under hensyntagen til størrelsen af togsammensætningen og - typen af tjeneste og efterspørgslen efter transport af cykler. Jernbanevirksomheder bør have mulighed for at udarbejde planer med konkrete antal af cykelpladser for deres tjenester efter at have konsulteret offentligheden. Hvis en jernbanevirksomhed vælger ikke at udarbejde planer, bør der anvendes et lovbestemt antal. Dette lovbestemte antal bør også tjene som vejledende af jernbanevirksomhederne i forbindelse med udarbejdelsen af deres planer. Et antal, der ligger under det lovbestemte antal, bør kun anses for at være passende, hvis det er berettiget på grund af særlige omstændigheder som f.eks. drift af jernbanetjenester om vinteren, hvor der tydeligvis ikke er nogen eller kun lav efterspørgsel efter transport af cykler. I nogle medlemsstater er efterspørgslen efter transport af cykler desuden særlig stor for så vidt angår visse typer af tjenester. Derfor bør medlemsstaterne have mulighed for at fastsætte minimummet af passende antal cykelpladser for visse typer af tjenester. Dette antal bør have forrang i forhold til de konkrete antal som nævnt i jernbanevirksomhedernes planer. Dette bør ikke hindre den frie bevægelighed for rullende jernbanemateriel i Unionen. Passagererne bør oplyses om pladsen, der er til rådighed for cykler.
- (18) Rettighederne og forpligtelserne i forbindelse med medtagning af cykler på tog bør finde anvendelse på cykler, der uden videre kan benyttes før og efter jernbanerejsen. Medtagning af cykler i emballage og tasker er i givet fald omfattet af denne forordnings bestemmelser om bagage.
- (19) Det hører til jernbanepassagerernes rettigheder i forbindelse med jernbanetjenester at få oplysninger om trafikforbindelserne før og under rejsen. Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer bør give generelle oplysninger om jernbanetjenesten forud for rejsen. Disse oplysninger bør stilles til rådighed i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Jernbanevirksomheder og for så vidt muligt billetudstedere og rejsebureauer bør give passagererne yderligere oplysninger under rejsen som krævet i henhold til denne forordning. Hvis en stationsleder har sådanne oplysninger, bør vedkommende også give oplysningerne til passagererne.
- (20) Billetudstedernes størrelse varierer betydeligt fra mikrovirksomheder til store virksomheder, og nogle billetudstedere tilbyder kun deres tjenester offline eller online. Forpligtelsen til at stille rejseoplysninger til rådighed for passagererne bør derforstå i rimeligt forhold til billetudstedernes forskellige størrelser og forskellige kapaciteter som følge heraf.
- (21) Denne forordning bør ikke forhindre jernbanevirksomheder, rejsebureauer eller billetudstedere i at tilbyde passagerne gunstigere vilkår end dem, der er fastsat i denne forordning. Denne forordning bør dog ikke føre til, at en jernbanevirksomhed bliver bundet af gunstigere kontraktvilkår, der tilbydes af et rejsebureau eller en billetudsteder, medmindre andet er fastsat i en ordning mellem jernbanevirksomheden og rejsebureauet eller billetudstederen.
- (22) Gennemgående billetter giver mulighed for gnidningsfrie rejser for passagerer, og der bør derfor træffes alle rimelige foranstaltninger for at tilbyde sådanne billetter i forbindelse med personbefordring med jernbane over langdistance og regional personbefordring med jernbane, uanset om de er internationale eller indenlandske, og personbefordring med jernbane i byer og forstæder, herunder personbefordring med jernbane, der er undtaget fra denne forordning. Til beregning af den samlede kompensationsberettigede forsinkelse bør det være muligt ikke at medregne forsinkelser, der er opstået på de dele af rejsen, som vedrører jernbanetjenester, der er fritaget i henhold til denne forordning.
- (23) For tjenester, der drives af den samme jernbanevirksomhed, bør overførslen af jernbanepassagerer fra en tjeneste til en anden gøres lettere ved indførelsen af en forpligtelse til at udstede gennemgående billetter, idet der ikke er behov for forretningsaftaler mellem jernbanevirksomheder. Forpligtelsen til at udstede gennemgående billetter bør også gælde for tjenester, der drives af jernbanevirksomheder, der tilhører samme ejer, eller som er 100 %-ejede datterselskaber af en af de jernbanevirksomheder, som leverer jernbanetjenester, der er omfattet af rejsen. Jernbanevirksomheden bør have mulighed for på den gennemgående billet at angive afgangstidspunktet for hver jernbanetjeneste, herunder regionale tjenester, som den gennemgående billet er gyldig for.

- (24) Passagerer bør tydeligt informeres om, hvorvidt billetter solgt af en jernbanevirksomhed i en enkelt handelstransaktion udgør en gennemgående billet. Hvis passagererne ikke informeres korrekt, bør jernbanevirksomheden være ansvarlig, som hvis disse billetter var en gennemgående billet.
- (25) Tilbud om gennemgående billetter bør fremmes. Det er imidlertid også vigtigt med korrekte oplysninger om jernbanetjenesten, når passagerer køber billetter fra en billetudsteder eller et rejsebureau. Når billetudstedere eller rejsebureauer sælger særskilte billetter som en pakke, bør de tydeligt informere passagererne om, at billetterne ikke yder samme grad af beskyttelse som gennemgående billetter, og at de pågældende billetter ikke er udstedt som gennemgående billetter af den jernbanevirksomhed eller de jernbanevirksomheder, der leverer tjenesten. Hvis billetudstedere eller rejsebureauer ikke opfylder dette krav, bør deres ansvar gå længere end blot refusion af billetterne.
- (26) Når jernbanevirksomheder tilbyder gennemgående billetter, er det vigtigt, at de tager hensyn til realistiske og gældende minimumstilslutningstider ved den oprindelige bestilling samt alle relevante faktorer såsom størrelse og beliggenhed af de respektive stationer og perroner.
- (27) I lyset af De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap bør der for at kunne give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet sammenlignelige muligheder for at rejse med jernbane som alle andre borgere fastsættes regler for ikkeforskelssbehandling og assistance under deres rejse. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed og ikkeforskelssbehandling. Der bør bla. lægges særlig vægt på at give oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om jernbanetjenesternes tilgængelighed, adgangsbetingelser til det rullende materiel og faciliteterne om bord. For at kunne give passagerer med nedsatte sensoriske evner de bedst mulige oplysninger om forsinkelser, bør der i givet fald anvendes systemer, som er visuelle og hørbare. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet bør have mulighed for at købe billetter i toget uden ekstra udgifter, hvis der ikke forefindes nogen tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet før indstigning i toget. Imidlertid bør der være mulighed for at begrænse denne ret under omstændigheder vedrørende sikkerheden eller obligatorisk togreservation. Personale bør være uddannet tilstrækkeligt til at imødekomme behovene for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, især når det yder assistance. For at sikre lige rejsevilkår bør sådanne personer tildeles assistance på stationer og om bord, eller, hvis der ikke er uddannet ledsagende personale om bord på toget og på stationen, bør der træffes alle rimelige foranstaltninger for at give adgang til jernbanebefordring.
- (28) Jernbanevirksomheder og stationsledere bør samarbejde aktivt med organisationer, der repræsenterer personer med handicap, for at forbedre kvaliteten af tilgængeligheden af transporttjenester.
- (29) For at lette adgangen til personbefordring med jernbane for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet bør medlemsstaterne have mulighed for at kræve, at jernbanevirksomheder og stationsledere etablerer nationale kontaktpunkter med henblik på at koordinere oplysninger og assistance.
- (30) For at sikre, at der ydes assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, er det af praktiske grunde nødvendigt på forhånd at give jernbanevirksomheden, stationslederen, billetudstederen eller rejsebureauet besked om behovet for assistance. Selv om denne forordning fastsætter en fælles maksimal tidsfrist for sådanne forhåndsbeskeder, er frivillige ordninger, der tilbyder kortere frister, værdifulde, når de forbedrer mobiliteten for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. For at sikre den bredest mulige udbredelse af oplysninger om sådanne kortere tidsfrister er det vigtigt, at Kommissionen i sin rapport om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning medtager oplysninger om udviklingen af ordninger vedrørende forkortede tidsfrister for forhåndsbeskeder og den dertil knyttede formidling af oplysninger.

- (31) Jernbanevirksomheder og stationsledere bør ved overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882⁽⁵⁾ og Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014⁽⁶⁾ tage hensyn til behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Når der i denne forordning henvises til bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882, bør medlemsstaterne anvende disse bestemmelser fra den 28. juni 2025 og i overensstemmelse med overgangsforanstaltningerne fastsat i nævnte direktivs artikel 32. For så vidt angår personbefordring med jernbane er anvendelsesområdet for nævnte bestemmelser fastsat i nævnte direktivs artikel 2, stk. 2, litra c).
- (32) Visse dyr er trænet til at bistå personer med handicap for at gøre det muligt for dem at være uafhængigt mobile. For en sådan mobilitet er det vigtigt, at disse dyr kan tages med om bord på togene. Denne forordning fastsætter fælles rettigheder og forpligtelser for så vidt angår hjælpehunde. Medlemsstaterne bør dog have mulighed for at gennemføre forsøg med andre dyr, der yder mobilitetshjælp, og tillade dem om bord på tog i deres indenlandske jernbanetjenester. Det er vigtigt, at Kommissionen overvåger udviklingen på dette område med henblik på det fremtidige arbejde med dyr, der yder mobilitetshjælp.
- (33) Det er ønskeligt, at denne forordning indfører en ordning for kompensation til passagererne i tilfælde af forsinkelse, herunder i tilfælde, hvor forsinkelsen skyldes aflysnings af en tjeneste eller en ikkeopnået tilslutningsforbindelse. Ved forsinkelser af personbefordring med jernbane bør jernbanevirksomheder yde passagererne kompensation ud fra en procentvis andel af billetprisen.
- (34) Jernbanevirksomheder bør være forpligtede til at være forsikrede eller at have tilstrækkelige garantier med hensyn til deres ansvar over for jernbanepassagerer i tilfælde af ulykker.
- (35) Styrket ret til kompensation og assistance i tilfælde af forsinkelse, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller aflysnings af en tjeneste bør fremme markedet for jernbanepassagerer til fordel for passagererne.
- (36) Ved forsinkelser bør passagererne gives mulighed for at videreføre eller omlægge rejsen på tilsvarende befordringsvilkår. Der bør tages hensyn til behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i et sådant tilfælde.
- (37) En jernbanevirksomhed bør dog ikke pålægges at betale kompensation, hvis den kan bevise, at forsinkelsen blev forårsaget af ekstraordinære omstændigheder såsom ekstreme vejrforhold eller større naturkatastrofer, som bringer den sikre drift af tjenesten i fare. En sådan hændelse bør have karakter af en ekstraordinær naturkatastrofe til forskel fra normale sæsonbestemte vejrforhold såsom efterårsstorme eller jævnligt tilbagevendende oversvømmelser i byer som følge af tidevand eller smeltevand. Endvidere bør en jernbanevirksomhed ikke pålægges at betale kompensation, hvis den kan påvise, at forsinkelsen blev forårsaget af en større folkesundhedskrise, f.eks. en pandemi. Desuden bør jernbanevirksomheden ikke være forpligtet til at yde kompensation, hvor forsinkelsen er forårsaget af passageren eller visse handlinger fra tredjeparters side. Jernbanevirksomheder bør bevise, at de hverken kunne forudse eller undgå sådanne hændelser og heller ikke forhindre forsinkelsen, selv hvis alle rimelige forholdsregler var blevet truffet, herunder passende forebyggende vedligeholdelse af deres rullende materiel. Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale og handlinger eller undladelser fra andre jernbaneoperatørers side, som bruger samme infrastruktur, infrastrukturforvalter og stationsledere, bør ikke berøre ansvaret for forsinkelser. De

⁽⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70).

⁽⁶⁾ Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014 af 18. november 2014 om den tekniske specifikation for interoperabilitet gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem (EUT L 356 af 12.12.2014, s. 110).

omstændigheder, hvorunder jernbanevirksomheder ikke er forpligtede til at betale kompensation, bør være objektivt begrundede. Hvis en meddelelse eller et dokument fra jernbaneinfrastrukturforvalteren, en offentlig myndighed eller et andet organ, der er uafhængigt af jernbanevirksomhederne, som angiver, under hvilke omstændigheder jernbanevirksomheden hævder at være fritaget for forpligelsen til at betale kompensation, er til rådighed for jernbanevirksomheder, bør de gøre passagerer og, hvor det er relevant, de berørte myndigheder opmærksomme på sådanne meddelelser eller dokumenter.

(38) Jernbanevirksomheder bør tilskyndes til at forenkle den procedure, som passagerer skal anvende til at søge om kompensation eller refusion. Medlemsstaterne bør navnlig have mulighed for at kræve, at jernbanevirksomheder accepterer ansøgninger gennem visse kommunikationsmidler, f.eks. på websteder eller ved brug af mobilapplikationer, forudsat at sådanne krav ikke er diskriminerende.

(39) For at gøre det lettere for passagerer at anmode om refusion eller kompensation i henhold til denne forordning bør der udarbejdes formularer for sådanne anmodninger, som er gyldige i hele Unionen. Passagerer bør have mulighed for at indgive deres anmodninger ved at anvende en sådan formular.

(40) I samarbejde med infrastrukturforvaltere og stationsledere bør jernbanevirksomheder udarbejde beredskabsplaner for at minimere følgerne af større afbrydelser ved at give strandede passagerer passende oplysninger og bistand.

(41) Det er også ønskeligt at hjælpe ulykkesofrene og deres pårørende med deres umiddelbare økonomiske behov i tidsrummet lige efter ulykken.

(42) Det er i jernbanepassagerernes interesse, at der efter aftale med de offentlige myndigheder træffes passende foranstaltninger til at sikre deres personlige sikkerhed på stationer og i togene.

(43) Jernbanepassagerer bør kunne indgive en klage til en hvilken som helst relevant jernbanevirksomhed eller til stationslederne på visse stationer eller efter omstændighederne til billetudstedere eller rejsebureauer vedrørende deres respektive ansvarsområder med hensyn til de rettigheder og forpligtelser, der tillægges dem med denne forordning. Jernbanepassagerer bør have ret til at modtage et svar inden for en rimelig frist.

(44) Af hensyn til effektiv håndtering af klager bør jernbanevirksomheder og stationsledere have ret til at oprette fælles kundeservicer og klagebehandlingsmekanismer. Oplysninger om klagebehandlingsprocedurerne bør offentliggøres og være lettilgængelige for alle passagerer.

(45) Denne forordning bør ikke berøre passagerernes ret til at indgive en klage til et nationalt organ eller søge domstolsprøvelse efter nationale procedurer.

(46) Jernbanevirksomheder og stationsledere bør fastlægge, forvalte og overvåge servicekvalitetsstandarder for personbefordring med jernbane. Jernbanevirksomhederne bør også offentliggøre oplysninger om deres servicekvalitetsniveau.

- (47) For at opretholde et højt forbrugerbeskyttelsesniveau inden for jernbanetransport bør medlemsstaterne pålægges at udpege nationale håndhævelsesorganer med henblik på nøje at overvåge anvendelsen af denne forordning og håndhæve den på nationalt niveau. Disse organer bør kunne træffe et udvalg af håndhævelsesforanstaltninger. Passagerer bør kunne klage til disse organer over påståede overtrædelser af forordningen. For at sikre en tilfredsstillende behandling af sådanne klager bør organerne også samarbejde med de nationale håndhævelsesorganer i andre medlemsstater.
- (48) Medlemsstater, der ikke har noget jernbanenet, og som ikke umiddelbart har udsigt til at få et, ville bære en uforholdsmæssig og unødvendig byrde, hvis de var underlagt de håndhævelsesforpligtelser for så vidt angår stationsledere og infrastrukturforvaltere, der er fastsat i denne forordning. Det samme gælder for håndhævelsesforpligtelser for så vidt angår jernbanevirksomheder, så længe en medlemsstat ikke har givet licens til nogen jernbanevirksomheder. Sådanne medlemsstater bør derfor fritages fra disse forpligtelser.
- (49) Behandling af personoplysninger bør udføres i overensstemmelse med EU-lovgivningen vedrørende beskyttelse af personoplysninger, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 (7).
- (50) Medlemsstaterne bør fastsætte, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning og sikre, at disse anvendes. Sanktionerne, der kan omfatte betaling af kompensation til den pågældende person, bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækende virkning.
- (51) Målene for denne forordning, nemlig udvikling af Unionens jernbaner og styrkelse af jernbanepassagerrettigheder, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (52) For at sikre et højt niveau af beskyttelse af passagererne bør beføjelsen til at vedtage retsakter delegeres til Kommissionen i overensstemmelse med artikel 290 i TEUF med henblik på at ændre bilag I om de fælles CIV-regler og at tilpasse forskudsudbetalingens minimumsbeløb i tilfælde af en passagers død i lyset af ændringer i EU's harmoniserede forbrugerprisindeks. Det er navnlig vigtigt, at Kommissionen gennemfører relevante høringer under sit forberedende arbejde, herunder på ekspertriveau, og at disse høringer gennemføres i overensstemmelse med principperne i den interinstitutionelle aftale af 13. april 2016 om bedre lovgivning (8). For at sikre lige deltagelse i forberedelsen af delegerede retsakter modtager Europa-Parlamentet og Rådet navnlig alle dokumenter på samme tid som medlemsstaternes eksperter, og deres eksperter har systematisk adgang til møder i Kommissionens ekspertgrupper, der beskæftiger sig med forberedelsen af delegerede retsakter.
- (53) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelselsbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 (9).

(7) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

(8) EUT L 123 af 12.5.2016, s. 1.

(9) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelselsbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13).

- (54) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, der er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 21, 26, 38 og 47 om henholdsvis forbuddet mod alle former for forskelsbehandling, integrationen af mennesker med handicap, sikringen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol. Denne forordning bør anvendes af medlemsstaternes retter under fuld overholdelse af disse rettigheder og principper —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand og formål

For at sikre en effektiv beskyttelse af passagerer og tilskynde til rejse med jernbane fastsættes der i denne forordning regler for jernbanetransport med hensyn til følgende:

- a) ikkeforskelsbehandling mellem passagerer, hvad angår befordringsvilkår og udstedelse af billetter
- b) jernbanevirksomhedernes ansvar og deres forsikringspligt over for passagerer og deres bagage
- c) passagerernes rettigheder i tilfælde af ulykker, der skyldes brug af jernbanetjenester og medfører død eller legemsbeskadigelse, eller bortkomst eller beskadigelse af deres bagage
- d) passagerernes rettigheder i tilfælde af afbrydelser såsom aflysninger eller forsinkelser, herunder deres ret til kompensation
- e) minimumskrav til og nøjagtighed af de oplysninger, herunder om udstedelse af billetter, der gives i et tilgængeligt format og rettidigt til passagerer
- f) ikkeforskelsbehandling af og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet
- g) definition af og overvågning af servicekvalitetsstandarder og forvaltning af risici for passagerers personlige sikkerhed
- h) behandling af klager
- i) generelle regler om håndhævelse.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på internationale og indenlandske jernbanerejser og - tjenester i hele Unionen udført af en eller flere jernbanevirksomheder med licens i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU⁽¹⁰⁾.

2. Medlemsstaterne kan fritage tjenester, der udelukkende drives med historisk eller turistmæssigt formål, fra anvendelsen af denne forordning. Denne fritagelse finder ikke anvendelse i forhold til artikel 13 og 14.

⁽¹⁰⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU af 21. november 2012 om oprettelse af et fælles europæisk jernbaneområde (EUT L 343 af 14.12.2012, s. 32).

3. Fritagelser indrømmet i henhold til artikel 2, stk. 4 og 6, i forordning (EF) nr. 1371/2007 før den 6. juni 2021 forbliver gyldige indtil den dato, hvor nævnte fritagelser udløber. Fritagelser indrømmet i henhold til artikel 2, stk. 5, i forordning (EF) nr. 1371/2007 før den 6. juni 2021 forbliver gyldige indtil den 7. juni 2023.

4. Inden udløbet af en fritagelse for indenlandsk personbefordring med jernbane, der er indrømmet i henhold til artikel 2, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1371/2007, kan medlemsstaterne fritage sådan indenlandsk personbefordring med jernbane fra anvendelsen af nærværende forordnings artikel 15, 17 og 19, artikel 20, stk. 2, litra a) og b), og artikel 30, stk. 2, for en yderligere periode på højst fem år.

5. Medlemsstaterne kan indtil den 7. juni 2030 fastsætte, at artikel 10 ikke finder anvendelse, hvis det teknisk ikke er muligt for en infrastrukturforvalter at distribuere realtidsdata i den i artikel 10, stk. 1, anvendte betydning til enhver jernbanevirksomhed, billetudsteder, rejsebureau eller stationsleder. Medlemsstaterne revurderer mindst hvert andet år, i hvilket omfang det teknisk er muligt at distribuere sådanne data.

6. Medmindre andet fremgår af stk. 8 må medlemsstaterne fritage følgende tjenester fra anvendelsen af denne forordning:

- a) personbefordring med jernbane i byer og forstæder og regional personbefordring med jernbane
- b) international personbefordring med jernbane, hvoraf en betydelig del og mindst ét planmæssigt stop drives uden for Unionen.

7. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser, der indrømmes i medfør af stk. 2, 4, 5 og 6, og redegør for grundene til disse fritagelser.

8. Fritagelser, der indrømmes i medfør af stk. 6, litra a), finder ikke anvendelse på artikel 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 og 28.

Hvis disse fritagelser vedrører regional personbefordring med jernbane, finder de heller ikke anvendelse på artikel 6 og 12, artikel 18, stk. 3, eller kapitel V.

Uanset dette stykkes andet afsnit kan fritagelser vedrørende regional personbefordring med jernbane fra anvendelsen af artikel 12, stk. 1, og artikel 18, stk. 3, finde anvendelse indtil den 7. juni 2028.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) »jernbanevirksomhed«: en jernbanevirksomhed som defineret i artikel 3, nr. 1), i direktiv 2012/34/EU
- 2) »infrastrukturforvalter«: en infrastrukturforvalter som defineret i artikel 3, nr. 2), i direktiv 2012/34/EU
- 3) »stationsleder«: en organisatorisk enhed i en medlemsstat, der er blevet gjort ansvarlig for forvaltningen af en eller flere jernbanestationer, og som kan være infrastrukturforvalteren

- 4) »rejsebureau«: en rejsearrangør eller formidler som henholdsvis defineret i artikel 3, nr. 8) og 9), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 (11), dog ikke en jernbanevirksomhed
- 5) »billettudsteder«: enhver formidler af jernbanetransportydelser, der sælger billetter, herunder gennemgående billetter, på grundlag af en kontrakt eller en anden ordning mellem formidleren og en eller flere jernbanevirksomheder
- 6) »befordringskontrakt«: en kontrakt om jernbanebefordring mod betaling eller uden betaling mellem en jernbanevirksomhed og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester
- 7) »billet«: gyldig dokumentation, uanset dennes form, for indgåelse af en befordringskontrakt
- 8) »reservation«: en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring, med forbehold for tidligere bekræftede personaliserede befordringsordninger
- 9) »gennemgående billet«: en gennemgående billet som defineret i artikel 3, nr. 35), i direktiv 2012/34/EU
- 10) »tjeneste«: en tjeneste, der varetager personbefordring med jernbane og drives mellem jernbanestationer ifølge en køreplan, herunder transporttjenester, der tilbydes med henblik på omlægning af rejsen
- 11) »rejse«: befordring af en passager mellem en afgangsstation og en bestemmelsesstation
- 12) »indenlandsk personbefordring med jernbane«: personbefordring med jernbane, der ikke krydser en medlemsstats grænse
- 13) »personbefordring med jernbane i byer og forstæder«: personbefordring med jernbane som omhandlet i artikel 3, nr. 6), i direktiv 2012/34/EU
- 14) »regional personbefordring med jernbane«: personbefordring med jernbane som omhandlet i artikel 3, nr. 7), i direktiv 2012/34/EU
- 15) »personbefordring med jernbane over langdistance«: personbefordring med jernbane, som ikke er personbefordring med jernbane i byer og forstæder eller regional personbefordring med jernbane
- 16) »international personbefordring med jernbane«: personbefordring med jernbane, hvor mindst én medlemsstats grænse krydses, og hvor hovedformålet er personbefordring mellem stationer i forskellige medlemsstater eller stationer i en medlemsstat og et tredjeland
- 17) »forsinkelse«: tidsforskellen mellem det tidspunkt, passageren var planlagt at ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og vedkommendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt på den endelige bestemmelsesstation
- 18) »ankomst«: det tidspunkt, hvor togets døre er åbnet på bestemmelsesstationens perron, og afstigning er tilladt

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

- 19) »abonnementeskort« eller »periodekort«: et kort, der i gyldighedsperioden giver den person, det er udstedt til, ret til et ubegrænset antal rejser med jernbane på en nærmere bestemt strækning eller et bestemt jernbanenet
- 20) »ikkeopnået tilslutningsforbindelse«: en situation, hvor en passager ikke når en eller flere tjenester i løbet af en jernbanerejse solgt i form af en gennemgående billet som følge af forsinkelse eller aflysnings af en eller flere forudgående tjenester eller af en tjenestes afgang før det planlagte afgangstidspunkt
- 21) »person med handicap« og »person med nedsat mobilitet«: enhver person, med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelse af transportmidler er nedsat på grund af alder
- 22) »station«: et sted på en jernbane, hvorfra personbefordring med jernbane kan afgå, hvor den kan standse undervejs, eller hvor den kan slutte turen.

KAPITEL II

BEFORDRINGSKONTRAKT, OPLYSNINGER OG BILLETTER

Artikel 4

Befordringskontrakt

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er indgåelse og opfyldelse af en befordringskontrakt og levering af oplysninger og billetter omfattet af bestemmelserne i afsnit II og III i bilag I.

Artikel 5

Ikkeforskelsbehandling i kontraktvilkår og takster

Med forbehold af sociale takster tilbyder jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer kontraktvilkår og takster til den brede offentlighed uden direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet eller jernbanevirksomhedens, billetudsteders eller rejsebureauets etableringssted i Unionen.

Denne artikels stk. 1 finder også anvendelse på jernbanevirksomheder og billetudstedere, når de accepterer reservationer fra passagerer i henhold til artikel 11.

Artikel 6

Cykler

1. Med forbehold af de begrænsninger, der er omhandlet i stk. 3, har passagererne ret til at tage cykler med om bord på toget, og der kan efter omstændighederne opkræves en rimelig betaling.

I tog, hvor der kræves pladsreservation, skal det være muligt at reservere plads til at medtage en cykel.

Hvor en passager har foretaget en reservation til en cykelplads og medtagelsen af cyklen afvises uden behørig begrundelse, har passageren ret til omlægning af rejsen eller refusion i overensstemmelse med artikel 18, kompensation i henhold til artikel 19 og assistance i henhold til artikel 20, stk. 2.

2. Hvis der findes afmærkede pladser til cykler om bord på toget, anbringer passagererne deres cykler på sådanne pladser. Hvis sådanne pladser ikke findes, holder passagererne deres cykler under opsyn og træffer alle rimelige foranstaltninger for at sikre, at deres cykler ikke er til fare eller skade for andre passagerer, mobilitetsudstyr, bagage eller jernbanedriften.

3. Jernbanevirksomheder kan begrænse passagerernes ret til at tage cykler med om bord på toget af sikkerheds- eller driftshensyn, navnlig som følge af kapacitetsbegrensninger, der gælder i spidsbelastningsperioder, eller hvis det rullende materiel ikke tillader det. Jernbanevirksomheder kan også begrænse medtagning af cykler på grundlag af deres vægt og dimensioner. De offentliggør på deres officielle websteder deres betingelser for transport af cykler, herunder ajourførte oplysninger om kapacitet, ved hjælp af den trafiktelematik, der er omhandlet i forordning (EU) nr. 454/2011.

4. Når der indledes udbudsprocedurer for nyt rullende materiel, eller når der udføres en større opgradering af eksisterende rullende materiel, der medfører et behov for en ny køretøjsomsætningstilladelse i henhold til artikel 21, stk. 12, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/797 (¹²), sikrer jernbanevirksomhederne, at de togsammensætninger, hvori det rullende materiel anvendes, er udstyret med et passende antal pladser til cykler. Dette afsnit finder ikke anvendelse på spisevogne, sovevogne eller liggevogne.

Jernbanevirksomhederne fastsætter et passende antal pladser til cykler under hensyntagen til størrelsen af togsammensætningen, typen af tjeneste og efterspørgslen efter transport af cykler. Det passende antal pladser til cykler fastlægges i de i stk. 5 omhandlede planer. Hvis ikke der foreligger sådanne planer, eller hvis der i disse planer ikke er fastlagt et sådant antal, skal hver togsammensætning have mindst fire pladser til cykler.

Medlemsstaterne kan for visse typer af tjenester fastsætte et antal, der er højere end fire, som det mindste passende antal, hvorefter dette antal finder anvendelse i stedet for det, der er fastlagt i henhold til andet afsnit.

5. Jernbanevirksomheder kan udarbejde og holde planer ajour for, hvordan transport af cykler kan øges og forbedres, og om andre løsninger, der tilskynder til kombineret brug af jernbaner og cykler.

De kompetente myndigheder som defineret i artikel 2, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1370/2007 (¹³), kan udarbejde sådanne planer til tjenester, der udbydes inden for rammerne af kontrakter om offentlig tjeneste. Medlemsstaterne kan kræve, at sådanne planer udarbejdes af de kompetente myndigheder eller jernbanevirksomheder, der driver virksomhed på deres område.

6. De i stk. 5 omhandlede planer udarbejdes efter høring af offentligheden og relevante repræsentative organisationer. Planerne offentliggøres på jernbanevirksomhedens eller den kompetente myndigheds websted, hvor det er relevant.

(¹²) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/797 af 11. maj 2016 om interoperabilitet i jernbanesystemet i Den Europæiske Union (EUT L 138 af 26.5.2016, s. 44).

(¹³) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1370/2007 af 23. oktober 2007 om offentlig personbefordring med jernbane og ad vej og om ophævelse af Rådets forordning (EOF) nr. 1191/69 og (EOF) nr. 1107/70 (EUT L 315 af 3.12.2007, s. 1)

Artikel 7**Forbud mod fravigelser og begrænsninger**

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved en undtagelsesbestemmelse eller begrænsende klausul i befordringskontrakten. Ethvert kontraktvilkår, der direkte eller indirekte går ud på at fravige, fastsætte undtagelser fra eller begrænse de rettigheder, der følger af denne forordning, er ikke bindende for passageren.
2. Jernbanevirksomheder, rejsebureauer eller billetudstedere kan tilbyde kontraktvilkår, der er gunstigere for passageren end betingelserne i denne forordning.

Artikel 8**Oplysningspligt vedrørende indstilling af tjenester**

Jernbanevirksomheder eller i givet fald de kompetente myndigheder med ansvar for kontrakter om offentlig jernbanetjeneste oplyser offentligheden på en hensigtsmæssig måde, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014, og inden gennemførelsen heraf om afgørelser om at indstille tjenester enten varigt eller midlertidigt.

Artikel 9**Rejseoplysninger**

1. Jernbanevirksomheder, rejsebureauer og billetudstedere, der tilbyder befordringskontrakter på vegne af en eller flere jernbanevirksomheder, giver på anmodning, som minimum passageren de oplysninger, der er angivet i bilag II, del I, vedrørende de rejs, for hvilke den pågældende jernbanevirksomhed tilbyder en befordringskontrakt.
2. Jernbanevirksomheder og, hvor dette er muligt, billetudstedere og rejsebureauer giver under rejsen som minimum passageren de oplysninger, der er angivet i bilag II, del II. Hvis en stationsleder har sådanne oplysninger, giver vedkommende også oplysningerne til passageren.
3. De i stk. 1 og 2 omhandlede oplysninger gives i det mest hensigtsmæssige format, om muligt på grundlag af rejseoplysninger i realtid, bl.a. ved at udnytte passende kommunikationsteknologier. Der tages i denne forbindelse særligt hensyn til at sikre, at disse oplysninger er tilgængelige i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014.

Artikel 10**Afgang til trafik- og rejseoplysninger**

1. Infrastrukturforvaltere distribuerer reeltidsdata vedrørende togankomst og - afgang til jernbanevirksomheder, billetudstedere, rejsebureauer og stationsledere.
2. Jernbanevirksomheder giver som minimum andre jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer, der sælger deres tjenester, adgang til de rejseoplysninger, der er angivet i bilag II, del I og II, og til de operationer vedrørende reservationssystemer, der er omhandlet i bilag II, del III.

3. Oplysningerne distribueres, og adgang gives uden forskelsbehandling og uden unødig forsinkelse. En engangsanmodning skal være tilstrækkelig til at opnå kontinuerlig adgang til oplysninger. Infrastrukturforvaltere og jernbanevirksomheder, der er forpligtet til at give adgang til oplysninger i henhold til stk. 1 og 2, kan anmode om, at der indgås en kontrakt eller en anden ordning, på hvis grundlag der distribueres eller gives adgang til oplysninger.

Vilkårene og betingelserne for enhver kontrakt eller enhver ordning for anvendelse af oplysningerne må ikke i unødig omfang begrænse mulighederne for genanvendelse af oplysningerne eller udnyttes til at begrænse konkurrencen.

Jernbanevirksomheder kan af andre jernbanevirksomheder, rejsebureauer og billetudstedere kræve en fair, rimelig og forholdsmaessig økonomisk kompensation for de omkostninger, der er forbundet med at give adgang, og infrastrukturforvaltere kan kræve kompensation i henhold til gældende regler.

4. Oplysninger distribueres, og adgang gives ved hjælp af passende tekniske midler, såsom applikationsprogrammegrænseflader.

5. I det omfang de oplysninger, der er omfattet af stk. 1 eller 2, gives i henhold til andre EU-retsakter, navnlig Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 (¹⁴), anses de tilsvarende forpligtelser i henhold til denne artikel for opfyldt.

Artikel 11

Billetter og reservationer

1. Jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsebureauer tilbyder billetter, og når sådanne forefindes, gennemgående billetter og reservationer.

2. Uden at det berører stk. 3 og 4 sælger jernbanevirksomheder som minimum, enten direkte eller via billetudstedere eller rejsebureauer, billetter til passagererne på en af følgende salgsmåder:

a) billetkontorer, andre salgssteder eller billetautomater

b) telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi

c) om bord på tog.

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

3. Er der intet billetkontor og ingen billetautomat på afgangstationen, informeres passagerer på stationen om:

a) muligheden for at købe billet pr. telefon, over internettet eller i toget samt procedurerne i denne forbindelse

b) den nærmeste større jernbanestation eller det nærmeste sted, hvor der findes et billetkontor eller en billetautomat.

⁽¹⁴⁾ Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/1926 af 31. maj 2017 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/40/EU angående tilrådighedsstillelse af EU-dækkende multimodale rejseinformationstjenester (EUT L 272 af 21.10.2017, s. 1).

4. Hvis der hverken forefindes et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på afgangsstationen eller andre tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet på forhånd, har personer med handicap lov til at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger. Jernbanevirksomheder kan begrænse eller nægte denne ret af berettigede hensyn til sikkerheden eller obligatorisk togreservation.

Hvis der ikke er personale om bord på toget, rådgiver jernbanevirksomheden personer med handicap om, hvorvidt en billet skal købes, og gør dem bekendt med, hvordan billetten skal købes.

Medlemsstaterne kan tillade jernbanevirksomheder at kræve, at personer med handicap anerkendes som sådanne i overensstemmelse med den relevante nationale lovgivning og praksis i deres bopælsland.

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

Artikel 12

Gennemgående billetter

1. Hvis personbefordring med jernbane over langdistance eller regional personbefordring med jernbane drives af en enkelt jernbanevirksomhed, tilbyder denne virksomhed en gennemgående billet til disse tjenester. For så vidt angår anden personbefordring med jernbane træffer jernbanevirksomhederne alle rimelige foranstaltninger til at tilbyde gennemgående billetter og samarbejder indbyrdes herom.

I første afsnit forstås ved »enkelt jernbanevirksomhed« også alle jernbanevirksomheder, som enten ejes 100 % af den samme ejer, eller som er dattervirksomheder, der ejes 100 % af en af de involverede jernbanevirksomheder.

2. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, oplyses passageren forud for køb af en eller flere billetter om, hvorvidt denne eller disse billetter udgør en gennemgående billet.

3. For rejser, der omfatter en eller flere forbindelser, udgør en eller flere billetter, der købes i en enkelt handelstransaktion hos en jernbanevirksomhed, en gennemgående billet, og jernbanevirksomheden er ansvarlig i overensstemmelse med artikel 18, 19 og 20, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

4. Hvis en eller flere billetter købes i en enkelt handelstransaktion, og billetudstederen eller rejsebureauet på eget initiativ har kombineret billetterne, er den billetudstederen eller det rejsebureau, der har solgt billetten eller billetterne, ansvarlig for at refundere det samlede beløb, der er betalt i transaktionen for billetten eller billetterne, og derudover for at betale en kompensation svarende til 75 % af beløbet, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser.

Retten til refusion eller til kompensation, der er nævnt i første afsnit, berører ikke gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation for skade.

5. Ansvaret i stk. 3 og 4 gælder ikke, hvis det er angivet på billetterne eller på et andet dokument eller elektronisk på en sådan måde, at passageren kan genskabe oplysningerne til fremtidig reference, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter, og passageren er blevet oplyst herom forud for købet.

6. Bevisbyrden for, at passageren fik den i denne artikel omhandlede oplysning, påhviler jernbanevirksomheden, rejsebureauet eller billetudstederen, der solgte billetten eller billetterne.

7. Billetudstederne eller rejsebureauerne er ansvarlige for at behandle passagerens ansøgninger og eventuelle klager i henhold til stk. 4. Den refusion og kompensation, der er omhandlet i stk. 4, betales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen.

KAPITEL III

JERNBANEVIRKSOMHEDERS ANSVAR OVER FOR PASSAGERER OG DERES BAGAGE

Artikel 13

Ansvar over for passagerer og deres bagage

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel, og uden at det berører gældende national ret, hvorved passagerer indrømmes yderligere kompensation, er jernbanevirksomheders ansvar over for passagerer og deres bagage omfattet af bilag I, afsnit IV, kapitel I, III og IV, samt afsnit VI og VII.

Artikel 14

Forsikring og ansvarsdækning

En jernbanevirksomhed skal være tilstrækkeligt forsikret eller på markedsvilkår have tilstrækkelige garantier for deres ansvarsdækning i henhold til artikel 22 i direktiv 2012/34/EU.

Artikel 15

Forskudsudbetaling

1. Hvis en passager bliver dræbt eller kommer til skade, foretager jernbanevirksomheden som omhandlet i bilag I, artikel 26, stk. 5, uden unødig forsinkelse og senest 15 dage efter, at den kompensationsberettigede person er blevet identificeret, sådanne forskudsudbetalinger, som måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov på et grundlag, der er proportionelt med den lidte skade.

2. Uden at det berører stk. 1 må en forskudsudbetaling ved dødsfald ikke være under 21 000 EUR for hver passager.

3. Forskudsudbetaling er ikke ensbetydende med anerkendelse af ansvar og kan modregnes i et eventuelt efterfølgende beløb, som udbetales på grundlag af denne forordning, men tilbagebetales kun i de tilfælde, hvor skaden skyldes passagerens uagtighed eller egen skyld, eller hvis den person, som modtog forskudsudbetalingen, ikke var den kompensationsberettigede person.

Artikel 16

Afvisning af ansvar

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

KAPITEL IV

FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSE OG AFLYSNINGER*Artikel 17***Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger**

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

*Artikel 18***Refusion og omlægning af rejsen**

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringkontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

- a) refusion af billettens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

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

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.

5. Den i stk. 1, litra a), og i stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

7. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmorder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

Artikel 19

Kompensation

1. En passager, som må imødese en forsinkelse, er uden at miste retten til befording berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:

a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter

b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.

3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordinngskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller retturejsen i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billettes pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befordinngskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.

4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.

5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsanmodninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcitere anmodningen og bistår passageren hermed.

7. Kompensationen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompenstationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.

8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.

9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på under end 60 minutter.

10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningsen er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:

a) ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, såsom ekstreme vejforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge

b) egen skyld fra passagerens side eller

c) en tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.

Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

Artikel 20

Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysnings af en tjeneste underretter jernbanevirksomheden eller stationslederen passagererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har sådanne oplysninger, underretter de også passageren.

2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagerne følgende:

a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i toget eller på stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne

b) hotel- eller anden indkvartering og befording mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, hvor og når det er fysisk muligt. I tilfælde, hvor et sådant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Der tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpehundes behov

c) transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangssted eller til rejsens endelige bestemmelsessted, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbaneforbindelsen bliver afbrudt og ikke kan fortsætte eller ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.

4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmoder om bekræftelse på, at toget er forsinket, at forsinkelsen har ført til en ikkeopnået tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst. Denne bekræftelse finder også anvendelse i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.

5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpehunde.

6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afbrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer strander på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystemers tilgængelighedskrav.

KAPITEL V

PERSONER MED HANDICAP OG PERSONER MED NEDSAT MOBILITET*Artikel 21***Befordringsret**

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer under aktiv inddragelse af repræsentative organisationer og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, at der findes eller fastsættes ikkeforskelsbehandlende adgangsregler for befordring af personer med handicap, herunder deres personlige hjælpere, der er anerkendt som sådan i overensstemmelse med national praksis og personer med nedsat mobilitet. De pågældende regler tager hensyn til de aftaler, der er omhandlet i punkt 4.4.3 i bilaget til forordning (EU) nr. 1300/2014, navnlig hvad angår den enhed, der er ansvarlig for at yde assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

2. Reservationer og billetter tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

*Artikel 22***Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet**

1. På anmodning oplyser en stationsleder, en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882, om stationens og tilknyttede faciliteters samt jernbanetjenesternes tilgængelighed og om adgangsbetingelser til rullende materiel i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 21, stk. 1, og oplyser personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om faciliteter om bord.

2. Når en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau gør brug af undtagelserne i artikel 21, stk. 2, meddeler den eller det på anmodning skriftligt den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet sin begrundelse herfor inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller betingelsen om ledsagelse er fastsat. Jernbanevirksomheden, billetudstederen eller rejsebureauet træffer rimelige foranstaltninger for at foreslå den pågældende person en acceptabel alternativ befordring under hensyntagen til dennes tilgængelighedsbehov.

3. På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at der er let adgang til oplysninger, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882, og især at de vises i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 21, stk. 1, for så vidt angår de nærmest liggende bemandede stationer, og for så vidt angår direkte tilgængelig assistance for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

*Artikel 23***Assistance på jernbanestationerne og i toget**

1. Personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet assisteres på følgende vis:

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

b) Når en jernbanevirksomhed kræver, at en passager ledsages om bord på toget i overensstemmelse med artikel 21, stk. 2, har den ledsagende person ret til at rejse vederlagsfrit og, hvis det er muligt, sidde ved siden af personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet.

- c) De har mulighed for at blive ledsaget af en hjælpehund i overensstemmelse med relevant national ret.
- d) På ubemandede tog yder stationsledere eller jernbanevirksomheder vederlagsfrit assistance i overensstemmelse med de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1, under ind- og udstigning på toget, hvis der er uddannet personale i tjeneste på stationen.
- e) Stationslederen eller jernbanevirksomheden yder ved afrejse fra, togskifte på eller ankomst til en bemandet jernbane-station vederlagsfrit assistance, så den pågældende person kan stige på toget, foretage omstigning til en tilslutnings-forbindelse, som vedkommende har billet til, eller foretage afstigning af toget, forudsat at der er uddannet personale i tjeneste. Hvis der på forhånd er givet besked om behovet for assistance i overensstemmelse med artikel 24, litra a), sikrer stationslederen eller jernbanevirksomheden, at assistancen ydes som ønsket.
- f) På ubemandede stationer yder jernbanevirksomheder vederlagsfrit assistance i toget og under ind- og udstigning, hvis der er uddannet ledsagende personale om bord på toget.
- g) Hvis der ikke er uddannet ledsagende personale om bord på et tog og på en station, træffer stationsledere eller jernbanevirksomheder alle rimelige foranstaltninger for at sikre personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet adgang til jernbanebefordring.
- h) Jernbanevirksomheder træffer alle rimelige foranstaltninger for at give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet adgang til de samme tjenester i toget som andre passagerer, hvor de ikke kan få uafhængig og sikker adgang til disse tjenester.

2. De regler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1, fastsætter ordningerne for udøvelsen af de rettigheder, der er omhandlet i denne artikels stk. 1.

Artikel 24

Betingelser for, hvornår der ydes assistance

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance vederlagsfrit til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet som angivet i artikel 21 og 23, der giver mulighed for en anordning med en enkelt besked, i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistancen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, eller det fælles kontaktpunkt, jf. litra f), hvor det er relevant, får besked om passagerens behov, mindst 24 timer før der er behov for denne assistance. En enkelt besked pr. rejse er tilstrækkelig. Denne besked videregives til alle jernbanevirksomheder og stationsledere, der medvirker i rejsen.

Denne besked accepteres uden yderligere omkostninger, uanset hvilke kommunikationsmidler der anvendes.

Gælder billetten eller periodekortet for flere rejser, er én besked tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser, og under alle omstændigheder mindst 24 timer før første gang, der er behov for assistancen. Passageren eller dennes repræsentant træffer alle rimelige foranstaltninger for at oplyse om annulling af sådanne efterfølgende rejser mindst 12 timer i forvejen.

Medlemsstaterne kan tillade, at fristen på 24 timer for at give besked som omhandlet i første, andet og tredje afsnit forlænges til 36 timer, men ikke efter den 30. juni 2026. I sådanne tilfælde underretter medlemsstaterne Kommissionen om nævnte tilladelse og giver oplysninger om de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt for at reducere fristen.

- b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer træffer alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked. Når billetudstederne ikke kan behandle sådanne beskeder, angiver de alternative salgssteder eller alternative måder at give besked på.
- c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.
- d) Uden at det berører denne artikels litra f) angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder, hvor personer med handicap og personer med nedsat mobilitet kan meddele deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance. Ansvaret for angivelse af og udbredelse af oplysninger om disse steder fastsættes i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1.
- e) Assistance ydes på betingelse af, at personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højest være 60 minutter før den offentligjorte afgangstid eller indtjekningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, er personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentligjorte afgangstid eller før indtjekningstidspunktet for alle passagerer.
- f) Medlemsstaterne kan kræve, at stationsledere og jernbanevirksomheder på deres område samarbejder om at oprette og drive fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Vilkårene for driftsen af de fælles kontaktpunkter fastsættes i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1. De fælles kontaktpunkter har ansvar for at:
 - i) acceptere anmodninger om assistance på stationer
 - ii) meddele individuelle anmodninger om assistance til stationsledere og jernbanevirksomheder og
 - iii) give oplysninger om tilgængelighed.

Artikel 25

Kompensation for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde

1. Hvis jernbanevirksomheder og stationsledere forårsager bortkommelse eller beskadigelse af mobilitetsudstyr, herunder kørestole og hjælpeanordninger, eller tab af eller skade på hjælpehunde, der benyttes af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, er de være ansvarlige for tabet, beskadigelsen eller kvæstelsen og yder kompensation uden unødig forsinkelse. Denne kompensation består af:

- a) omkostningerne til genanskaffelse eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger
- b) omkostningerne til genanskaffelse eller behandling af kvæstelser af en hjælpehund, der er mistet eller kvæstet, og

c) rimelige omkostninger til midlertidig mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller hjælpemhunde, hvis sådanne midlertidige hjælpemidler ikke stilles til rådighed af jernbanevirksomheden eller stationslederen i overensstemmelse med stk. 2.

2. Når stk. 1 finder anvendelse, træffer jernbanevirksomheder og stationsledere hurtigt alle rimelige foranstaltninger for straks at stille nødvendig midlertidig mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger til rådighed. Personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet har lov til at beholde de pågældende midlertidige hjælpemidler eller hjælpeanordninger, indtil den i stk. 1 omhandlede kompensation er udbetalt.

Artikel 26

Uddannelse af personale

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sørger for, at alt personale, herunder nyansat personale, som i deres daglige arbejde yder direkte assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, modtager handicaprelateret uddannelse for at have viden om, hvordan de imødekommer behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

De tilbyder også alt det personale, der arbejder på stationen eller i togene og har direkte kontakt med de rejsende, uddannelse og regelmæssige genopfriskningskurser med henblik på at øge kendskabet til behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

2. Jernbanevirksomheder og stationsledere kan acceptere deltagelse af ansatte med handicap i den i stk. 1 omhandlede uddannelse og kan overveje deltagelse af passagerer med handicap og passagerer med nedsat mobilitet og/eller organisationer, der repræsenterer dem.

KAPITEL VI

SIKKERHED, KLAGER OG SERVICEKVALITET

Artikel 27

Passagerers personlige sikkerhed

Efter aftale med de offentlige myndigheder træffer jernbanevirksomheder, infrastrukturforvalter og stationsleder på deres respektive ansvarsområder passende foranstaltninger og tilpasser dem til det sikkerhedsniveau, som de offentlige myndigheder har fastlagt, for at sikre passagerernes personlige sikkerhed på jernbanestationerne og i togene og for at forvalte risici. De samarbejder og udveksler oplysninger om bedste praksis med hensyn til at afværge handlinger, der kan forringe sikkerhedsniveauet.

Artikel 28

Klager

1. Hver jernbanevirksomhed og stationsleder på en station, hvor der håndteres mere end 10 000 passagerer pr. dag som årgennemsnit, indfører en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omfattet af denne forordning, inden for deres respektive ansvarsområder. De gør deres kontaktoplysninger og arbejdssprog bredt kendt for passagererne. Denne mekanisme finder ikke anvendelse på kapitel III.

2. Efter mekanismene i stk. 1 kan passagererne indgive en klage til en hvilken som helst jernbanevirksomhed eller stationsleder vedrørende deres respektive ansvarsområder. Sådan en klage indgives inden tre måneder efter den hændelse, som klagen vedrører. Modtageren giver inden for én måned efter, at klagen er modtaget, enten et begrundet svar eller, i begrundede tilfælde, underretter passageren om, at vedkommende vil få svar inden for en periode på højst tre måneder fra

modtagelsen af klagen. Jernbanevirksomheder og stationsledere opbevarer data, der er nødvendige for at vurdere klagen, under hele klagebehandlingsproceduren, herunder de klagebehandlingsprocedurer, der er omhandlet i artikel 33 og 34, og stiller nævnte data til rådighed for nationale håndhævelsesorganer efter disses anmodning.

3. Nærmere oplysninger om klagebehandlingsproceduren er offentligt tilgængelige, også for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Disse oplysninger stilles efter anmodning som minimum til rådighed på det eller de officielle sprog i den medlemsstat, hvor jernbanevirksomheden driver virksomhed.

4. Jernbanevirksomheden oplyser i den rapport, der er omhandlet i artikel 29, stk. 2, om antallet og arten af modtagne og af behandlede klager, besvarelsestiden og de eventuelle foretagne forbedringstiltag.

Artikel 29

Standarder for servicekvalitet

1. Jernbanevirksomhederne fastsætter servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum punkterne i bilag III.

2. Jernbanevirksomhederne overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest den 30. juni 2023 og hvert andet år derefter. Sådanne rapporter gøres også tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted.

3. Stationslederne fastsætter servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante punkter i bilag III. De overvåger deres niveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres niveau.

KAPITEL VII

OPLYSNING OG HÅNDHÆVELSE

Artikel 30

Oplysninger til passagerer om deres rettigheder

1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer sælger billetter til befordring med jernbane, oplyser de passagererne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette oplysningskrav kan de anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Unionens officielle sprog og stiller til rådighed for dem. De giver nævnte oplysninger enten på papir, i elektronisk form eller på anden måde, herunder i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og i forordning (EU) nr. 1300/2014. De angiver, hvor sådanne oplysninger kan findes i tilfælde af aflysing, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en lang forsinkelse.

2. Jernbanevirksomheder og stationsledere oplyser på passende vis passagererne, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 1300/2014, på stationen, i toget og på deres websted om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning og om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 31.

Artikel 31

Udpegning af nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som skal være ansvarligt/e for håndhævelsen af denne forordning. Ethvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.
2. Ethvert organ skal med hensyn til dets organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af infrastrukturforvaltere, opkrævningsorganer, tildelingsorganer eller jernbanevirksomheder.
3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med denne artikel, og om dets eller deres respektive ansvarsområder. Kommissionen og de udpegede organer offentliggør disse oplysninger på deres websteder.
4. De i dette kapitel omhandlede håndhævelsesforpligtelser vedrørende stationsledere og infrastrukturforvaltere gælder ikke for Cypern og Malta, så længe der ikke er noget jernbanenet på deres respektive områder, og vedrørende jernbanevirksomheder ej heller, så længe ingen jernbanevirksomheder har fået licens af en licensudstedende myndighed, som er udpeget af Cypern eller Malta i overensstemmelse med artikel 2, stk. 1.

Artikel 32

Håndhævelsesopgaver

1. De nationale håndhævelsesorganer overvåger nøje, at nærværende forordning, og ligeledes forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014, i det omfang der henvises til dem i nærværende forordning, efterleves, og træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.
2. Med henblik på stk. 1 stiller jernbanevirksomheder, stationsledere, infrastrukturforvaltere samt billetudstedere og rejsebureauer de relevante dokumenter og oplysninger til rådighed for de nationale håndhævelsesorganer efter disses anmodning uden unødig forsinkelse og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen. De nationale håndhævelsesorganer tager ved varetagelsen af deres funktioner hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget i henhold til artikel 33 med henblik på klagebehandling, hvis dette er et andet organ. De kan også træffe beslutninger om håndhævelsesforanstaltninger på grundlag af individuelle klager, der er viderefriet af et sådant organ.
3. De nationale håndhævelsesorganer offentliggør hvert andet år rapporter med statistikker om deres aktiviteter, og herunder anvendte sanktioner, senest den 30. juni i det følgende kalenderår. Disse rapporter gøres tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted.
4. Jernbanevirksomhederne giver deres kontaktoplysninger til det eller de nationale håndhævelsesorganer i de medlemsstater, hvori de driver virksomhed.

Artikel 33

Nationale håndhævelsesorganers og andre organers klagebehandling

1. Uden at det berører forbrugeres rettigheder til at søge alternativ regres i medfor af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU⁽¹⁵⁾ kan passageren efter at have klaget forgaves til jernbanevirksomheden eller stationslederen i henhold til artikel 28 klage til det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ, som er udpeget efter nærværende artikels stk. 2, inden for tre måneder fra modtagelsen af oplysningen om, at den oprindelige klage er blevet afvist. Hvis der ikke modtages svar inden for tre måneder fra fremsættelsen af den oprindelige klage, har passageren ret til at klage til det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ, som er udpeget efter nærværende artikels stk. 2. Om nødvendigt oplyser organet klageren om dennes ret til at klage til organer for alternativ tvistbilæggelse med henblik på at søge individuel regres.

⁽¹⁵⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).

2. Enhver passager kan klage over påstået overtrædelse af denne forordning enten til det nationale håndhævelsesorgan eller til ethvert andet organ, som er udpeget af en medlemsstat til formålet.

3. Det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ, der er udpeget i henhold til stk. 2, anerkender modtagelsen af klagen inden to uger fra modtagelsen heraf. Klagebehandlingsproceduren må højest være tre måneder fra oprettelsen af klagesagen. I komplicerede sager kan nævnte organ forlænge denne frist til seks måneder. I dette tilfælde underretter det passageren om årsagerne til fristforlængelsen og om, hvor lang tid der forventes at være brug for til at afslutte proceduren. Sådanne sager må kun være længere end seks måneder, hvis der rejses retsligt krav. Er organet tillige et organ for alternativ tvistbilæggelse som fastsat i direktiv 2013/11/EU, gives der forrang til de frister, som er fastsat i dette direktiv.

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

4. Passagerers klager over en hændelse, der berører en jernbanevirksomhed, behandles af det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ, der er udpeget i henhold til stk. 2 i den medlemsstat, der har tildelt denne virksomheds licens.

5. Vedrører en klage påståede overtrædelser begået af stationsledere eller infrastrukturforvaltere, behandles klagen af det nationale håndhævelsesorgan eller ethvert andet organ, der er udpeget i henhold til stk. 2 i den medlemsstat, på hvis område hændelsen indtraf.

6. Inden for rammerne af deres samarbejde efter artikel 34 kan de nationale håndhævelsesorganer fravige denne artikels stk. 4 eller 5, eller dem begge, når dette af berettigede årsager, navnlig i forbindelse med sprog eller bopæl, er i passagerens interesse.

Artikel 34

Udveksling af oplysninger og tværnationalt samarbejde mellem nationale håndhævelsesorganer

1. Er der udpeget forskellige organer i henhold til artikel 31 og 33, etableres der rapporteringsordninger for at sikre, at disse udveksler oplysninger indbyrdes i overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679, for derigennem at bistå det nationale håndhævelsesorgan med at udføre sine tilsyns- og håndhævelsesopgaver, og således at klagebehandlingsorganet, der er udpeget i henhold til artikel 33, kan indhente de fornødne oplysninger til at undersøge individuelle klager.

2. Nationale håndhævelsesorganer udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis med henblik på samordning. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

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

KAPITEL VIII

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 35

Sanktioner

1. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af denne forordning og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, forholdsmaessige og have afskrækende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og foranstaltninger og understarter den hurtigst muligt om alle senere ændringer af betydning for bestemmelserne.

2. Inden for rammerne af samarbejdet efter artikel 34 kan det nationale håndhævelsesorgan, der er kompetent i henseende til artikel 33, stk. 4 eller 5, efter anmodning fra det nationale håndhævelsesorgan, der behandler klagen, undersøge den pågældende overtrædelse af denne forordning, som dette organ har afdækket, og pålægge sanktioner, hvis dette er nødvendigt.

Artikel 36

Delegerede retsakter

Kommissionen tillægges beføjelser til at vedtage delegerede retsakter i overensstemmelse med artikel 37 om ændring af denne forordning med henblik på at:

- a) tilpasse det i artikel 15, stk. 2, angivne finansielle beløb for at tage hensyn til ændringer i EU's harmoniserede forbrugerprisindeks, eksklusive energi og uforarbejdede fødevarer, som offentliggjort af Kommissionen (Eurostat)
- b) ændre bilag I for at tage hensyn til ændringer af de fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV), som er fastsat i tillæg A til konventionen om internationale jernbanebefordringer (COTIF).

Artikel 37

Udøvelse af de delegerede beføjelser

1. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter tillægges Kommissionen på de i denne artikel fastlagte betingelser.
2. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter, jf. artikel 36, tillægges Kommissionen for en periode på fem år fra den 6. juni 2021. Kommissionen udarbejder en rapport vedrørende delegationen af beføjelser senest ni måneder inden udløbet af femårsperioden. Delegationen af beføjelser forlænges stiftende for perioder af samme varighed, medmindre Europa-Parlamentet eller Rådet modsætter sig en sådan forlængelse senest tre måneder inden udløbet af hver periode.
3. Den i artikel 36 omhandlede delegation af beføjelser kan til enhver tid tilbagekaldes af Europa-Parlamentet eller Rådet. En afgørelse om tilbagekaldelse bringer delegationen af de beføjelser, der er angivet i den pågældende afgørelse, til ophør. Den får virkning dagen efter offentliggørelsen af afgørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende* eller på et senere tidspunkt, der angives i afgørelsen. Den berører ikke gyldigheden af delegerede retsakter, der allerede er i kraft.
4. Inden vedtagelsen af en delegeret retsakt hører Kommissionen ekspertter, som er udpeget af hver enkelt medlemsstat, i overensstemmelse med principperne i den interinstitutionelle aftale af 13. april 2016 om bedre lovgivning.
5. Så snart Kommissionen vedtager en delegeret retsakt, giver den samtidigt Europa-Parlamentet og Rådet meddelelse herom.
6. En delegeret retsakt vedtaget i henhold til artikel 36 træder kun i kraft, hvis hverken Europa-Parlamentet eller Rådet har gjort indsigelse inden for en frist på to måneder fra meddelelsen af den pågældende retsakt til Europa-Parlamentet og Rådet, eller hvis Europa-Parlamentet og Rådet inden udløbet af denne frist begge har underrettet Kommissionen om, at de ikke agter at gøre indsigelse. Fristen forlænges med to måneder på Europa-Parlamentets eller Rådets initiativ.

*Artikel 38***Udvalgsprocedure**

1. Kommissionen bistås af et udvalg. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011.

*Artikel 39***Rapport**

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning senest den 7. juni 2026.

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

*Artikel 40***Ophævelse**

Forordning (EF) nr. 1371/2007 ophæves med virkning fra den 7. juni 2023.

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

*Artikel 41***Ikrafttræden**

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

Den finder anvendelse fra den 7. juni 2023.

Artikel 6, stk. 4 finder dog anvendelse fra den 7. juni 2025.

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

Udfærdiget i Bruxelles, den 29. april 2021.

På Europa-Parlamentets vegne

D.M. SASSOLI

Formand

På Rådets vegne

A.P. ZACARIAS

Formand

BILAG I**UDDRAG AF DE FÆLLES REGLER FOR KONTRAKTEN OM INTERNATIONAL BEFORDRING AF
PASSAGERER OG BAGAGE MED JERNBANE (CIV)**

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

AFSNIT I**ALMINDELIGE BESTEMMELSER***Artikel 3***Definitioner**

I disse fælles regler forstås ved:

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

AFSNIT II**INDGÅELSE OG UDFØRELSE AF KONTRAKT OM BEFORDRING***Artikel 6***Kontrakt om befording**

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

*Artikel 7***Rejsehjemmel**

1. De almindelige betingelser for befording fastsætter form og udformning af rejsehjemler og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykningen.
2. På rejsehjemmelen skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne
 - b) oplysning om, at befodringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befording med angivelse af indhold, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.
3. Passageren bør ved udleveringen af rejsehjemmelen sikre sig, at denne er udformet efter dennes anvisning.

4. Rejsehjemmelen kan overdrages, hvis denne ikke er personlig, og hvis rejsen ikke er påbegyndt.

5. Rejsehjemmelen kan udfærdiges ved elektronisk registrering af data, der kan omformes til læsbare skrifttegn. De metoder, der anvendes ved registrering og behandling af data, skal være funktionelt ligestillede, særlig med hensyn til bevirkraft gennem de data, der indeholdes i rejsehjemmelen.

Artikel 8

Betaling og tilbagebetaling af prisen for befördring

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

Artikel 9

Ret til befördring. Udelukkelse fra befördring

1. Lige fra rejsens påbegyndelse skal passageren være forsynet med en gyldig rejsehjemmel, og denne skal forevises ved kontrol af rejsejemler. De almindelige betingelser for befördring kan fastsætte:

- a) at en passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, ud over befördringsprisen skal betale et tillæg
- b) at en passager, der nægter straks at betale befördringsprisen eller tillægget, kan nægtes befördring
- c) om og under hvilke betingelser en tilbagebetaling af tillægget kan finde sted.

2. De almindelige betingelser for befördring kan bestemme, at man kan nægte befördring af eller udelukke fra påbegyndt befördring passagerer, der:

- a) udgør en fare for sikkerheden og togdriftens korrekte gennemførelse eller for de andre passagerers sikkerhed
- b) på uacceptabel måde forulemper de andre passagerer

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

Artikel 10

Opfyldelse af administrative forskrifter

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

Artikel 11

Aflysning og forsinkelser af tog. Svigtende forbindelse

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

AFSNIT III

BEFÖRDRING AF HÅNDBAGAGE, DÝR, REJSEGØDS OG KØRETØJER

KAPITEL I

Fælles bestemmelser

Artikel 12

Genstande og dyr, der kan medtages

1. Passageren kan medtage genstande, som let kan bæres (håndbagage), samt levende dyr, i overensstemmelse med Almindelige befördringsbetingelser. Desuden kan passageren medtage uhåndterlige genstande i overensstemmelse med de særlige betingelser, omtalt i Almindelige befördringsbetingelser. Følgende kan ikke medtages: genstande eller dyr, der ville kunne generere eller forulempe de andre passagerer eller forårsage skade.

2. Passageren kan forsende som indskrevet rejsegods genstande og dyr i overensstemmelse med Almindelige befördringsbetingelser.

3. Operatøren kan tillade befordring af køretøjer i forbindelse med befordring af passagerer i overensstemmelse med de særlige betingelser, omtalt i Almindelige befordringsbetingelser.

4. Befordring af farligt gods som håndbagage, indskrevet rejsegods samt i eller oven på køretøjer, som i overensstemmelse med dette afsnit befordres medbane, skal ske i overensstemmelse med Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID).

Artikel 13

Kontrol

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

2. I tilfælde, hvor det konstateres, at befordringsbetingelserne ikke har været overholdt, kan operatøren af passageren kræve betaling af de udgifter, som kontrollen har medført.

Artikel 14

Opfyldelse af administrative forskrifter

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

KAPITEL II

Håndbagage og dyr

Artikel 15

Opsyn

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

KAPITEL III

Indskrevet rejsegods

Artikel 16

Forsendelse af rejsegods

1. De kontraktlige forpligtelser i forbindelse med befordring af indskrevet rejsegods skal godtgøres ved udlevering af et bagagebevis til passageren.

2. Uden hensyn til artikel 22, kan hverken fravær, fejl ved eller tab af bagagebevis sætte spørgsmålstege ved, om aftale om befordringen af rejsegods eksisterer eller er gyldig, da aftalen altid er underlagt nærværende fælles regler.

3. Bagagebeviset bekræfter, indtil det modsatte er bevist, indskrivningen af rejsegodset og betingelserne for befordringen.

4. Indtil det modsatte er bevist, formodes det, at rejsegodset på det tidspunkt, det overdrages til operatøren, er i uskadt stand, og at antal og omfang af de enkelte kolli svarer til oplysningerne på bagagebeviset.

Artikel 17

Bagagebevis

1. De almindelige befordringsbetingelser fastsætter udformning og indhold af bagagebeviset og ligeledes med hensyn til sprog, til affattelse og typer til trykning. Artikel 7, stk. 5, gælder på tilsvarende vis.

2. På bagagebeviset skal som minimum anføres:

- a) operatøren eller operatørerne
- b) oplysning om, at beföringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
- c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om forsendelse af rejsegods, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.

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

Artikel 18

Indskrivning og beföring

1. Medmindre andet er fastsat i Almindelige betingelser for beföring, kan indskrivning af rejsegods kun finde sted mod forevisning af gyldig rejsehjemmel til bestemmelsesstationen. Derudover sker indskrivning i henhold til gældende regler på indskriveningsstedet.

2. I de tilfælde, hvor Almindelige betingelser for beföring fastsætter, at rejsegods kan befördes uden forevisning af gyldig rejsehjemmel, gælder nærværende fælles regler for passagerens rettigheder og forpligtelser i forhold til pågældendes rejsegods på tilsvarende vis for afsenderen af rejsegods.

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

Artikel 19

Betaling af prisen for beföring af rejsegods

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

Artikel 20

Mærkning af rejsegods

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

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

Artikel 21

Rådighed over rejsegods

1. Hvis omstændighederne tillader det, og regler udstedt af told- og andre administrative myndigheder ikke nedlægger forbud imod det, kan passageren anmode om at få udleveret sit rejsegods på afsendelsesstedet mod aflevering af bagagebeviset, og når det er foreskrevet i Almindelige beföringsbetingelser mod forevisning af rejsehjemmel.

2. De almindelige beföringsbetingelser kan fastsætte andre regler angående retten til at kunne disponere over rejsegods, særlig med hensyn til ændring af bestemmelsesstedet og eventuelle økonomiske konsekvenser, der påhviler passageren.

Artikel 22

Udlevering

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

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

2. Sidestillet med udlevering til indehaveren af bagagebeviset regnes en udlevering efter de for bestemmelserstedet gældende forskrifter som:

a) udlevering af det indskrevne rejsegods til told- eller skattemyndigheder i deres ekspeditions- eller lagerlokaler, når disse ikke står under operatørens opsyn

b) overgivelse af levende dyr til opbevaring hos en tredjepart.

3. Indehaveren af bagagebeviset kan forlange rejsegodset udleveret på bestemmelserstedet så snart der i givet fald er forløbet den fornødne tid til behandling hos told- og andre administrative myndigheder.

4. Hvis bagagebeviset ikke afleveres, er operatøren kun forpligtet til at udlevere det indskrevne rejsegods, såfremt den, der ønsker det udleveret, godtgør sin ret; hvis dette ikke sker på fyldestgørende måde, kan operatøren forlange, at der stilles kaution.

5. Det indskrevne rejsegods udleveres på det bestemmelsersted, hvortil det er indskrevet.

6. Indehaveren af bagagebeviset kan, når rejsegodset ikke udleveres i overensstemmelse med stk. 3, forlange, at bagagebeviset påtegnes, på hvilken dato og hvilket klokkeslæt rejsegodset blev forlangt udleveret.

7. Rettighedshaveren kan nægte at modtage rejsegodset, hvis operatøren ikke efterkommer dennes anmodning om at foretage en undersøgelse af rejsegodset for at konstatere en af rettighedshaveren påstået skade.

8. I øvrigt sker udlevering af rejsegods efter de for bestemmelserstedet gældende forskrifter.

KAPITEL IV

Køretøjer

Artikel 23

Befordringsbetingelser

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

Artikel 24

Beföringsbevis

1. Et beföringsbevis, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om beföring af køretøj, skal udleveres til passageren. Beföringsbeviset kan udgøre en del af passagerens rejsehjemmel.

2. De særlige betingelser for beföring af køretøjer, som er indeholdt i de almindelige beföringsbetingelser, fastsætter udformning og indhold af beföringsbeviset og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykning. Artikel 7, stk. 5, gælder på tilsvarende vis.

3. På beföringsbeviset skal som minimum anføres:

a) operatøren eller operatørerne

b) oplysning om, at beföringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV

c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om beföring af køretøj, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.

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

Artikel 25**Gældende retsregler**

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

AFSNIT IV**OPERATØRENS ANSVAR****KAPITEL I*****Ansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst*****Artikel 26****Grundlag for ansvar**

1. Operatøren er ansvarlig for skader, som medfører passagerens død, tilskadekomst eller anden krænkelse af dennes legemlige eller åndelige færdighed, og som er forårsaget ved et ulykkestilfælde i forbindelse med jernbanedrift, mens passageren befinner sig i, stiger op i eller stiger af en jernbanevogn, uden hensyn til hvilken infrastruktur der benyttes.

2. Operatøren fritages for dette ansvar:

- a) hvis ulykkestilfældet er forårsaget af uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge
- b) i det omfang ulykken skyldes en fejl fra passagerens side
- c) hvis ulykkestilfældet skyldes tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur, betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. Hvis ulykkestilfældet skyldes tredjeparts handling, og hvis operatøren dette til trods ikke kan fritages for sit ansvar i overensstemmelse med stk. 2, litra c), bærer denne hele ansvaret inden for rammerne af nærværende fælles regler og uden hensyn til eventuel regres over for tredjepart.

4. Nærværende fælles regler omfatter ikke det ansvar, der kan påhvile operatøren i de tilfælde, der ikke er omtalt i stk. 1.

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

Artikel 27**Erstatning ved død**

1. I tilfælde af passagerens død omfatter erstatningen:

- a) de i forbindelse med dødsfaldet opståede nødvendige udgifter, særlig med hensyn til transport af afdøde og bisættelse
- b) hvis døden ikke indtræder straks, den i artikel 28 fastsatte erstatning.

2. Hvis afdøde havde eller ville have lovmæssig forsørgerpligt over for personer, der ved dødsfaldet mister deres forsørger, kan der eventuelt ydes erstatning for dette tab. Sagsanlæg vedrørende skadeserstatning fra personer, som afdøde forsørgede, uden at der var tale om en forsørgelse fastsat i henhold til lovregler, følger gældende national lovgivning.

Artikel 28**Erstatning ved tilskadekomst**

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

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

Artikel 29**Erstatning for andre former for legemsbeskadigelse**

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

Artikel 30**Erstatningens form og størrelse ved død eller tilskadekomst**

1. Den i artikel 27, stk. 2, og artikel 28, litra b), nævnte erstatning ydes i form af et samlet beløb. Såfremt den tilskadekomne passager eller de ifølge artikel 27, stk. 2, berettigede personer kræver udbetaling af en løbende ydelse, og dette er muligt ifølge national ret, skal erstatningen dog ydes i denne form.

2. Størrelsen af den erstatning, som skal ydes i henhold til stk. 1, afgøres efter national ret. Ved anvendelsen af nærværende fælles regler fastsættes dog for hver passager en højeste grænse på 175 000 regningsenheder ved udbetaling af et samlet beløb eller en hertil svarende årlig rente, såfremt den højeste grænse ifølge den nationale ret er fastsat til et lavere beløb.

Artikel 31**Andre transportmidler**

1. Med forbehold for stk. 2 finder bestemmelserne om ansvar ved passagerers død eller tilskadekomst ikke anvendelse på skader, som forvoldes under befording, der i henhold til befordinngskontrakten ikke er jernbanebefordring.

2. Bliver jernbanevogne beforet med færge, finder bestemmelserne om ansvar ved passagerers død eller tilskadekomst dog anvendelse på de af artikel 26, stk. 1, og artikel 33, stk. 1, omfattede skader, som tilføjes passageren i sammenhæng med jernbanedriften under passagerens ophold i de omtalte vogne eller under ind- eller udstigning.

3. Når jernbanedriften undtagelsesvis er indstillet, og passagererne bliver beforet med et andet transportmiddel, er operatøren ansvarlig i medfør af nærværende fælles regler.

KAPITEL II**Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner****Artikel 32****Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse**

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningsen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:

- a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge

- b) en fejl fra passagerens side eller
- c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur, betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

KAPITEL III

Ansvar for håndbagage, dyr, rejsegods og køretøjer

D e l 1

Håndbagage og dyr

Artikel 33

Ansvar

1. I tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst er operatøren ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på de genstande, som passageren enten havde på sig eller medbragte som håndbagage; dette omfatter også dyr, som passageren medbragte. Artikel 26 anvendes analogt.

2. I øvrigt er operatøren kun ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på genstande, håndbagage eller dyr, som passageren skal holde opsyn med i henhold til artikel 15, hvis skaden skyldes en fejl fra operatørens side. De andre artikler i Afsnit IV, med undtagelse af artikel 51, og Afsnit VI gælder ikke i disse tilfælde.

Artikel 34

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

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

Artikel 35

Fritagelse for ansvar

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

D e l 2

Rejsegods

Artikel 36

Grundlag for ansvar

1. Operatøren er ansvarlig for tab, der skyldes helt eller delvist tab af eller skade på rejsegods fra indskrivningstidspunktet og til udleveringen, samt for forsinkelse i forbindelse med udleveringen.

2. Operatøren fritages for dette ansvar, i det omfang tabet af, beskadigelsen eller den forsinkede levering skyldes en fejl fra passagerens side, en ordre fra denne, der ikke er foranlediget af en fejl fra operatørens side, en fejl ved rejsegodsets art eller forhold, som operatøren ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser operatøren ikke har kunnet forebygge.

3. Operatøren fritages for dette ansvar, i tilfælde af at tabet eller skaden skyldes en af de særlige situationer, der er forbundet med en eller flere af nedenfor nævnte forhold:

- a) manglende eller mangelfuld emballage
- b) det indskrevne rejsegods særlige beskaffenhed
- c) indlevering af genstande, som er udelukket fra befordring som indskrevet rejsegods.

Artikel 37**Bevisbyrde**

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

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

Artikel 38**Efterfølgende operatører**

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

Artikel 39**Stedfortrædende operatør**

1. Når operatøren, helt eller delvis, har overdraget udførelsen af befodringen til en stedfortrædende operatør, hvad enten dette sker inden for en i kontrakten nævnt rettighed eller ej, er operatøren alligevel ansvarlig for hele befodringen.

2. Alle bestemmelser i nærværende fælles regler omhandlende ansvar for operatøren gælder ligeledes for en stedfortrædende operatør for den del af befodringen, denne udfører. Artikel 48 og 52 gælder i forbindelse med søgsmål mod ansatte hos den stedfortrædende operatør eller alle andre personer, som den stedfortrædende operatør benytter til at udføre befodringen.

3. Enhver særaftale, gennem hvilken operatøren påtager sig forpligtelser, som ikke pålægges i henhold til nærværende fælles regler, eller giver afkald på rettigheder, som gives gennem disse fælles regler, har ikke gyldighed i forhold til en stedfortrædende operatør, der ikke udtrykkeligt og i skriftlig form har accepteret denne. Hvis enten den stedfortrædende operatør har accepteret denne aftale eller ej, er operatøren stadig bundet af sine forpligtelser eller de afkald, der er en følge af den omtalte særaftale.

4. Når og for så vidt operatøren og den stedfortrædende operatør er ansvarlige, hæfter de solidarisk.

5. Det samlede beløb, der skal betales i skadeserstatning af operatøren, den stedfortrædende operatør, samt af ansatte eller alle andre personer, som disse benytter til at udføre befodringen, kan ikke overstige det maksimumbeløb, der er omtalt i nærværende fælles regler.

6. Nærværende artikel berører ikke de muligheder for regres, der kan være mellem operatøren og den stedfortrædende operatør.

Artikel 40**Formodning om tab af rejsegods**

1. Rettighedshaveren kan uden at fremlægge andet bevis betragte et stykke indskrevet rejsegods som tabt, hvis det ikke er udleveret fjorten dage efter, at det blev forlangt udleveret i henhold til artikel 22, stk. 3.

2. Genfindes et som tabt betragtet stykke indskrevet rejsegods inden et år efter, at det blev forlangt udleveret, skal operatøren underrette rettighedshaveren, såfremt dennes adresse kendes eller kan fremskaffes.

3. Rettighedshaveren kan inden tredive dage efter modtagelsen af den i stk. 2 omtalte meddelelse forlange, at det indskrevne rejsegods skal udleveres. I dette tilfælde skal rettighedshaveren betale befordringsomkostningerne fra afsendelsesstedet til det sted, hvor udleveringen finder sted, og tilbagebetale den udbetalte erstatning med fradrag af de i denne indbefattede omkostninger. Retten til erstatning for forsinket levering efter artikel 43 berøres dog ikke heraf.

4. Hvis det genfundne rejsegods ikke forlanges udleveret inden for den i stk. 3 fastsatte frist, eller hvis det genfindes mere end et år efter kravet om udlevering, råder operatøren over det i henhold til gældende love og forskrifter på det sted, hvor rejsegodset befinder sig.

Artikel 41

Erstatning ved tab

1. Ved helt eller delvist tab af indskrevet rejsegods skal operatøren uden nogen yderligere skadeserstatning betale:

- a) når skadens størrelse er påvist, en hertil svarende erstatning, som dog ikke kan overstige 80 regningsenheder pr. kilogram manglende bruttovægt eller 1 200 regningsenheder pr. kolli rejsegods
- b) når skadens størrelse ikke er påvist, en erstatning på 20 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller 300 regningsenheder pr. kolli rejsegods.

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

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

Artikel 42

Erstatning ved beskadigelse

1. Ved beskadigelse af det indskrevne rejsegods skal operatøren uden nogen yderligere skadeserstatning betale erstatning svarende til rejsegodsets værdiforringelse.

2. Erstatningen kan ikke overstige:

- a) hvis det samlede rejsegods er forringet i værdi ved beskadigelsen, det beløb, som skulle betales ved fuldstændigt tab
- b) hvis kun en del af rejsegodset er forringet i værdi ved beskadigelsen, det beløb, som skulle betales, hvis den værdiforringede del var gået tabt.

Artikel 43

Erstatning ved forsinket levering

1. Ved forsinket levering af det indskrevne rejsegods skal operatøren for hver påbegyndt fireogtyve timer regnet fra det tidspunkt, da rejsegodset blev forlangt udleveret, dog højst for fjorten dage, betale:

- a) når rettighedshaveren påviser, at der ved forsinkelsen er opstået et tab, herunder en beskadigelse, en erstatning svarende til tabs størrelse indtil et maksimumbeløb på 0,80 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller på 14 regningsenheder pr. kolli af det for sent leverede rejsegods
- b) når rettighedshaveren ikke påviser, at der ved forsinkelsen er opstået tab, en erstatning på 0,14 regningsenheder pr. kilogram bruttovægt eller på 2,80 regningsenheder pr. kolli, der er for sent leveret.

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

2. Ved fuldstændigt tab af indskrevet rejsegods ydes der ikke erstatning efter stk. 1 ved siden af den i artikel 41 omhandlede erstatning.

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

D e l 3

K ø r e t ø j e r

Artikel 44

Erstatning ved forsinkelse

1. Hvis et køretøj på grund af en omstændighed, der kan tilskrives operatøren, bliver læsset for sent, eller bliver det leveret for sent, skal operatøren, når rettighedshaveren beviser, at der derved er opstået et tab, betale en erstatning, hvis størrelse ikke kan overstige prisen for befördringen af køretøjet.

2. Hvis der på grund af en omstændighed, der kan tilskrives operatøren, opstår en forsinkelse ved læsningen, og rettighedshaveren som følge heraf giver afkald på gennemførelse af befördringskontrakten, tilbagebetales prisen for befördringen. Herudover kan rettighedshaveren forlange en erstatning, hvis størrelse ikke kan overstige prisen for befördringen af køretøjet, hvis det påvises, at der som følge af forsinkelsen er opstået et tab.

Artikel 45

Erstatning ved tab

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

Artikel 46

Ansvar i forbindelse med andre genstande

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

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

Artikel 47

Gældende retsregler

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

KAPITEL IV

Fælles bestemmelser

Artikel 48

Bortfald af ret til påberåbelse af begrænset ansvar

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

Artikel 49**Omregningskurs og renter**

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

Artikel 50**Ansvaret i tilfælde af atomuheld**

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

Artikel 51**Personer som operatøren er ansvarlig for**

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

Artikel 52**Andre klagemuligheder**

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

AFSNIT V**PASSAGERERENS ANSVAR****Artikel 53****Særlige principper i forbindelse med ansvar**

Passageren er ansvarlig i forhold til operatøren for enhver skade:

- a) der skyldes tilsidesættelse af de forpligtelser der gælder i medfør af
 1. artikel 10, 14 og 20

2. de særlige bestemmelser vedrørende befordring af køretøjer indeholdt i de Almindelige befordringsbetingelser, eller
 3. Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID), eller
- b) som skyldes genstande eller dyr, som passageren medbringer,

medmindre passageren beviser, at skaden er forårsaget af forhold, som en ansvarsbevidst passager, trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge. Denne bestemmelse påvirker ikke det ansvar, der påhviler operatøren i medfør af artikel 26 og artikel 33, stk. 1.

AFSNIT VI

SAGSANLÆG

Artikel 54

Konstatering af delvis tab eller skade

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

Artikel 55

Klager

1. Klager vedrørende operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst skal indgives skriftligt til den operatør, mod hvem der rejses retsligt krav. I tilfælde af en befordring, der er genstand for en enkelt befordringskontrakt, og som udføres af flere efterfølgende operatører, kan kravet ligeledes stilles over for den første og den sidste operatør samt over for den operatør, der i den stat, hvor passagerens har ophold eller har sin normale adresse, har sit hovedsæde eller en filial eller den afdeling, som har indgået befordringskontrakten.
2. Andre krav vedrørende befordringskontrakten skal indgives skriftligt til den operatør, der er omtalt i artikel 56, stk. 2 og 3.
3. De bilag, som rettighedshaveren finder det nyttigt at vedlægge sin klage, skal fremlægges enten i original eller i kopi, i givet fald behørigt attestet, hvis operatøren kræver det. Under klagens behandling kan operatøren kræve at få udleveret rejsehjemmelen, bagagebeviset og befordringsbeviset.

Artikel 56

Operatører mod hvilke der kan anlægges søgsmål

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerens død eller tilskadekomst kan kun anlægges mod den ifølge artikel 26, stk. 5, ansvarlige operatør.
2. Med forbehold for stk. 4 kan andre erstatningssøgsmål vedrørende befordringskontrakten kun fremsættes over for den første eller den sidste operatør eller mod den operatør, som udførte befordringen på den strækning, hvor den givevenhed fandt sted, der var årsag til, at der anlægges søgsmål.
3. I tilfælde af at befordringen udføres af flere efterfølgende operatører, kan der rejses søgsmål mod den operatør, der skulle udlevere rejsegodset eller køretøjet, som med dennes samtykke er påført bagagebeviset eller befordringsbeviset, i henhold til stk. 2, selv om denne ikke har modtaget rejsegodset eller køretøjet.
4. Søgsmål om tilbagebetaling af et i henhold til befordringskontrakten betalt beløb kan rettes mod den operatør, der har opkrævet beløbet, eller mod den jernbane, til hvis fordel det er opkrævet.

5. Retsligt krav kan fremsættes mod en anden operatør end de i stk. 2 og 4 omtalte, når det fremkommer som kontrasøgsmål eller indsigelse, og hovedsøgsmålet grunder sig på samme befordringskontrakt.

6. I det omfang hvor nærværende fælles regler gælder for en stedfortrædende operatør, kan retslige krav ligeledes gøres gældende mod denne.

7. Hvis sagsøgeren har valget mellem flere operatører, ophører denne ret til at vælge, så snart der er anlagt sag mod en af disse operatører; dette gælder ligeledes, hvis sagsøgeren har valget mellem en eller flere operatører og en stedfortrædende operatør.

Artikel 58

Bortfald af krav i tilfælde af passagerers død og tilskadekomst

1. Alle krav fra rettighedshaveren på grundlag af operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst er bortfaldet, hvis rettighedshaveren ikke senest tolv måneder efter, at denne er blevet bekendt med skaden, anmelder denne til en af de operatører, til hvilken kravet kan stilles i medfør af artikel 55, stk. 1. Hvis den erstatningsberettigede anmelder skaden mundtligt til operatøren, skal denne udlevere en attestering af denne mundtlige anmeldelse.

2. Erstatningskravet bortfalder dog ikke, når:

- a) den erstatningsberettigede inden den i stk. 1 nævnte frist fremmer sit krav over for en af de i artikel 55, stk. 1, nævnte operatører
- b) den ansvarlige operatør, inden for den i stk. 1 nævnte frist, ad anden vej har fået kendskab til passagerens ulykkes-tilfælde
- c) undladelse eller forsinkelse af anmeldelsen af ulykkestilfældet skyldes omstændigheder, som ikke kan bebrejdes den erstatningsberettigede
- d) den erstatningsberettigede beviser, at operatøren er skyld i ulykkestilfældet.

Artikel 59

Bortfald af krav hidrørende fra befordring af rejsegods

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

2. Kravene bortfalder dog ikke:

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

Artikel 60

Forældelse af krav

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerers død og tilskadekomst forældes:

- a) for passageren på tre år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet

b) for andre erstatningsberettigede på tre år, regnet fra dagen efter passagerens død, dog senest fem år, regnet fra dagen efter ulykkestilfældet.

2. Andre krav stammende fra befördringskontrakten forældes efter et års forløb. Forældelsen indtræder dog først efter to års forløb, når det drejer sig om krav i anledning af en med forsæt eller undladelse forvoldt skade, enten for med fortsæt at forvolde en sådan skade eller uden omtanke eller vel vidende om, at en sådan skade sandsynligvis ville ske.

3. Forældelsen efter stk. 2 løber:

a) ved krav om erstatning for fuldstændigt tab fra fjortende dag efter udløbet af den frist, der er fastsat i artikel 22, stk. 3

b) ved krav om erstatning for delvist tab, beskadigelse eller forsinket levering fra den dag, da udleveringen har fundet sted

c) i alle andre tilfælde vedrørende befördringen af passageren fra den dag, da rejsehjemmelens gyldighedstid udløber.

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

4. I øvrigt gælder national ret for opsættelse og afbrydelse af forældelsesfristen.

AFSNIT VII

OPERATØRERNES INDBYRDES FORHOLD

Artikel 61

Afregning mellem operatørerne

1. Hver operatør skal betale de andre deltagende operatører den andel af befördringsprisen, der tilkommer dem, som enten er opkrævet eller skulle have været opkrævet. Afregningsmetoden mellem operatørerne fastsættes efter særlig aftale.

2. Artikel 6, stk. 3, artikel 16, stk. 3, og artikel 25 gælder ligeledes vedrørende forhold mellem efterfølgende operatører.

Artikel 62

Regresret

1. Den operatør, der efter nærværende fælles regler har betalt en erstatning, har ret til regres over for de operatører, der har deltaget i befördringen efter følgende bestemmelser:

a) Den operatør, der har forårsaget skaden, er eneansvarlig for denne.

b) Hvis flere operatører har forårsaget skaden, hæfter hver af dem for den skade, som denne har forårsaget; er det ikke muligt at fastslå hver operatørs ansvar, fordeles erstatningen mellem dem i henhold til litra c).

c) Hvis det ikke kan bevises, at skaden er forårsaget af en eller flere operatører, fordeles erstatningen på samtlige operatører, der har deltaget i befördringen, med undtagelse af dem, som beviser, at skaden ikke er forvoldt af dem. Fordelingen sker i forhold til den del af befördringsprisen, der tilkommer hver enkelt operatør.

2. Hvis en af disse operatører er insolvent, fordeles den del, der påhviler denne, mellem alle de andre operatører, der har deltaget i befördringen i forhold til den del af befördringsprisen, der tilkommer hver enkelt.

Artikel 63

Fremgangsmåde ved regres

1. Den operatør, hos hvem der søges regres efter artikel 62, kan ikke bestride retmæssigheden af den af den regresøgende operatør foretagne udbetaling, når erstatningen er retsligt fastsat, efter at retssagen er behørigt forkyndt, og denne operatør har haft mulighed for at intervenere i sagen. Domstolen i hovedsagen fastsætter frister for forkynelse og intervention.

2. Den operatør, der søger regres, skal søge alle operatører, med hvilke der ikke er opnået en mindelig ordning, under én og samme retssag; ellers fortakes regresretten over for de ikke indstævnede operatører.

3. Domstolen skal afgøre alle de forelagte regressager ved én og samme dom.
4. Den operatør, der ønsker at gøre sin regresret gældende, kan indbringe sagen for en domstol i den stat, hvor en af de operatører, der har deltaget i befördringen, har sit hovedsæde eller den filial eller den afdeling, der har indgået befördringskontrakten.
5. Når søgsmålet skal anlægges mod flere operatører, kan den operatør, der har regresret, vælge, ved hvilken af de kompetente domstole i henhold til stk. 4 sagen skal indgives.
6. Regressager kan ikke inddrages under erstatningssager, som er anlagt af rettighedshaveren i henhold til befördringskontrakten.

Artikel 64

Overenskomster om regres

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

BILAG II**MINIMUMSOPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDER OG BILLETUDSTEDERE****Del I: Oplysninger forud for rejsen**

Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for alle tilgængelige billetpriser med fremhævelse af de billigste billetpriser

Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i tog for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014

Kapacitetsmuligheder og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i første- og andenklasseskupe samt liggevogne og sovevogne

Afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid)

Tilgængelige faciliteter i toget, herunder wi-fi og toiletter, og servicetilbud i toget, herunder assistance til passagerer, som ydes af personalet

Oplysninger forud for købet om, hvorvidt billetten eller billetterne udgør en gennemgående billet

Procedurer for udlevering af bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager.

Del II: Oplysninger på rejsen

Servicetilbud og faciliteter, herunder wi-fi, i toget

Næste station

Afbrydelser og forsinkelser (planlagte og i realtid)

Hovedtilslutningstjenester

Sikkerhedsforhold

Del III: Operationer vedrørende reservationssystemer

Forespørgsler om tilgængelig jernbanetransportydelser, herunder gældende takster

Forespørgsler om reservation af jernbanetransportydelser

Forespørgsler om delvis eller hel annullering af en reservation

BILAG III**MINIMUMSSTANDARDER FOR SERVICEKVALITET****Oplysninger og billetter**

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser

Forsinkelser

- i) den samlede, gennemsnitlige forsinkelse af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (langdistance, regional og byer/forstæder)
- ii) forsinkelser angivet i procent som følge af de i artikel 19, stk. 10, nævnte forhold
- iii) tjenester med forsinket afgang angivet i procent
- iv) tjenester med forsinket ankomst angivet i procent
 - forsinkelser på under 60 minutter angivet i procent
 - forsinkelser på 60-119 minutter angivet i procent
 - forsinkelser på 120 minutter eller derover angivet i procent

Aflysninger af tjenester

- i) aflysningsprocent af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk langdistance, regional og byer/forstæder)
- ii) aflysningsprocent af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk langdistance, regional og byer/forstæder) som følge af de i artikel 19, stk. 10, nævnte forhold.

Rengøring af rullende materiel og stationsfaciliteter (luftkvalitets- og temperaturkontrol i vognene, hygiejneniveaueret på toiletterne, osv.)

Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne**Klagebehandling, refusion og kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarder**

Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og drøftelser om denne assistance med repræsentative organisationer og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

BILAG IV

SAMMENLIGNINGSTABEL

Forordning (EF) nr. 1371/2007	Nærværende forordning
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1, litra a)	Artikel 1, litra a)
Artikel 1, litra b)	Artikel 1, litra b)
—	Artikel 1, litra c)
Artikel 1, litra c)	Artikel 1, litra d)
—	Artikel 1, litra e)
Artikel 1, litra d)	Artikel 1, litra f)
Artikel 1, litra e)	Artikel 1, litra g)
—	Artikel 1, litra h)
Artikel 1, litra f)	Artikel 1, litra i)
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2, stk. 1	Artikel 2, stk. 1
Artikel 2, stk. 2	—
Artikel 2, stk. 3	—
Artikel 2, stk. 4	—
Artikel 2, stk. 5	Artikel 2, stk. 6, litra a), og artikel 2, stk. 8
Artikel 2, stk. 6	Artikel 2, stk. 6, litra b)
Artikel 2, stk. 7	Artikel 2, stk. 7
—	Artikel 2, stk. 2
—	Artikel 2, stk. 3
—	Artikel 2, stk. 4
—	Artikel 2, stk. 5
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3, nr. 1)	Artikel 3, nr. 1)
Artikel 3, nr. 2) og 3)	—
Artikel 3, nr. 4)	Artikel 3, nr. 2)

Forordning (EF) nr. 1371/2007	Nærværende forordning
Artikel 3, nr. 5)	Artikel 3, nr. 3)
Artikel 3, nr. 6)	Artikel 3, nr. 4)
Artikel 3, nr. 7)	Artikel 3, nr. 5)
Artikel 3, nr. 8)	Artikel 3, nr. 6)
—	Artikel 3, stk. 7)
Artikel 3, nr. 9)	Artikel 3, nr. 8)
Artikel 3, nr. 10)	Artikel 3, nr. 9)
—	Artikel 3, nr. 10)
—	Artikel 3, nr. 11)
Artikel 3, nr. 11)	Artikel 3, nr. 12)
—	Artikel 3, nr. 13)
—	Artikel 3, nr. 14)
—	Artikel 3, nr. 15)
—	Artikel 3, nr. 16)
Artikel 3, nr. 12)	Artikel 3, nr. 17)
—	Artikel 3, nr. 18)
Artikel 3, nr. 13)	Artikel 3, nr. 19)
—	Artikel 3, nr. 20)
Artikel 3, nr. 15)	Artikel 3, nr. 21)
—	Artikel 3, nr. 22)
Artikel 4	Artikel 4
—	Artikel 5
Artikel 5	Artikel 6
Artikel 6	Artikel 7
Artikel 7	Artikel 8
Artikel 8	Artikel 9
—	Artikel 10
Artikel 9	Artikel 11
—	Artikel 12

Forordning (EF) nr. 1371/2007	Nærværende forordning
Artikel 11	Artikel 13
Artikel 12	Artikel 14
Artikel 13	Artikel 15
Artikel 14	Artikel 16
Artikel 15	Artikel 17
Artikel 16	Artikel 18
—	Artikel 18, stk. 2, 3, 4, 5, 6 og 7
Artikel 17, stk. 1	Artikel 19, stk. 1, 2, 3 og 4
—	Artikel 19, stk. 5 og 6
Artikel 17, stk. 2	Artikel 19, stk. 7
Artikel 17, stk. 3	Artikel 19, stk. 8
Artikel 17, stk. 4	Artikel 19, stk. 9
—	Artikel 19, stk. 10
Artikel 18	Artikel 20
—	Artikel 20, stk. 6
Artikel 19	Artikel 21
Artikel 20	Artikel 22
Artikel 21, stk. 1	—
Artikel 21, stk. 2	Artikel 23, stk. 1, litra g)
Artikel 22 og 23	Artikel 23
Artikel 22, stk. 2	—
Artikel 24	Artikel 24
Artikel 25	Artikel 25, stk. 1, 2 og 3
—	Artikel 26
Artikel 26	Artikel 27
Artikel 27	Artikel 28
—	Artikel 28, stk. 3
Artikel 27, stk. 3	Artikel 28, stk. 4

Forordning (EF) nr. 1371/2007	Nærværende forordning
Artikel 28	Artikel 29
Artikel 29	Artikel 30
Artikel 30	Artikel 31
—	Artikel 32 og 33
Artikel 31	Artikel 34
—	Artikel 34, stk. 1 og 3
Artikel 32	Artikel 35
—	Artikel 35, stk. 2
Artikel 33	—
Artikel 34	Artikel 36
Artikel 35	Artikel 38
—	Artikel 37
Artikel 36	Artikel 39
—	Artikel 40
Artikel 37	Artikel 41
Bilag I	Bilag I
Bilag II	Bilag II
Bilag III	Bilag III
—	Bilag IV