



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 3.3.2004  
KOM(2004) 143 endelig

2004/0049 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**

**om internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser**

(forelagt af Kommissionen)

## BEGRUNDELSE

Dette forslag indeholder en række regler, som skal styrke og forbedre passagerernes rettigheder og forpligtelser i den internationale jernbanetransport. Det er en følge af hvidbogen ”Den europæiske transportpolitik frem til 2010 – de svære valg”<sup>1</sup>, hvori Kommissionen klart erklærede, at transportsystemets brugere skal tilbage i transportpolitikens centrum, uanset transportformen. Behovet for en fællesskabsindsats i dette øjemed blev yderligere påpeget af Kommissionen i meddelelsen ”Mod et integreret europæisk jernbanesystem”<sup>2</sup>, som på grundlag af en undersøgelse<sup>3</sup>, Kommissionen har ladet foretage for at vurdere det faktiske og mulige marked for international jernbanepassagerbefordring, peger på mange af manglerne i den internationale jernbanepassagertransports serviceniveau.

Behovet for en bedre beskyttelse af internationale jernbanepassagerer understreges også af de klager, som europæiske borgere har sendt Kommissionen over jernbanevirksomhedernes utilstrækkelige servicekvalitet i forbindelse med international passagerbefordring. Denne utilstrækkelighed viser sig på mange forskellige områder, f.eks. utilstrækkelige oplysninger om køreplaner, billetpriser, forsinkelser og afbrydelse af forbindelser, rengøring af togene, eller jernbanevogne og perroner, som er utilgængelige for bevægelseshæmmede personer(BH).

Dette forslag søger desuden at give en samlet behandling af den bekymring over de internationale jernbaneforbindelsers kvalitet og kvantitet, som er kommet til udtryk i skriftlige og mundtlige forespørgsler fra Europa-Parlamentets medlemmer<sup>4</sup>.

I strategien for forbrugerpolitik 2002-2006<sup>5</sup> erkendes det, at der er behov for bedre forbrugerbeskyttelse af internationale jernbanepassagerer, ikke mindst fordi jernbanepassagertransport i mange tilfælde ikke omfattes af EU’s lovgivning for forbrugerbeskyttelse.

Den internationale overenskomst vedrørende befordring på jernbane (COTIF) af 9. maj 1980, som stadig er gyldig, omfatter fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane, det såkaldte CIV-tillæg. Disse regler er blevet vedtaget af de stater, der er medlemmer af den mellemstatslige organisation for international jernbanebefordring (OTIF). På nuværende tidspunkt er 41 stater medlemmer af OTIF. Alle EU’s medlemsstater er med i OTIF, og det samme gælder de tiltrædelseslande, der har jernbaner, med Estland som den eneste undtagelse. OTIF har udviklet et ensartet retssystem

---

<sup>1</sup> KOM(2001) 370 af 12/9/2001. Den fulde tekst findes på: [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html).

<sup>2</sup> Meddelelse fra Kommissionen til Rådet og Europa-Parlamentet, KOM(2002)18 endelig udgave af 23/1/2002. Den fulde tekst findes på: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm). Bemærk, at dette samrådsdokuments tekst samt forbindelser til de EU-bestemmelser, der nævnes i dette dokument, findes på Rail Transport and Interoperability’ netsted Unit:[http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html).

<sup>3</sup> Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services’, by OGM, Brussels, February 2002. Denne rapport giver en vidtfaavnende oversigt over de problemer, internationale jernbanepassagerer står over for, når de rejser med tog. Den fulde tekst findes på: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> En omfattende liste over disse forespørgsler og Kommissionens svar på dem ligger uden for dette dokumentets rammer. Et eksempel findes i EFT C 172 E af 18. juli 2002, s. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

<sup>5</sup> KOM(2002)208 endelig, 7.05.2002, se: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html)

for international jernbanetransport af passagerer, bagage og gods. COTIF er blevet ændret ved Vilnius-protokollen af 3. juni 1999. Der er fremsat forslag til en aftale om, at Det Europæiske Fællesskab skal tiltræde COTIF<sup>6</sup>. Fællesskabets tiltrædelse bliver mulig så snart Vilnius-protokollen er trådt i kraft. Protokollen træder i kraft, når den er blevet ratificeret af mindst to tredjedele af konventionens underskrivere, formentlig i 2005.

Befordringspligten er blevet afskaffet i den nye COTIF. Enkeltkontrakten kan betragtes som indehaver af passagerrettighederne. Dette skal til en vis grad bygge på frivilligt samarbejde mellem jernbanevirksomhederne. Det er den ændrede udgave af COTIF, som ligger til grund for vurderingen af passagerrettighederne. Det foreliggende forordningsforslag indeholder for en stor del passagerrettigheder, der ikke omfattes af COTIF. Det gælder således oplysninger til passagererne, adgang til billetter, skadeserstatning, rettigheder for bevægelseshæmmede personer, sikkerhedsforanstaltninger og behandling af klager. Når det gælder erstatningsansvar ved en passagers død eller tilskadekomst, er forslaget mere vidtgående end COTIF og sigter på at sidestille jernbanetransporten med luftfartssektoren. Forslaget er også mere vidtgående, når det gælder ansvar og erstatning for forsinkelser og aflysning af forbindelser. Mens CIV her indeholder bestemmelser om indkvartering og erstatning til skadesanmeldere, vil forordningen også give passagererne ret til erstatning. Forslaget pålægger jernbanevirksomhederne en forpligtelse til at samarbejde for at sikre både gennemgående billetter og oplysninger om forbindelserne.

En forordning anses for den mest hensigtsmæssige måde hvorpå der kan indføres anvendelige og ensartede bestemmelser om passagerrettigheder i den internationale jernbanetransport.

Forbedring af passagerernes rettigheder er afgørende for, at man kan fremme jernbanetransporten og dermed bidrage til at nå et af den fælles transportpolitikens vigtigste mål: at fastholde og eventuelt underbygge jernbanernes transportandel (6,2%<sup>7</sup>) på 1998-niveauet i 2010. Dette mål indebærer, at jernbanepassagertransporten skal forøges betydeligt i absolutte tal: fra 287 mia. passagerkilometer (pkm) i 1998 til 327 mia. pkm, ifølge den forventede udvikling og måske endda til 400 mia. pkm, som et optimistisk scenario for jernbanetransport viser. Det sidste betyder en forøgelse af jernbanepassagertransporten med næsten 40%, selv om dens andel af den samlede transport kun udgør små 6,7%. Det anslås i den omtalte undersøgelse, at den internationale jernbanetransport udgør ca. 10 – 15% af jernbanevirksomhedernes samlede omsætning. Undersøgelsen nævnte også de store muligheder for international jernbanepassagertransport, da antallet af udenlandsrejser forventes at vokse på grund af ændringerne i Europas befolkningsstruktur: ældre mennesker er mere tilbøjelige til at rejse med tog, da det er mere behageligt og komfortabelt end at rejse med bil, bus eller flyvemaskine.

## Samråd

I oktober 2002 offentliggjorde Kommissionen et samrådsdokument<sup>8</sup>, der indeholdt en oversigt over de vigtigste problemer og spørgsmål, som skal behandles på fællesskabsplan. De problemområder, som blev påvist i dette dokument, drejede sig om de almindelige bestemmelser og betingelser for international jernbanepassagertransport, passagerernes

---

<sup>6</sup> KOM(2003) 696 endelig af 17.11.2003.

<sup>7</sup> Energi og transport i tal, 2003, tabel 3.5.2, se [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/etif/lists/transport.html#top](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top)

<sup>8</sup> Consultation Document on International Rail Passengers' Rights and Obligations,

se: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). Reaktionen på dette samrådsdokument findes på samme netadresse.

rettigheder før, under og efter rejsen og de forpligtelser, passagererne skal opfylde, når de rejser med en international forbindelse. Dokumentet blev drøftet ved en høring<sup>9</sup>, som fandt sted i november 2002 under tilstedeværelse af de vigtigste interessegrupper, f.eks. jernbanevirksomhederne, infrastrukturforvalterne, passager- og forbrugerorganisationerne og medlemsstaternes repræsentanter. Interessegrupperne besvarede de spørgsmål, som blev stillet i samrådsdokumentet, og der er blevet taget hensyn til svarene under udarbejdelsen af dette forslag.

Forbrugerorganisationerne, de europæiske passagerorganisationers repræsentanter og de fleste af medlemsstaterne gav udtryk for støtte til indførelse af regler på fællesskabsplan, hvorimod jernbanevirksomhederne og i mindre grad infrastrukturforvalterne afviste fastsættelse af regler. Jernbanevirksomhederne, der blev repræsenteret af fællesskabet af de europæiske jernbaner (FEJ), henviste til de foranstaltninger, de havde truffet for at få udarbejdet et passagercharter, der skulle forbedre passagerernes rettigheder på frivillig basis.

Kommissionen var tilfreds med, at FEJ havde truffet foranstaltninger til at opnå en betydelig forbedring af jernbanetransportens kvalitet, både nationalt og internationalt, og erkendte blankt, at passagercharteret har større anvendelsesmuligheder end et fællesskabsinitiativ, som vil begrænse sig til international passagertrafik. Spørgsmålene i samrådsdokumentet i forbindelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar, erstatning i tilfælde af forsinkelse og aflysning af forbindelser eller adgang til edb-reservationssystemer, skal imidlertid snarere behandles ved hjælp af regler end ved en frivillig aftale mellem jernbanevirksomhederne, hvis passagererne skal sikres rettigheder, som kan håndhæves.

Der er blevet foretaget en undersøgelse, som hovedsagelig drejer sig om erstatning for forsinkelser<sup>10</sup>. Undersøgelsen, der blev forelagt for interessegrupperne i juni 2003, viste klart, at indførelse af en erstatningsordning kun ville øge jernbanevirksomhedernes omkostninger lidt: løseligt anslået er der tale om mindre end 1% af jernbanevirksomhedernes omsætning i forbindelse med international transport. Fordelene ved at indføre erstatningsordninger er vanskelige at måle, da der stadig mangler pålidelige data, og da det er problematisk at kvantificere virkningerne af en kvalitetsforbedring. Omkostningerne ved forsinkelser og aflysninger vil sandsynligvis opveje eller endda overgå omkostningerne ved indførelse af erstatningsordninger, da omkostningerne til øget personale, overtid og rullende materiel også skal tages i betragtning. Indførelsen af en erstatningsordning kunne derfor give jernbanevirksomhederne en yderligere tilskyndelse til at forbedre deres kvalitetsstandarder.

## Retsgrundlag

Forslagets retsgrundlag er direkte fastlagt i EF-traktatens artikel 71, som indebærer fælles beslutningsprocedure.

## Formål og anvendelsesområde

Forslagets formål er at fastlægge de internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser for at forbedre den internationale jernbanepassagertransports effektivitet og attraktivitet. Forslaget fastsætter bestemmelser om minimumskrav til de oplysninger, passagererne skal have før, under og efter rejsen, om kontraktbetingelser, om

---

<sup>9</sup> Referat af høringen den 15. november 2002 foreligger på engelsk, fransk og tysk, se: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). En indledende, sonderende høring blev afholdt i oktober 2001. Et referat af denne høring findes på samme internetside.

<sup>10</sup> The Landwell report; Etude sur les systemes de penalites dans le domaine ferroviaire, 14 February 2003

jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, forsinkelser eller aflysninger, om betingelserne for hjælp til bevægelseshæmmede personer og endelig om, på hvilke betingelser jernbanevirksomhederne skal samarbejde for at opfylde forordningens formål.

Desuden søger forslaget at fastsætte, hvilke forpligtelser passagererne skal opfylde, f.eks. forpligtelsen til at købe en billet og til at undgå enhver adfærd, der kan være til ulempe for togpersonalet eller andre passagerer.

Særlige bestemmelser.

## **Kapitel 1 Almindelige bestemmelser**

### Artikel 1

Denne artikel afgrænser forordningens indhold og anvendelsesområde.

### Artikel 2

Denne artikel indeholder definitioner.

## **Kapitel 2 Oplysninger og billetter**

### Artikel 3

Denne artikel fastslår passagerernes ret til at få oplysninger. Som det fremgår af bilaget opdeles oplysningerne i oplysninger før rejsen, under rejsen og efter rejsen. Artiklen behandler både disse oplysningers indhold og den form, de gives i.

### Artikel 4

Artikel 4, stk. 1, drejer sig om transportkontrakten og dens bevisværdi. Artikel 4, stk. 2, drejer sig om billetudstedelsen og om de oplysninger, billetten bør indeholde. Artikel 4, stk. 3, giver passageren ret til at overdrage en billet, som er udstedt i hans navn. Artikel 4, stk. 4, skal tage højde for udviklingen på billetområdet, f.eks. elektroniske billetter.

### Artikel 5

Denne artikel svarer til artikel 3 i forordning 2299/89 om en adfærdskodeks for edb-reservationssystemer. Det er meget vigtigt, at adgangen til disse systemer beskyttes for at sikre kundeinteresser og adgang på lige vilkår.

### Artikel 6

Denne artikel fastslår passagerernes ret til at købe ”gennemgående billetter” til hele den internationale rejse. Denne ret er kun sikret, hvis jernbanevirksomhederne er forpligtede til at samarbejde. Dette samarbejde betyder, at jernbanevirksomhederne kan forenkle den internationale jernbanetransport. Artikel 6, stk. 3, drejer sig om distributionskanaler for internationale jernbanebilletter. Denne artikel fastsætter også, på hvilke betingelser passagererne kan købe billet i toget.

## **Kapitel 3 Jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar**

### Artikel 7

Denne artikel drejer sig om erstatningsansvaret ved en passagers død eller tilskadekomst. Jernbanevirksomheden er erstatningspligtig, hvis ulykken er sket, mens passageren befandt sig i toget eller steg på det eller af det. Jernbanevirksomheden hæfter i denne forbindelse også for infrastrukturforvalteren.

Artikel 7, stk. 2, indfører en forpligtelse til at være forsikret for et bestemt beløb. Tilsvarende regler findes for luftfartsområdet i forordning 889/2002, artikel 3, stk. 2<sup>11</sup>.

### Artikel 8

Denne artikel drejer sig om erstatningsansvaret for håndbagage, både hvis passageren kommer til skade ved ulykken, og hvis han ikke gør. I det første tilfælde hæfter jernbanevirksomheden, i det sidste kun, hvis den har skylden.

### Artikel 9

Denne artikel drejer sig om erstatningsansvaret for bagage. Jernbanevirksomheden er erstatningspligtig, hvis skaden er sket, mens den havde ansvaret for bagagen.

### Artikel 10

Denne artikel giver passageren ret til erstatning for forsinkelse. Jernbanevirksomheden er ansvarlig for forsinkelser, herunder forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller for aflysninger, medmindre det skyldes usædvanlige omstændigheder.

### Artikel 11

Denne artikel giver passageren ret til erstatning for følgeskader, som skyldes forsinkelse, at passageren ikke har nået sin tilslutningsforbindelse, eller aflysning af en forbindelse.

## **Kapitel 4 Erstatning**

### Artikel 12

Denne artikel ligestiller jernbanerne med luftfartssektoren, idet den indfører objektivt ansvar uden finansielle grænser ved en passagers død eller tilskadekomst.

Op til et beløb på 220 000 EUR, svarende til ca. 175 000 særlige trækingsrettigheder (SDR), kan jernbanevirksomheden ikke afvise erstatningskravet, medmindre passageren selv har skylden. Over dette beløb kan kravet bestrides, men passageren skal selv bevise, at skylden ikke er hans. Erstatningsansvaret ved en passagers død eller tilskadekomst i CIV er også objektivt, dvs. et ansvar uden skyld, men det kan under visse omstændigheder bestrides. Det erstatningsansvar, der indføres her, er således mere objektivt. SDR er et internationalt reserveaktiv, som blev oprettet af IMF i 1969. SDR defineres som en valutakurv, der i dag består af EUR, japanske yen, pund sterling og US dollars. Den bruges både i luft- og

---

<sup>11</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning 889/2002 af 13. maj 2002 om ændring af Rådets forordning 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker.

søfartssektoren og i COTIF. Ud fra et passagersynspunkt anses det for mere hensigtsmæssigt at benytte EUR som valuta i denne forordning. Grundlaget for de anførte beløb er imidlertid SDR, hvad der forklarer de lidt underlige tal.

Artikel 12, stk. 3, indfører rettigheder for efterladte.

### Artikel 13

Denne artikel giver passageren ret til forskudsbetaling til dækning af umiddelbare behov efter ulykken. Den svarer til de gældende regler i luftfartssektoren.

### Artikel 14

Denne artikel fastsætter hvilket beløb der skal betales, hvis bagagen er blevet beskadiget eller ødelagt. Beløbet for håndbagage svarer til det, som er fastsat i CIV (artikel 34), mens beløbet for anden bagage svarer til det, der gælder i luftfartssektoren. (Artikel 22, stk. 2, i Rådets afgørelse 2001/539<sup>12</sup>).

### Artikel 15

Denne artikel fastslår retten til erstatning for forsinkelser. Beløbene, som er fastsat i bilaget, er forskellige alt efter forbindelsen og dens varighed. Artiklen sætter desuden en frist for erstatningens udbetaling og fastslår, i hvilken form udbetalingen skal ske. For beløb under fire EUR gives der ikke erstatning.

### Artikel 16

Denne artikel giver passageren ret til refusion eller til en alternativ rute, når han ikke har nået en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse, eller når en forbindelse er blevet aflyst. Det samme foreslås i luftfartssektoren ved afvisning og aflysning eller ved lang forsinkelse af afgang.

### Artikel 17

Denne artikel giver passagererne ret til assistance i tilfælde af forsinkelser, herunder forsinkelser, der medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke er opnået, eller aflysninger af togforbindelser. Assistancen omfatter måltider, indkvartering, transport og besked til berørte personer. Ifølge artiklen skal jernbanevirksomheden efter anmodning bekræfte på billetten, at forbindelsen blev forsinket eller aflyst. Det gør det lettere for passageren at udøve sine rettigheder.

### Artikel 18

Denne artikel fastslår, at forordningens erstatningsbestemmelser gælder, selv om en del af jernbanetransporten foregår med færge, f.eks. når jernbanevognene transporteres med færge, medmindre den lovgivning, som gælder for færgen, er gunstigere for passageren.

Forordningen gælder også, hvis jernbanetransporten midlertidigt indstilles, og jernbanepassagererne befordres med et andet transportmiddel.

---

<sup>12</sup> Rådets afgørelse af 5. april 2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montreal-konventionen).

## Artikel 19

Denne artikel skal gøre det klart, at passageren på en international rejse, der udføres af flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder, har ret til at vælge, hvem han vil rette sit erstatningskrav til, og at jernbanevirksomhederne er erstatningspligtige efter princippet en for alle og alle for en.

## Artikel 20

Denne artikel skal beskytte passagerens rettigheder, når den jernbanevirksomhed, passageren har indgået kontrakt med, overlader transportens udførelse til en anden jernbanevirksomhed.

## Artikel 21

Denne artikel fastsætter, hvem der omfattes af jernbanevirksomhedens ansvar. Foruden sit eget personale og de personer, hvis tjenesteydelser det benytter, hæfter jernbanevirksomheden også for infrastrukturforvalterens personale.

## Artikel 22

Denne artikel fastslår, at erstatningskrav på grundlag af denne forordning kun kan rejses mod jernbanevirksomheden på forordningens betingelser og inden for dens grænse. Det samme gælder erstatningskrav mod personer, som jernbanevirksomheden er ansvarlig for.

## Artikel 23

Denne artikel drejer sig om begrænsningerne for søgsmålsadgang. Artikel 23, stk. 1, svarer til artikel 60 CIV, mens artikel 23, stk. 2, svarer til reglerne i luftfartssektoren og udvider således tidsgrænsen med et år i forhold til CIV.

## Artikel 24

Artikel 24 fastslår retten til regres.

## Artikel 25

Artikel 25, stk. 1, skal sikre passageren, at undtagelser fra forpligtelserne i denne forordning er ugyldige. Artikel 25, stk. 2, gør det klart, at de fastsatte regler er minimumsregler, og at gunstigere betingelser kan tilbydes.

## Artikel 26

Denne artikel indfører en undtagelse til erstatningsbestemmelserne. Hvis jernbanevirksomheden kan bevise, at passageren selv er skyld i skaden, er den ikke erstatningspligtig. Det gælder også ved passagerens død eller tilskadekomst.

## Artikel 27

Denne artikel giver bevægelseshæmmede ret til at få udstedt billet til internationale rejser, og at foretage reservation af dem.



## Artikel 28

Artikel 28 giver bevægelseshæmmede personer ret til at få hjælp på den betingelse, at de i forvejen har underretten jernbanevirksomheden om deres behov. Hjælpen omfatter indstigning, togskifte og udstigning. Artiklen indfører udtrykket stationsleder, som er den person, der skal sørge for, at den bevægelseshæmmede person får hjælp på jernbanestationen.

## Artikel 29

Denne artikel udpeger den person, som skal sørge for assistance. Den indeholder desuden bestemmelser om hans opgaver.

## Artikel 30

Denne artikel giver bevægelseshæmmede personer ret til at bede jernbanevirksomheden eller rejsebureauet om assistance i toget eller under indstigningen eller udstigningen på den betingelse, at de i forvejen har givet besked om deres behov.

## Artikel 31

Artikel 31 drejer sig om modtagelse af en anmodning om hjælp og om videregivelse af besked fra jernbanevirksomheden eller rejsebureauet til jernbanestationens ledelse.

## **Kapitel 7 Servicekvalitet**

### Artikel 32

Denne artikel drejer sig om sikkerheden på jernbanestationerne og i togene. For at kunne garantere passagerernes sikkerhed må jernbanevirksomhederne samarbejde.

### Artikel 33

Denne artikel går ud på at sikre servicekvaliteten et vist niveau. Der skal opstilles servicekvalitetsstandarder for internationale forbindelser og resultaterne skal overvåges af den jernbanevirksomhed, der driver forbindelsen, og offentliggøres.

### Artikel 34

Artikel 34 indfører en klagebehandlingsordning, som er til fordel for passageren. Den fastsætter, hvem klage kan indgives til, hvilke sprog der kan benyttes, hvem der skal svare, og inden for hvilken frist svaret skal gives. Den fastsætter endvidere, at jernbanevirksomhederne skal offentliggøre, hvor mange klager de har modtaget .

### Artikel 35

Denne artikel fastsætter, hvem et erstatningskrav skal henvendes til.

### Artikel 36

Denne artikel fastsætter, hvilke forpligtelser passageren skal opfylde. Han skal således være i besiddelse af en gyldig billet og udvise korrekt adfærd.

## **Kapitel 8 Overvågning og håndhævelse**

### Artikel 37

Denne artikel fastsætter, at jernbanevirksomhederne skal underrette offentligheden om de forbindelser, der skal indstilles.

### Artikel 38

Denne artikel pålægger medlemsstaterne en forpligtelse til at udpege et organ, som skal være ansvarligt for forordningens håndhævelse.

### Artikel 39

Denne artikel pålægger de udnævnte organer at samarbejde og udveksle oplysninger.

## **Kapitel 9 Afsluttende bestemmelser**

### Artikel 40

Denne artikel fastsætter, at der skal indføres sanktioner for manglende overholdelse af forordningens bestemmelser.

### Artikel 41

Artikel 41 drejer sig om ændring af bilagene.

### Artikel 42

Denne artikel drejer sig om ændring af de beløb, som angives i forordningen.

### Artikel 43

Artikel 43 fastsætter udvalgsprocedurene.

### Artikel 44

Ifølge denne artikel skal Kommissionen aflægge rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om denne forordnings gennemførelse og resultater tre år efter dens ikrafttrædelse.

### Artikel 45

Denne artikel fastsætter datoen for forordningens ikrafttrædelse.

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**

**om internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR -

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 71, stk. 1,

under henvisning til forslag fra Kommissionen<sup>13</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>14</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget<sup>15</sup>,

efter proceduren i traktatens artikel 251<sup>16</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Inden for rammerne af den fælles transportpolitik er det vigtigt at sikre jernbanetjenesternes kvalitet og de internationale jernbanepassagerers rettigheder og at forbedre kvaliteten og effektiviteten af den internationale personbefordring med jernbane for at øge jernbanetransportens andel i forhold til andre transportformer.

(2) Strategien for forbrugerpolitikken 2002-2006<sup>17</sup> har til formål at skabe et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og at inddrage forbrugerbeskyttelseshensyn i transportpolitikken, som fastsat i traktatens artikel 153, stk. 2.

(3) Det hører til brugerrettighederne i forbindelse med jernbanebefordring at få oplysninger om trafikforbindelserne før, under og efter rejsen.

(4) Jernbanepassageren er den svage part i transportkontrakten, og passagerens rettigheder må derfor beskyttes.

(5) Edb-systemer, der benyttes til salg af togbilletter, kan, hvis de benyttes rigtigt, give jernbanepassagererne en vigtig og nyttig service. Derfor må adgang på lige vilkår til sådanne systemer gøres lettere.

---

<sup>13</sup> EFT C , , s. .

<sup>14</sup> EFT C , , s. .

<sup>15</sup> EFT C , , s. .

<sup>16</sup> EFT C , , s. .

<sup>17</sup> KOM(2002) 208 endelig, EFT C 137 af 8.6.2002, s. 2.

(6) Jernbanevirksomhederne bør samarbejde om at gøre overførslen fra et net til et andet og fra en operatør til en anden lettere og med deres samarbejde sikre passagererne gennemgående billetter.

(7) For at sikre, at de internationale jernbanepassagerer kan få gavn af denne forordnings bestemmelser, bør der være samarbejde mellem de jernbanevirksomheder, som tilbyder passagerbefordring. Dette samarbejde bør uden forskel stå åbent for alle jernbanevirksomheder, der beskæftiger sig med passagerbefordring.

(8) International personbefordring med jernbane bør være til gavn for alle borgere. Derfor bør bevægelsehæmmede personer, uanset om deres manglende førighed skyldes handicap, alder eller andet, have samme mulighed for at rejse med jernbane som alle andre.

(9) En ordning med ubegrænset erstatningsansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst er rimelig inden for et sikkert og moderne jernbanetransportsystem.

(10) Indførelse af grænser for erstatning ved tab eller beskadigelse af bagage eller ved tab, som skyldes forsinkelser, herunder forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke har kunnet opnås, eller aflysninger af togforbindelser, vil skabe større klarhed og give det internationale marked for passagerbefordring med jernbane incitament, som vil gavne passagererne.

(11) Det er ønskeligt at afhjælpe ulykkesofrenes og deres pårørendes øjeblikkelige økonomiske behov i tidsrummet umiddelbart efter ulykken.

(12) Det er vigtigt, at denne forordnings bestemmelser også gælder, når passagerbefordringen som led i jernbanerejsen eller på grund af midlertidige ændringer foregår med andre transportmidler, ikke mindst ad søvejen eller ad indre vandveje. At jernbanevirksomheden har det overordnede ansvar, er i overensstemmelse med internationale konventioner, navnlig artikel 1, stk. 3, i fællesreglerne for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV – Bilag A til konventionen), ”Vilnius-protokollen fra 1999”, og artikel 2, stk. 2, i Athen-konventionen fra 2002 om søtransport af passagerer og gods.

(13) Hvis en rejse udføres af flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder, bør passageren kunne rejse erstatningskrav mod en hvilken som helst af de jernbanevirksomheder, som medvirker til transporten.

(14) Markedet for personbefordring med jernbane har en interesse i, at der er et højt sikkerhedsniveau både på jernbanestationerne og i togene.

(15) Af hensyn til såvel de medrejsende som jernbanevirksomheden skal passagererne overholde visse regler for god opførsel.

(16) Denne forordnings virkninger bør tages op til fornyet undersøgelse, ikke mindst i lyset af inflationen og konkurrenceudviklingen på de relevante markeder for personbefordring med jernbane.

(17) Denne forordning bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger<sup>18</sup>.

(18) Medlemsstaterne bør fastsætte sanktioner for overtrædelse af denne forordnings bestemmelser.

(19) Målene for dette initiativ, dvs. udvikling af Fællesskabets jernbaner og indførelse af passagerrettigheder i den internationale jernbanetrafik, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne på grund af den betydelige internationale dimension og behovet for international samordning af den internationale passagerbefordring og kan derfor bedre gennemføres på fællesskabsplan; Fællesskabet kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går forordningen ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.

(20) Gennemførelsesforanstaltningerne til denne forordning, bør træffes i overensstemmelse med Rådets afgørelse 1999/468/EF af 28. juni 1999 om fastsættelse af de nærmere vilkår for udøvelsen af de gennemførelsesbeføjelser, der tillægges Kommissionen<sup>19</sup> -

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

## KAPITEL I ALMINDELIGE BESTEMMELSER

### *Artikel 1*

#### *Genstand og anvendelsesområde*

1. Denne forordning fastsætter internationale jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

2. Forordningen gælder for internationale rejser i Fællesskabet, såfremt den internationale rute drives af en jernbanevirksomhed, som er godkendt i overensstemmelse med Rådets direktiv 95/18/EF<sup>20</sup>.

Hvis Fællesskabet har indgået en aftale om jernbanetransport med et tredjeland, gælder denne forordning også for internationale rejser til, fra og gennem det pågældende land.

3. Denne forordning gælder for edb-informations- og edb-reservationssystemer til jernbanetransport (CRST), som tilbydes og/eller benyttes i Fællesskabet til levering af oplysninger om internationale jernbanerejser, til distribution og salg af billetter og/eller til reservation af internationale rejser.

---

<sup>18</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

<sup>19</sup> EFT L 184 af 17.7.1999, s. 23.

<sup>20</sup> EFT L 143 af 27.6.1995. s. 70.

## Artikel 2

### Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) “jernbanevirksomhed”: enhver offentlig eller privat virksomhed, hvis hovedaktivitet er passagerbefordring med jernbane og indebærer levering af trækraft, som er godkendt efter Fællesskabets gældende lovgivning;
- 2) “infrastrukturforvalter”: ethvert organ eller foretagende med særligt ansvar for at oprette og vedligeholde jernbaneinfrastruktur eller dele deraf i overensstemmelse med definitionen i artikel 3 i direktiv 91/440/EØF, hvilket også kan omfatte forvaltning af infrastrukturens kontrol- og sikkerhedssystemer. Infrastrukturforvalterens opgaver på et jernbanenet eller dele af et jernbanenet kan fordeles på forskellige organer eller foretagender;
- 3) “tildelingsorgan”: foretagende, som er ansvarligt for tildeling af infrastrukturkapacitet;
- 4) “opkrævningsorgan”: foretagende, som er ansvarligt for opkrævning af afgift for brugen af jernbaneinfrastrukturkapacitet;
- 5) “rejsebureau”: rejsearrangør eller formidler, dog ikke en jernbanevirksomhed, i henhold til artikel 2, stk. 2 og 3, i Rådets direktiv 90/314/EØF<sup>21</sup> af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure;
- 6) “central jernbanestation”: jernbanestation, der fungerer som ankomst- og afgangssted for internationale tog og/eller nationale fjern tog på strækninger på over 100 km;
- 7) “stationsleder”: forvaltningsenhed, der i en medlemsstat er ansvarlig for forvaltningen og/eller vedligeholdelsen af jernbanestationer;
- 8) “transportkontrakt”: kontrakt mellem en jernbanevirksomhed og/eller et rejsebureau på den ene side og en passager på den anden om udførelse af en eller flere internationale rejser og eventuelt en eller flere reservationer, uanset hvilken jernbanevirksomhed eller hvilket andet transportselskab transporten udføres af og/eller gives i underentreprise til af den jernbanevirksomhed og/eller det rejsebureau, som indgår kontrakten;
- 9) “billet”: gyldigt dokument, der tjener som bevis på indgåelse af en transportkontrakt og giver ret til transport, eller et tilsvarende bevis i papirløs form, herunder elektronisk, som er udstedt eller godkendt af jernbanevirksomheden;
- 10) “reservation”: bevis på, at passageren har en billet, eller et andet bevis, som godtgør, at reservationen er accepteret og registreret af jernbanevirksomheden eller rejsebureauet;

---

<sup>21</sup> EFT L 158 af 23.6. 1990, s. 59.

- 11) “gennemgående billet”: en eller flere billetter, som udgør den transportkontrakt, der kræves for at foretage en international rejse fra afrejsestedet til bestemmelsesstedet under brug af en række forskellige forbindelser og/eller jernbanevirksomheder;
- 12) “international rejse”: personbefordring med jernbane, hvorved mindst en af Fællesskabets indre grænser krydses, og som kan foretages med en international forbindelse og/eller, for den indenlandske dels vedkommende, med en national forbindelse;
- 13) “international tjeneste”: international personbefordring med jernbane, hvorved toget krydser mindst en af Fællesskabets indre grænser; togstammer kan kobles sammen og/eller adskilles, og de forskellige sektioner kan have forskellige udgangs- og bestemmelsesstationer, forudsat at hver enkelt togvogn krydser mindst én grænse;
- 14) “international højhastighedstjeneste”: international jernbanetjeneste, hvorved i hvert fald en del af tjenesten udføres på en specialiseret jernbaneinfrastruktur for højhastighedstog svarende til definitionen i artikel 2, litra a), i Rådets direktiv 1996/48/EF<sup>22</sup>;
- 15) “forsinkelse”: forskellen mellem på den ene side det tidspunkt, der er angivet i tjenestekøreplanen eller den offentliggjorte køreplan, herunder foldere, der står til passagerernes rådighed, for det internationale togs eller højhastighedstogs afgang fra eller ankomst til en station og på den anden side det faktiske afgang- eller ankomsttidspunkt;
- 16) “aflysning”: annullering af en regelmæssig international togforbindelse eller højhastighedsforbindelse;
- 17) “følgeskader”: betydelige skader, der opstår på grund af forsinkelser, herunder forsinkelser, der medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller aflysninger;
- 18) “tjenestekøreplan”: data for alle planlagte tog- og materielbevægelser på den pågældende infrastruktur i planens gyldighedsperiode;
- 19) “edb-informations- og edb-reservationssystem til jernbanetransport (CRST)”: et elektronisk system, som indeholder oplysninger om al passagerbefordring, som tilbydes af jernbanevirksomhederne; oplysningerne i CRST om passagerbefordring omfatter oplysninger om:
  - (a) tabeller og køreplaner for passagerbefordring
  - (b) ledige pladser på persontog
  - (c) billetpriser og særlige betingelser
  - (d) togenes tilgængelighed for bevægelseshæmmede personer
  - (e) faciliteter, hvorigennem der kan foretages reservationer eller udstedes billetter, i det omfang disse faciliteter eller nogle af dem gøres tilgængelige for abonnenter

---

<sup>22</sup> EFT L 235 af 17.9. 1996, s. 6.

- 20) “systemleverandør”: et foretagende og dets datterselskaber, som har ansvaret for driften eller afsætningen af edb-informations- og edb-reservationssystemer til jernbanetransport;
- 21) “bevægelseshæmmet person”: person, der har nedsat bevægelsesevne på grund af en fysisk, sensorisk eller motorisk defekt, åndelig svækkelse, alder, sygdom eller andre former for invaliditet, og som under brugen af transportmidler kræver særlig opmærksomhed og tilpasning af den betjening, der ydes alle passagerer;
- 22) “flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder”: jernbanevirksomheder, der hver især udfører en del af den internationale befordring;
- 23) “stedfortrædende jernbanevirksomhed”: jernbanevirksomhed, som ikke har indgået kontrakt med passageren, men til hvilken jernbanevirksomheden har overladt at udføre transporten helt eller delvis.

## KAPITEL II OPLYSNINGER OG BILLETTER

### *Artikel 3*

#### *Rejseoplysninger*

Jernbanevirksomhederne og/eller rejsebureauerne skal som mindstemål give passagererne de oplysninger, der er angivet i bilag I.

De oplysninger, som ifølge bilag I skal gives før rejsen, skal også gælde for tjenester, der tilbydes af andre jernbanevirksomheder.

Oplysningerne gives i den mest hensigtsmæssige form.

### *Artikel 4*

#### *Transportkontrakt og billetter*

1. Jernbanevirksomheden eller –virksomhederne påtager sig i overensstemmelse med transportkontrakten at transportere passageren og dennes håndbagage og øvrige bagage til bestemmelsesstedet. Kontrakten bekræftes ved udstedelse af en eller flere billetter til passageren. Billetterne betragtes som umiddelbart bevis på, at kontrakten er blevet indgået.

2. Jernbanevirksomhederne udsteder billetter, der som mindstemål indeholder de oplysninger, der er angivet i bilag II.

3. Hvis billetterne udstedes og reservationerne foretages i passagerens navn, skal de kunne overdrages til en anden på de betingelser, som angives ved billetkøbet.

4. Billetter kan udstedes og reservationer foretages som elektronisk dataregistrering, der kan omsættes til læselige skrifttegn.



## Artikel 5

### *Adgang til rejseinformationssystemer*

1. Stk. 2-7 i det følgende gælder med forbehold af bestemmelserne i Rådets forordning (EØF) 2299/89 af 24. juli 1989<sup>23</sup> om en adfærdskodeks for edb-reservationssystemer, særlig artikel 21, litra b).
2. En systemleverandør, som tilbyder distributionsfaciliteter med henblik på regelmæssig personbefordring med jernbane, skal tillade alle jernbanevirksomheder, der anmoder om det, at deltage i disse distributionsfaciliteter på lige og ikke-diskriminerende vilkår inden for rammerne af systemets kapacitet, idet der dog tages forbehold for tekniske vanskeligheder, som systemleverandøren ikke er herre over.
3. Systemleverandøren må ikke:
  - (a) knytte urimelige betingelser til en kontrakt med en deltagende jernbanevirksomhed
  - (b) kræve opfyldelse af supplerende betingelser, der på grund af deres art eller efter almindelig handelsskik ikke har nogen forbindelse med deltagelse i informationssystemet, og skal stille samme betingelser for samme tjenesteydelser.
4. Systemleverandøren må ikke gøre deltagelse i informationssystemet betinget af, at en deltagende jernbanevirksomhed ikke samtidig deltager i et andet system.
5. En deltagende jernbanevirksomhed har ret til uden sanktion at opsige sin kontrakt med systemleverandøren med mindst seks måneders varsel og ophør tidligst ved udgangen af det første år.
6. Indlæsnings- og behandlingsfaciliteter, som stilles til rådighed af systemleverandøren, skal tilbydes alle deltagende jernbanevirksomheder uden forskel.
7. Hvis systemleverandøren forbedrer distributionsfaciliteterne eller det udstyr, der benyttes til at levere dem, skal forbedringerne, inden for de givne tekniske rammer, tilbydes alle deltagende jernbanevirksomheder på samme vilkår og betingelser.

## Artikel 6

### *Billetter, gennemgående billetter og reservationer*

1. Jernbanevirksomhederne og/eller rejsebureauerne skal tilbyde billetter og/eller gennemgående billetter til internationale rejser mellem i hvert fald de centrale jernbanestationer samt til jernbanestationer i et bestemt område med den nærmeste jernbanestation som midtpunkt.
2. Uden at dette berører bestemmelserne i traktatens artikel 81, 82 og 86, samarbejder jernbanevirksomhederne om at tilbyde passagererne gennemgående billetter til internationale rejser. Samarbejdet skal være åbent for alle jernbanevirksomheder uden forskel. Betaling for tjenester i forbindelse med udstedelse af billetter skal stå i forhold til omkostningerne.

---

<sup>23</sup> EFT L 220 af 29.7.1989, s. 1.

Jernbanevirksomhederne anmelder samarbejdsaftalerne til Kommissionen et år efter denne forordnings ikrafttræden.

3. Billetter til internationale rejser skal som mindstemål distribueres til passagererne gennem følgende salgssteder:

- (a) billetkontorer og, hvis sådanne forefindes, billetautomater på alle vigtige jernbanestationer, eller:
- (b) telefon/Internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi uden ekstra udgifter for brug af denne distributionskanal.

4. Jernbanevirksomhederne skal dog give de rejsende mulighed for at købe billetter til internationale rejser i toget på de betingelser, der er fastsat i artikel 36.

### KAPITEL III JERNBANEVIRKSOMHEDENS ERSTATNINGSANSVAR

#### *Artikel 7*

##### *Passagerers død eller tilskadekomst*

1. Jernbanevirksomheden er erstatningspligtig ved en passagers død eller fysiske eller psykiske tilskadekomst, hvis den ulykke, der har forvoldt dødsfaldet eller skaden, fandt sted under passagerens ophold i toget eller under dennes ind- eller udstigning.

2. Forsikringspligten i artikel 9 i direktiv 95/18/EF skal, for så vidt den angår erstatningsansvar over for passagererne, forstås sådan, at jernbanevirksomheder skal være forsikret op til et beløb, som er tilstrækkeligt til at sikre, at alle erstatningsberettigede personer får udbetalt hele det beløb, hvortil de er berettigede ifølge denne forordning.

Den minimale forsikringsdækning pr. passager er på 310 000 EUR.

#### *Artikel 8*

##### *Håndbagage*

1. Ved en passagers død eller tilskadekomst hæfter jernbanevirksomheden for helt eller delvist tab eller beskadigelse af personlige ejendele, som passageren havde på sig eller havde med sig som håndbagage.

2. Bortset herfra hæfter jernbanevirksomheden ikke for tab eller beskadigelse af personlige ejendele eller håndbagage, som passageren selv skal have under opsyn, medmindre tabet eller beskadigelsen skyldes jernbanevirksomhedens fejl.

## *Artikel 9*

### *Anden bagage*

Jernbanevirksomheden hæfter for hel eller delvis ødelæggelse, tab eller beskadigelse af bagage, hvis den hændelse, der har forvoldt ødelæggelsen, tabet eller beskadigelsen, er indtruffet, mens jernbanevirksomheden havde ansvaret for bagagen.

## *Artikel 10*

### *Forsinkelse*

Jernbanevirksomheden er ansvarlig for forsinkelser, herunder forsinkelser, som resulterer i, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, og/eller aflysninger af internationale tog til passagerbefordring og/eller bagagetransport.

Jernbanevirksomheden er ikke ansvarlig for forsinkelser eller aflysninger af internationale forbindelser, som skyldes udsædvanlige vejrforhold, naturkatastrofer, krigshandlinger eller terroraktioner.

## *Artikel 11*

### *Følgeskader*

Hvis jernbanevirksomheden er ansvarlig for forsinkelser, herunder forsinkelser, som resulterer i, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller aflysninger, er jernbanevirksomheden erstatningspligtig, uanset de i artikel 10 fastsatte betingelser for erstatning i tilfælde af forsinkelse.

Uden at dette berører artikel 16, giver forsinkelser på under én time ikke ret til erstatning for følgeskader.

## KAPITEL IV ERSTATNING OG KOMPENSATION

## *Artikel 12*

### *Erstatning ved passagerers død eller tilskadekomst*

1. Jernbanevirksomhedens erstatningsansvar ved en passagers død eller tilskadekomst er ikke underlagt økonomiske grænser.
2. Jernbanevirksomheden kan ikke afvise eller begrænse sit erstatningsansvar for skader, der opstår under de i artikel 7, stk. 1, beskrevne omstændigheder og ikke overstiger 220 000 EUR for hver passager. Ved beløb over denne størrelse er jernbanevirksomheden ikke erstatningspligtig, hvis den kan bevise, at den ikke har handlet uagtsomt eller begået fejl.

3. Hvis personer, over for hvilke en passager havde eller ville have fået retlig forsørgelsespligt, berøves deres underhold som følge af den pågældende passagers død, har de ret til erstatning for deres tab.

### *Artikel 13*

#### *Forskudsbetaling*

Hvis en passager bliver dræbt eller kommer til skade, skal jernbanevirksomheden udbetale et forskud til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov senest 15 dage efter, at den erstatningsberettigede er blevet identificeret.

Ved dødsfald kan dette forskud ikke være under 21 000 EUR.

### *Artikel 14*

#### *Erstatning for håndbagage og anden bagage*

1. Hvis jernbanevirksomheden er erstatningspligtig i henhold til artikel 8, skal den betale en erstatning på op til 1 800 EUR pr. passager.
2. Hvis jernbanevirksomheden er erstatningspligtig i henhold til artikel 9, skal den betale en erstatning på op til 1 300 EUR pr. passager.

### *Artikel 15*

#### *Erstatning for forsinkelser*

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste transportretten kræve erstatning for forsinkelse af jernbanevirksomheden. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse fremgår af bilag III.
2. Erstatningen i stk. 1 udbetales senest 14 dage efter indgivelse af erstatningsansøgningen. Erstatningen kan ikke udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, medmindre passageren har givet sit skriftlige samtykke.
3. Erstatningen i punkt 1 kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomhederne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder erstatning ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over fire EUR.

### *Artikel 16*

#### *Forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, og aflysninger*

1. Ved forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller ved aflysninger af internationale forbindelser, finder stk. 2 anvendelse, medmindre jernbanevirksomheden kan bevise, at forbindelsen udelukkende blev aflyst på grund af usædvanlige omstændigheder.

2. Når en jernbanevirksomhed imødeser en forsinkelse, som vil betyde, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller når en jernbanevirksomhed før den planmæssige afgang aflyser eller med rimelighed forventer at skulle aflyse en international forbindelse, skal den gøre alt for at oplyse passagererne herom.

Passagererne skal som mindstemål have tilbudt valget mellem:

- (a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller (de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis den internationale rejse ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed. Refusionen betales på de betingelser, som gælder for udbetaling af erstatning, jf. artikel 15, stk. 2 og 3, eller
- (b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved første lejlighed, eller
- (c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

#### *Artikel 17*

#### *Assistance*

1. Ved forsinkelser, herunder forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller ved aflysninger af forbindelser skal jernbanevirksomheden eller stationslederen underrette passagererne om situationen og det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt senest 10 minutter efter det planmæssige afgangstidspunkt eller trafikafbrydelsen.

2. Ved forsinkelser, herunder forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, eller ved aflysninger af forbindelser skal passagererne gratis tilbydes

- (a) måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, og/eller
- (b) hotelindkvartering, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis yderligere ophold bliver nødvendigt, og/eller
- (c) transport mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet (hotel eller andet)
- (d) transport mellem jernbanestationen eller toget, hvis det er blokeret på sporet, og rejsens endelige bestemmelsessted eller afgangsstedet for et andet transportmiddel.

3. Jernbanevirksomheden skal på passagerens forlangende bekræfte på billetten, at toget er forsinket, at passageren på grund af en forsinkelse ikke har kunnet nå en tilslutningsforbindelse, eller at toget er aflyst.

4. Når stk. 1 og 2 finder anvendelse, skal jernbanevirksomheden især være opmærksom på bevægelseshæmmede passagerers og deres eventuelle ledsageres behov og på uledsagede børns behov.

## KAPITEL V ALMINDELIGE BESTEMMELSER

### *Artikel 18*

#### *Andre transportmidler*

1. Bestemmelserne om erstatningsansvar finder anvendelse, når jernbanevogne transporteres med færge som led i den internationale rejse, medmindre lovbestemmelserne for søtransport er gunstigere for passagererne.
2. Hvis jernbanetransporten midlertidigt indstilles, og passagererne befordres med andre transportmidler, hæfter jernbanevirksomheden efter denne forordnings bestemmelser.

### *Artikel 19*

#### *Flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder*

Hvis en international rejse udføres af flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder, hæfter de jernbanevirksomheder, der udfører transporten, solidarisk for passagerers død eller tilskadekomst, for beskadigelse eller bortkomst af bagage, for forsinkelser, herunder forsinkelser, som medfører, at en tilslutningsforbindelse ikke opnås, og for aflysninger.

### *Artikel 20*

#### *Stedfortrædende jernbanevirksomheder*

Hvis en jernbanevirksomhed helt eller delvis har overladt transportens udførelse til en stedfortrædende jernbanevirksomhed, er jernbanevirksomheden dog fortsat ansvarlig for hele transporten.

### *Artikel 21*

#### *Personer, som jernbanevirksomheden er ansvarlig for*

Jernbanevirksomheden er ansvarlig for sine ansatte og for andre personer, hvis tjeneste den benytter til udførelse af transporten, når de ansatte og/eller disse andre personer handler inden for rammerne af deres funktion.

Ansatte hos forvalteren af den infrastruktur, der benyttes til transporten, betragtes som personer, hvis tjeneste jernbanevirksomheden benytter til udførelse af transporten.

## *Artikel 22*

### *Grundlaget for erstatningskrav – kumulering af erstatningskrav*

I alle tilfælde, hvor denne forordning finder anvendelse, kan erstatningssager, uanset deres grundlag, kun rejses mod jernbanevirksomheden på denne forordnings betingelser og inden for dens grænser.

Det samme gælder for enhver sag, som anlægges mod jernbanevirksomhedens personale eller andre personer, som den ifølge artikel 21 er ansvarlig for.

Det samlede erstatningsbeløb, som skal betales af jernbanevirksomheden, den stedfortrædende jernbanevirksomhed, deres personale og andre personer, hvis tjeneste de benytter til udførelse af transporten, kan ikke overskride erstatningsgrænserne i denne forordning.

## *Artikel 23*

### *Begrænsning af søgsmålsadgang*

1. Fristen for anlæggelse af erstatningssager på grundlag af jernbanevirksomhedens ansvar i tilfælde af en passagers død eller tilskadekomst er
  - (a) for passagerens vedkommende tre år regnet fra dagen efter datoen for ulykken
  - (b) for andre erstatningsberettigede personers vedkommende tre år efter passagerens død, dog højst fem år efter datoen for ulykken.
2. Fristen for andre søgsmål, som rejses på grundlag af transportkontrakten, er to år fra den dato, hvor den pågældende hændelse indtraf.

## *Artikel 24*

### *Regresret*

Ingen bestemmelse i denne forordning kan begrænse en i henhold til forordningens bestemmelser erstatningspligtig persons eventuelle regresret over for andre.

Jernbanevirksomheden har ret til at rejse erstatningskrav over for infrastrukturforvalteren til dækning af erstatning, som jernbanevirksomheden har udbetalt til passagerer. Infrastrukturforvalterens erstatningsansvar i denne forbindelse berører ikke anvendelsen af præstationsordningen i artikel 11 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/14/EF<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> EFT L 75 af 15.3.2001, s. 29.

## *Artikel 25*

### *Forbud mod afvigelser og begrænsninger*

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges, navnlig ikke ved at indføje undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i transportkontrakten.
2. Jernbanevirksomhederne kan tilbyde passagererne gunstigere kontraktbetingelser end de minimumsbetingelser, som er fastsat i denne forordning.

## *Artikel 26*

### *Fritagelse*

Hvis jernbanevirksomheden kan godtgøre, at skaden helt eller delvis skyldes, at den erstatningskrævende eller den person, som er anledning til erstatningskravet, har handlet uagtsomt, forsømmeligt eller ukorrekt, fritages jernbanevirksomheden helt eller delvis for sin erstatningspligt over for den erstatningskrævende i det omfang, denne uagtsomme, forsømmelige eller ukorrekte handling har forårsaget eller medvirket til skaden.

## KAPITEL VI BEVÆGELSESHÆMMEDE PERSONER

## *Artikel 27*

### *Befordringspligt*

1. Jernbanevirksomheden og/eller rejsebureauet kan ikke under henvisning til nedsat bevægelsesevne afvise at udstede billet eller foretage reservation til en international forbindelse med afgang fra en central jernbanestation.

## *Artikel 28*

### *Assistance på jernbanestationerne*

1. Når en bevægelseshæmmet person som led i en international rejse afrejser fra, foretager togskifte på eller ankommer til en international jernbanestation, skal stationslederen sørge for, at den pågældende får tilstrækkelig assistance til at kunne stige på det afgående tog, skifte til det tilslutningstog eller stige af det ankommende tog, han eller hun har købt billet til.
2. Den i stk. 1 nævnte assistance ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed og/eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, får besked om den pågældendes behov mindst 24 timer, før der er behov for denne assistance.
3. Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med stk. 1, træffer stationslederen på afrejsestationen, skiftestationen eller ankomststationen alle rimelige foranstaltninger for at



yde den bevægelseshæmmede, som er på international rejse, tilstrækkelig assistance til at kunne stige på det afgående tog, skifte til det tilslutningstog eller stige af det ankommande tog, han eller hun har købt billet til.

#### *Artikel 29*

##### *Assistance på jernbanestationerne*

1. Stationslederen er ansvarlig for, at bevægelseshæmmede personer får assistance.
2. Stationslederen angiver steder i og uden for jernbanestationen, hvor bevægelseshæmmede personer kan melde deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance, hvis de har behov for det.

#### *Artikel 30*

##### *Assistance i toget*

Jernbanevirksomheden og/eller rejsebureauet skal yde bevægelseshæmmede personer assistance i toget og under ind- og udstigning, hvis den pågældende person overholder betingelserne i artikel 28, stk. 2.

#### *Artikel 31*

##### *Meddelelse om behov for assistance*

1. Jernbanevirksomheder og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for på alle salgssteder at kunne modtage besked om, at der er behov for assistance til bevægelseshæmmede personer.
2. Jernbanevirksomhederne og/eller rejsebureauerne skal videregive beskeden 24 timer i forvejen, så afrejsestationens, skiftestationens eller ankomststationens ledelse kan yde assistance i overensstemmelse med artikel 28, stk. 1.
3. Umiddelbart efter en national eller international forbindelses afgang skal jernbanevirksomheden underrette skiftestationens og ankomststationens leder om det antal bevægelseshæmmede personer, som har behov for assistance, og om assistencens art.

## KAPITEL VII SIKKERHED OG TJENESTEKVALITET

#### *Artikel 32*

##### *Sikkerhed*

1. Jernbanevirksomhederne skal træffe passende foranstaltninger for at skabe et højt sikkerhedsniveau på jernbanestationerne og i togene. De skal forebygge farer, der truer

passageres sikkerhed, og effektivt imødegå sådanne farer, når og hvor de måtte opstå inden for deres ansvarsområde.

2. Uden at dette berører bestemmelserne i traktatens artikel 81, 82 og 86, skal jernbanevirksomhederne samarbejde om at skabe og opretholde et højt sikkerhedsniveau og udveksle oplysninger om bedste praksis med hensyn til at afværge handlinger, der kan forringe sikkerhedsniveauet.

### *Artikel 33*

#### *Standarder for servicekvalitet*

1. Jernbanevirksomhederne skal opstille tjenstekvalitetsstandarder for internationale tjenester og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af tjenstekvaliteten. Tjenstekvalitetsstandarderne skal som mindstemål omfatte punkterne i bilag IV.

2. Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af tjenstekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres tjenstekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Disse resultater skal desuden offentliggøres på jernbanevirksomhedens internetsted.

### *Artikel 34*

#### *Klager*

1. Jernbanevirksomheder, der tilbyder internationale tjenester, skal indføre en klageordning. Jernbanevirksomhederne skal informere passagererne grundigt om, hvor de skal henvende sig, hvis de vil klage.

2. Passagererne kan indgive klage over internationale rejser til en hvilken som helst jernbanevirksomhed, der er med i denne ordning, eller til det salgssted, hvor billetten er købt.

3. Klagen kan indgives på det eller de sprog, som benyttes i de medlemsstater, hvor rejsen er foretaget, eller på det sted, hvor billetten er købt, eller på engelsk, fransk eller tysk.

4. Den jernbanevirksomhed eller det salgssted, som modtager en klage i henhold til stk. 2, skal på vegne af alle involverede parter i det internationale rejsearrangement svare klageren på det sprog, der benyttes i klagen. Det kan indebære besvarelse på en stedfortrædende eller efterfølgende jernbanevirksomheds, en stationsleders, et rejsebureaus og/eller en infrastrukturforvalters vegne. Hvis det salgssted, som modtager klagen, ikke tilhører den eller de jernbanevirksomheder, der har været involveret i rejsen, kan salgsstedet videregive klagen til den rette adresse, idet det samtidig underretter passageren herom.

5. En jernbanevirksomhed eller et salgssted, som modtager en klage i henhold til stk. 2, skal give passageren et begrundet svar senest 20 arbejdsdage efter klagens modtagelse. Svaret skal indeholde oplysninger om mulighederne for en tvistbilæggelsesprocedure uden for domstolene og for adgang til domstolsprøvelse. Hvis det ikke er muligt at give et fyldestgørende svar inden 20 arbejdsdage på grund af manglende oplysninger, skal klageren underrettes om den forventede forsinkelse. Besvarelsen af klagen skal under alle omstændigheder foreligge inden tre måneder.

6. Jernbanevirksomheden skal i den årsberetning, der nævnes i artikel 33, oplyse om antallet og arten af modtagne og behandlede klager, besvarelsestid og foretagne forbedringer.

### *Artikel 35*

#### *Adressaten for erstatningskravet*

Erstatningskrav over for en jernbanevirksomhed rettes skriftligt til jernbanevirksomheden.

Hvis en international rejse er udført af flere på hinanden følgende jernbanevirksomheder eller af en eller flere stedfortrædende jernbanevirksomheder, kan erstatningskravet rettes til en hvilken som helst af de jernbanevirksomheder, der har været involveret i transporten. Et erstatningskrav, som rettes til en af de involverede jernbanevirksomheder, betragtes som også værende rettet til de øvrige jernbanevirksomheder.

### *Artikel 36*

#### *Passagerens forpligtelser*

1. Passageren skal ved billetens modtagelse sikre sig, at den er udstedt i overensstemmelse med hans instruktioner. Passageren skal være i besiddelse af en gyldig billet fra rejsens påbegyndelse, medmindre han på grund af lukkede billetkontorer og/eller defekte billetautomater ikke har kunnet købe sin billet ved afrejsen fra den centrale jernbanestation. I så fald skal passageren straks underrette det kompetente togpersonale herom. Passageren skal på forlangende forevise sin billet for det kompetente togpersonale.

2. Jernbanevirksomhederne kan kræve, at

(a) en passager, som ikke kan forevise gyldig billet, foruden transportprisen skal betale et tillæg, der ikke må overstige 100% af transportprisen

(b) en passager, som afviser at betale transportprisen eller tillægget, på forlangende skal afbryde rejsen.

3. Jernbanevirksomhederne kan kræve, at en passager uden at få refunderet sin billet og/eller reservation afbryder rejsen, hvis han

(a) udgør en sikkerhedsrisiko for togpersonalet og/eller andre passagerer, eller

(b) udgør en fare for togets sikkerhed, eller

(c) forulemper togpersonalet og/eller andre passagerer ved upassende opførsel som f.eks. manglende hensyn til røgfri områder, vandalisme, fornærmelser eller voldelig adfærd.

## KAPITEL VIII OPLYSNINGER OG HÅNDHÆVELSE

### *Artikel 37*

#### *Oplysningspligt*

Jernbanevirksomhederne skal på hensigtsmæssig måde oplyse offentligheden om eventuelle planer om at indstille internationale forbindelser.

### *Artikel 38*

#### *Håndhævelse*

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et organ, som skal være ansvarligt for håndhævelsen af denne forordning. Når det er påkrævet, træffer dette organ de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

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

Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det organ, som udpeges i overensstemmelse med dette stykke.

2. Enhver passager kan klage til ethvert organ, som er udpeget i henhold til stk. 1, eller til ethvert andet kompetent organ, som er udpeget af en medlemsstat, over påstået overtrædelse af denne forordning.

### *Artikel 39*

#### *Samarbejde mellem håndhævelsesorganer*

De i artikel 38, stk. 1, nævnte håndhævelsesorganer udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, så de kan samordne deres beslutningstagningsprincipper i Fællesskabet som helhed. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

## Kapitel IX

### AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

#### *Artikel 40*

#### *Sanktioner*

Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af denne forordnings bestemmelser og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de overholdes. De fastsatte sanktioner skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne anmelder disse bestemmelser til Kommissionen senest den ....<sup>25</sup> og giver straks meddelelse om enhver senere ændring af dem.

#### *Artikel 41*

#### *Bilag*

Bilagene ændres efter proceduren i artikel 44, stk. 2.

#### *Artikel 42*

#### *Ændring af bestemmelserne*

1. De foranstaltninger, som kræves til gennemførelse af artikel 3-6 og artikel 27-31, vedtages efter proceduren i artikel 43, stk. 2.
2. Beløbene i artikel 11 og artikel 13-15 ændres efter proceduren i artikel 43, stk. 2.

#### *Artikel 43*

#### *Udvalg*

1. Kommissionen bistås af det udvalg, som blev nedsat ved artikel 11a i Rådets forordning 91/440/EØF<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Seks måneder efter denne forordnings ikrafttræden.

<sup>26</sup> EFT L 237 af 24.8.1991, s. 25.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 og 7 i afgørelse 1999/468/EF, jf. dennes artikel 8.

Den i artikel 5, stk. 6, i afgørelse 1999/468/EF nævnte frist fastsættes til tre måneder.

3. Udvalget vedtager selv sin forretningsorden.

#### *Artikel 44*

##### *Rapport*

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om gennemførelsen og resultaterne af denne forordning, navnlig tjenestekvalitetsniveauerne, tre år efter dens ikrafttræden.

Rapporten skal bygge på de oplysninger, som gives i henhold til forordningens artikel 33, stk. 2, artikel 34, stk. 6, og artikel 39, stk. 1, samt artikel 10b, i direktiv 91/440/EØF. Rapporten ledsages om nødvendigt af passende forslag.

#### *Artikel 45*

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

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

Udfærdiget i Bruxelles, den

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
*Formand*

**BILAG I**  
**MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF**  
**JERNBANEVIRKSOMHEDERNE**

**Oplysninger forud for rejsen**

Alle relevante betingelser i forbindelse med kontrakten

Køreplan og betingelser for den hurtigste rejse

Køreplaner og betingelser for de billigste rejser

Tilgængelighed og adgangsbetingelser for bevægelseshæmmede personer

Mulighed og betingelser for at medtage cykler

Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevoгне og sovevoгне

Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen

Servicetilbud i toget

**Oplysninger på rejsen**

Service i toget

Næste station

Forsinkelser

Vigtigste tilslutningsforbindelser

Sikkerhedsforhold

Disse oplysninger skal som mindstemål gives på de sprog, der benyttes i de medlemsstater, på hvis område tjenesten udføres.

**Oplysninger efter rejsen**

Procedurer og kontaktsteder for bortkommen bagage

Procedurer for indgivelse af klager

**BILAG II**  
**MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL ANGIVES PÅ BILLETEN**

Den eller de jernbanevirksomheder, som udfører transporten

Billettens gyldighed (datoer, tog, klasse)

Angivelse af, om billetten skal bekræftes før rejsen, og betingelser for dens brug

Pris inklusive skatter og afgifter



**BILAG III**  
**MINIMUMSERSTATNING I TILFÆLDE AF FORSINKELSE**

<b>Tjenestens art</b>	<b>Rejsens varighed</b>	<b>Erstatning på 50% i tilfælde af</b>	<b>Erstatning på 100% i tilfælde af</b>
Internationale rejser med rutetog, som (delvis) foregår med højhastighedsforbindelse	Indtil to timer	30-60 minutters forsinkelse	Over 60 minutters forsinkelse
	Over to timer	60-120 minutters forsinkelse	Over 120 minutters forsinkelse
Internationale rejser, som ikke foregår med højhastighedsforbindelse	Indtil fire timer	60-120 minutters forsinkelse	Over 120 minutters forsinkelse
	Over fire timer	120-240 minutters forsinkelse	Over 240 minutters forsinkelse

**BILAG IV**  
**MINIMALE TJENESTEKVALITETSSTANDARDE**

Oplysninger og billetter

Internationale forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Aflysninger af internationale togforbindelser

Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv.)

Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af kvalitetskravene

Assistance til bevægelseshæmmede personer.