

Innehåll

Promemorians huvudsakliga innehåll	7
1 Promemorians lagförslag.....	11
1.1 Förslag till lag om resenärers rättigheter (vissa paragrafer)	11
1.2 Förslag till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.	17
1.3 Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192).....	19
1.4 Förslag till lag om ändring i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik	21
1.5 Förslag till lag om ändring i lagen (1992:1672) om paketresor	22
1.6 Förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)	24
1.7 Förslag till lag om ändring i järnvägslagen (2004:519)	25
1.8 Förslag till lag om ändring i lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.....	27
1.9 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).....	29

1.10	Förslag till lag om ändring i lagen (2010:510) om lufttransporter	31
2	Ärendet	35
3	Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna	39
4	Förordningarnas tillämpningsområde	51
4.1	Förordningarnas möjligheter till permanenta undantag.....	51
4.2	Förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.....	54
4.3	En nationell lagstiftning bör införas	56
4.4	Undantag från tågpassagerarförordningen	57
4.5	Utsträckt tillämpning av busspassagerarförordningen	69
4.6	Inget undantag från fartygspassagerarförordningen.....	72
5	Övriga möjligheter till undantag	75
6	Tillsyn över EU-förordningarna	83
7	Resenärsskydd vid skyldighet att reklamera.....	87
8	Tillgång till biljetter	95
9	Sanktioner.....	107
9.1	Inga ytterligare sanktioner krävs i fall där förordningarna anger sanktion.....	107

9.2	Befintliga marknadsrättsliga sanktioner kan tillämpas vid oskäliga avtalsvillkor	108
9.3	Marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser ska tillämpas vid skyldighet att lämna information.....	110
9.4	En särskild marknadsrättslig sanktion införs.....	113
9.5	Bemyndiganden.....	117
9.6	Krav på nationell lagstiftning vid bussolyckor.....	120
9.7	Skyldighet att lämna information enligt Atenförordningen	122
9.8	Kompletterande bestämmelser till EU-förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen.....	123
10	Fullt tillgängliga bussterminaler.....	129
11	Ikraftträdande och övergångsbestämmelser.....	131
12	Ekonomiska och andra konsekvenser.....	133
13	Författningskommentar.....	137
13.1	Förslaget till lag om resenärers rättigheter (vissa paragrafer)	137
13.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.	160
13.3	Förslaget till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192).....	161
13.4	Förslaget till lag om ändring i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik	162

13.5 Förslaget till lag om ändring i lagen (1992:1672) om paketresor	162
13.6 Förslaget till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)	164
13.7 Förslaget till lag om ändring i järnvägslagen (2004:519)	164
13.8 Förslaget till lag om ändring i lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.	167
13.9 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)	168
13.10 Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:510) om lufttransporter	169
Bilaga 1 Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007	175
Bilaga 2 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010	203
Bilaga 3 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011	219
Bilaga 4 Förslaget i SOU 2009:81 till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik	231
Bilaga 5 Tänkbar sammanslagning av lagförslag om resenärers rättigheter i SOU 2009:81 och i promemorian	239

Promemorians huvudsakliga innehåll

Promemorian behandlar i huvudsak frågor som rör tre EU-förordningar om resenärsrättigheter: tågpassagerarförordningen, (EG) nr 1371/2007, fartygspassagerarförordningen, (EU) nr 1177/2010, och busspassagerarförordningen, (EU) nr 181/2011. Det lämnas förslag till hur förordningarnas tillämpningsområden bör avgränsas i förhållande till det förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik som har lämnats av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:81). Också andra frågor om förordningarnas tillämpning i Sverige behandlas. Det föreslås också lagbestämmelser som kompletterar förordningarna i vissa avseenden. Merparten av bestämmelserna föreslås bli införda i en ny lag om resenärers rättigheter. Avsikten är att lagen också ska reglera de frågor som omfattas av lagförslaget i SOU 2009:81.

När det gäller förordningarnas tillämpningsområden föreslås en avgränsning som möjliggör att lokal och regional trafik med tåg och buss kan omfattas av en nationell trafikslagsövergripande lagstiftning. Förslaget kompletterar lagförslaget i SOU 2009:81. Den enskilda transportsträckans längd föreslås bli styrande för om transporten ska anses regional eller mer långväga. I princip ska transporter som är kortare än 100 km regleras av den nationella trafikslagsövergripande lagstiftningen medan längre transporter ska regleras av tåg- och busspassagerarförordningarna. För att skapa utrymme för den nationella lagstiftningen föreslås ett undantag från merparten av bestämmelserna i tågpassagerarförordningen vid inrikes

transporter som är kortare än 100 km. Vidare föreslås att merparten av busspassagerarförordningens bestämmelser ska gälla också vid inrikes transporter som är 100 km eller längre. Något motsvarande undantag från fartygspassagerarförordningen föreslås inte. Det innebär att lokala och regionala fartygstransporter inte ska omfattas av den nationella trafikslagsövergripande lagstiftningen utan av fartygspassagerarförordningen.

Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna ger möjlighet till vissa andra undantag. Bl.a. kan medlemsstaterna fördröja tillämpningen av stora delar av förordningarna på inrikes trafik. Promemorians förslag är att ingen av dessa andra undantagsmöjligheter ska utnyttjas.

EU:s medlemsstater är skyldiga att ha sanktioner som gäller vid överträdelse av tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna. Samma krav gäller vid överträdelse av vissa konsumenträttsliga bestämmelser i EU-förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen. Även ett krav på information om passagerarrättigheter i den EU-rättsliga Atenförordningen behöver sanktioneras. I promemorian föreslås att marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser ska tillämpas om den informationsskyldighet som anges i förordningarna inte uppfylls. Vidare föreslås en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av andra bestämmelser i EU-förordningarna som är av konsumenträttslig karaktär. Det föreslås också bemyndiganden för Transportstyrelsen att besluta om sanktioner i vissa fall.

Härutöver föreslås en bestämmelse om reklamation för att skydda resenärer vid transporter som omfattas av tågpassagerarförordningen. Om det i transportavtalet ställs krav på att reklamation ska ske inom en viss tid, får denna tid inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts. Det föreslås också en skyldighet för transportörer inom tåg-, fartygs-, buss-, tunnelbane- och spårvagnstrafik att ha riktlinjer avseende resenärernas möjligheter att skaffa biljetter. Riktlinjerna ska innehålla en

redovisning av samtliga de villkor som gäller för en resenärs tillgång till biljetter. Överläggning om riktlinjerna ska ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärsintressen och transportörerna ska tillhandahålla allmänheten information om innehållet i sina riktlinjer. Konsumentverket ska även utöva tillsyn över att transportörer har riktlinjer med föreskrivet innehåll och att information om innehållet tillhandahålls allmänheten. Om en transportör inte fullgör dessa skyldigheter, ska marknadsrättsliga sanktioner kunna användas.

1 Promemorians lagförslag

1.1 Förslag till lag om resenärers rättigheter (vissa paragrafer)

Härigenom föreskrivs följande.

EU-rättsliga bestämmelser om resenärers rättigheter

1 § Bestämmelser om resenärers rättigheter finns i

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer¹,

2. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004², och

3. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004³.

Artiklarna 7, 8, 10.1, 10.4, 15–18 och 22–24 i förordning (EG) nr 1371/2007 ska inte tillämpas på inrikes tågresor och järnvägstjänster där transporten enligt tidtabell

¹ EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

² EUT L 334, 17.12.2010, s. 1 (Celex 32010R1177).

³ EUT L 55, 28.2.2011, s. 1 (Celex 32011R0181).

1. tar mindre än 60 minuter och är kortare än 150 km, eller
2. är kortare än 100 km.

I den utsträckning en fråga regleras av någon av de förordningar som anges i första stycket, tillämpas inte svensk lag.

Utvidgad tillämpning av busspassagerarförordningen

2 § Utöver vad som anges i förordning (EU) nr 181/2011 ska vad som sägs i artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8, 10.2–10.5, 11, 13–16.1 a, 17.3 och 19–23 i den förordningen gälla vid transporter med buss i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier, om påstigningsplatsen eller avstigningsplatsen är belägen i Sverige och transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre.

Tillsyn över att förordningarna följs

3 § Den eller de myndigheter som regeringen bestämmer utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av förordning (EG) nr 1371/2007, förordning (EU) nr 1177/2010 och förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs.

Reklamation vid tågtransporter

4 § Om det i ett avtal om en transport som omfattas av artiklarna 15–18 i förordning (EG) nr 1371/2007 uppställs krav på att den som vill åberopa en försening, utebliven anslutning eller inställd avgång ska anmäla detta inom viss tid (reklamation), får tiden inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Om ett meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Riktlinjer för tillgång till biljetter

5 § En transportör som yrkesmässigt tillhandahåller allmänheten persontransporter enligt offentliggjord tidtabell med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg eller spårvagn ska ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

De riktlinjer som avses i första stycket ska innehålla en redovisning av

1. de förutsättningar som en resenär har att boka en biljett,
2. det eller de sätt, inklusive betalningssätt, som en resenär kan använda sig av för att köpa en biljett,
3. vilket eller vilka sätt att distribuera en biljett som erbjuds en resenär,
4. de eventuella andra villkor som gäller för en resenärs tillgång till biljetter, och
5. de särskilda åtgärder som transportören har vidtagit för att underlätta tillgången till biljetter för resenärer i olika åldersgrupper och för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

6 § Innan en transportör antar eller ändrar riktlinjer som avses i 5 § ska överläggning ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärerna. Transportören ska beakta de synpunkter som Konsumentverket och resenärsorganisationerna lämnar.

Konsumentverket ska leda överläggningar enligt första stycket och bestämma vilka resenärsorganisationer som ska få tillfälle att delta.

Konsumentverket får vid behov kalla till nya överläggningar om en transportörs riktlinjer.

7 § En transportör som enligt 5 § första stycket är skyldig att ha riktlinjer ska tillhandahålla allmänheten information om innehållet i riktlinjerna.

8 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 5 och 7 §§.

Sanktioner

9 § Om information inte lämnas enligt 7 § eller enligt

1. artikel 4, 8, 9.5, 18.1, 20, 22.3 eller 29 i förordning (EG) nr 1371/2007,

2. artikel 8.5, 9.2, 9.3, 9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 eller 23 i förordning (EU) nr 1177/2010,

3. artikel 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 14.5, 20, 24 eller 25 i förordning (EU) nr 181/2011, eller

4. artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss⁴

ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag för 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

10 § Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare, en stationsförvaltare, en researrangör, en transportör, en resebyrå eller en terminaloperatör som inte uppfyller de skyldigheter som följer av 5 § eller av

1. artikel 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 19, 22.1, 23, 24, 27 eller 28 i förordning (EG) nr 1371/2007,

2. artikel 4, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1, 10, 11, 12, 13.1, 13.2 eller 24 i förordning (EU) nr 1177/2010, eller

⁴ EUT L 131, 28.5.2009, s. 24 (Celex 32009R0392).

3. artikel 4, 9, 10, 11.1, 13, 14, 15, 26 eller 27 i förordning (EU) nr 181/2011,

i annat avseende än vad som avses i 9 §, får vid vite åläggas att göra detta.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

11 § I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 10 §.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

12 § Den myndighet som utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av artikel 14 i förordning (EU) nr 1177/2010 och artikel 16.1 i förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs, får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska efterlevas.

Förelägganden enligt första stycket får förenas med vite.

Tillsynsmyndighetens beslut enligt denna paragraf får överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Fullt tillgängliga bussterminaler

13 § Regeringen ska utse bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas i enlighet med förordning (EU) nr 181/2011.

Regeringen får överlåta åt en statlig myndighet eller de regionala kollektivtrafikmyndigheter som avses i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik att utse bussterminaler enligt första stycket.

1. Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

2. Bestämmelsen i 4 § om reklamation vid tågtransporter gäller inte för transporter där transportavtalet ingåtts före lagens ikraftträdande.

3. Skyldigheterna enligt 5 och 7 §§ att ha riktlinjer respektive att tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna gäller först från och med den 1 juli 2015.

1.2 Förslag till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.¹ ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §²

Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt

1. konkurrenslagen (2008:579),
2. marknadsföringslagen (2008:486),
3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare,
5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer,
6. försäkringsavtalslagen (2005:104),
7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m.,
8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
9. lagen (2010:510) om lufttransporter,
10. lagen (1986:436) om näringsförbud, *och*
11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden.

10. lagen (1986:436) om näringsförbud,
11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden, *och*

12. lagen (2014:000) om resenärers rättigheter.

Bestämmelserna i 14–22 §§

Bestämmelserna i 14–22 §§

¹ Lagen omtryckt 1984:294.

² Senaste lydelse 2010:1352.

tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationskyldighet, lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud *eller* lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen *eller* lagen om franchisegivares informationskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationskyldighet, *13 eller 15 §* lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud, lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden *eller 9 § lagen om resenärers rättigheter*. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen *eller* lagen om franchisegivares informationskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

1.3 Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192)

Härigenom föreskrivs att 1 kap. 1 § järnvägstrafiklagen (1985:192) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

1 §¹

Denna lag tillämpas på järnvägstrafik på bana inom Sverige eller på svensk tågfärja. Vad som föreskrivs om järnväg i 1 kap., 2 kap. 2–5 §§ och 5 kap. tillämpas också på tunnelbana och spårväg.

Av 2 kap. 4 § och 3 kap. 1 § följer att vissa bestämmelser i lagen tillämpas även på befordran med annat transportmedel än som anges i första stycket. I fall som avses i 2 kap. 4 § kan därvid bestämmelser i lagen tillämpas på befordran även utom Sverige. Enligt 2 kap. 1 §, 3 kap. 1 § och 4 kap. 1 § *skall* lagen i vissa fall inte tillämpas på befordran i trafik med utlandet.

Av 2 kap. 4 § och 3 kap. 1 § följer att vissa bestämmelser i lagen tillämpas även på befordran med annat transportmedel än som anges i första stycket. I fall som avses i 2 kap. 4 § kan därvid bestämmelser i lagen tillämpas på befordran även utom Sverige. Enligt 2 kap. 1 §, 3 kap. 1 § och 4 kap. 1 § *ska* lagen i vissa fall inte tillämpas på befordran i trafik med utlandet.

Lagen tillämpas inte på brevbefordran med järnväg.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007

¹ Senaste lydelse 1998:485.

*av den 23 oktober 2007 om
rättigheter och skyldigheter för
tågresenärer².*

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

² EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

1.4 Förslag till lag om ändring i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §¹

Denna lag tillämpas på sådan internationell järnvägsbefordran som avses i det i bilaga 1 intagna fördraget den 9 maj 1980 om internationell järnvägstrafik (COTIF) ändrat enligt det protokoll den 20 december 1990 som är intaget i bilaga 6 till denna lag.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer².

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

¹ Senaste lydelse 1995:369.

² EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

1.5 Förslag till lag om ändring i lagen (1992:1672) om paketresor

Härigenom föreskrivs att 18 § lagen (1992:1672) om paketresor ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

18 §¹
 Skador som omfattas av bestämmelserna i sjölagen (1994:1009), rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage, lagen (2010:510) om lufttransporter, järnvägstrafiklagen (1985:192) eller lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna.

18 §¹
 Skador som omfattas av bestämmelserna i
 – sjölagen (1994:1009),
 – rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage,
 – lagen (2010:510) om lufttransporter,
 – *Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer*²,
 – järnvägstrafiklagen (1985:192), eller
 – lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna

¹ Senaste lydelse 2010:514.

² EUT L 315, 3.12.2007, s. 14, (Celex 32007R1371).

lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

1.6 Förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)

Härigenom föreskrivs att 15 kap. 2 § sjölagen (1994:1009) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

15 kap.

2 §

Bestämmelserna i detta kapitel *gäller inte* i den mån befordringen är underkastad ett gällande internationellt fördrag om befordran med annat transportmedel.

Bestämmelserna i detta kapitel *tillämpas inte* i den *utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004. Bestämmelserna tillämpas inte heller* i den *utsträckning* befordringen är underkastad ett gällande internationellt fördrag om befordran med annat transportmedel.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

1.7 Förslag till lag om ändring i järnvägslagen (2004:519)

Härigenom föreskrivs att 1 kap. 2 § och 8 kap. 4 och 5 §§ järnvägslagen (2004:519) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

2 §

Särskilda bestämmelser om *befordran* av passagerare och gods finns i järnvägstrafiklagen (1985:192) och i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik.

Särskilda bestämmelser om *transport* av passagerare finns i *Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer*¹. Särskilda bestämmelser om *transport* av passagerare och gods finns även i järnvägstrafiklagen (1985:192) och i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik.

8 kap.

4 §²

Tillsynsmyndigheten får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att denna lag eller de föreskrifter

Tillsynsmyndigheten får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att *artikel 10.1, 10.2, 10.4, 21 eller*

¹ EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

² Senaste lydelse 2008:602.

eller villkor som har meddelats med stöd av lagen ska efterlevas.

26 i förordning (EG) nr 1371/2007 eller denna lag eller de föreskrifter eller villkor som har meddelats med stöd av lagen ska efterlevas.

Förelägganden och förbud får förenas med vite.

Har någon ålagts att betala konkurrensskadeavgift enligt 3 kap. 5 § konkurrenslagen (2008:579) eller dömts att betala vite enligt 6 kap. 2 § samma lag, får vite enligt denna lag inte dömas ut för samma förfarande.

Om någon har ålagts att betala konkurrensskadeavgift enligt 3 kap. 5 § konkurrenslagen (2008:579) eller dömts att betala vite enligt 6 kap. 2 § samma lag, får vite enligt denna lag inte dömas ut för samma förfarande.

5 §³

Tillsynsmyndigheten får återkalla ett tillstånd om

1. förutsättningarna för tillståndet inte längre uppfylls,
2. tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt denna lag eller enligt föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, eller
2. tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt artikel 10.1, 10.2, 10.4, 21 eller 26 i förordning (EG) nr 1371/2007, denna lag eller föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, eller

3. tillståndshavaren under minst sex månader inte använder en licens enligt 3 kap. 2 § eller under minst ett år inte använder ett annat tillstånd enligt 3 kap.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

³ Senaste lydelse 2007:452.

1.8 Förslag till lag om ändring i lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §¹

Denna lag gäller för den som utför transporter av passagerare i linjetrafik med buss eller som utför motsvarande trafik med tåg, tunnelbana eller spårvagn (transportör). Begreppet linjetrafik har samma innebörd som i 1 kap. 5 § 1 i yrkestrafiklagen (2012:210).

I de fall då trafiken organiseras av en regional kollektivtrafikmyndighet enligt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik gäller lagens bestämmelser om transportör i stället beträffande myndigheten, även om denne inte själv utför trafiken.

Lagen gäller inte för den som utför trafik med museijärnvägsfordon eller liknande trafik.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer² eller Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och

¹ Senaste lydelse 2012:223.

² EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

*om ändring av förordning (EG)
nr 2006/2004³.*

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

³ EUT L 55, 28.2.2011, s. 1 (Celex 32011R0181).

1.9 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §¹

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- distans- och hemförsäljningslagen (2005:59),
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informations-skyldighet,

¹ Senaste lydelse 2011:915.

- lagen (2010:510) om lufttransporter,
 - radio- och tv-lagen (2010:696),
 - alkohollagen (2010:1622),
 - konsumentkreditlagen (2010:1846), *och*
 - lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
 - lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, *och*
 - *lagen (2014:000) om resenärers rättigheter.*

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

1.10 Förslag till lag om ändring i lagen (2010:510) om lufttransporter

Härigenom föreskrivs att 14–17 §§ samt rubriken närmast före 14 § lagen (2010:510) om lufttransporter ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Bestämmelser i anledning av förordning (EG) nr 261/2004, förordning (EG) nr 2111/2005 och förordning (EG) nr 1107/2006

Föreslagen lydelse

Bestämmelser i anledning av förordning (EG) nr 261/2004, förordning (EG) nr 2111/2005, förordning (EG) nr 1107/2006 och förordning (EG) nr 1008/2008

14 §

Konsumentverket ska utöva tillsyn över

1. att lufttrafikföretag fullgör de skyldigheter som följer av förordning (EG) nr 261/2004,

2. att lufttrafikföretag, researrangörer och biljettförsäljare fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 2111/2005, samt

3. att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 3 och 4 i förordning (EG) nr 1107/2006.

2. att lufttrafikföretag, researrangörer och biljettförsäljare fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 2111/2005,

3. att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 3 och 4 i förordning (EG) nr 1107/2006, samt

4. att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer fullgör de skyldigheter som följer av artikel 23 i förordning (EG) nr 1008/2008.

15 §

Ett åläggande att lämna föreskriven information får meddelas

1. ett lufttrafikföretag som inte lämnar information enligt artikel 14 i förordning (EG) nr 261/2004,

2. ett lufttrafikföretag, en researrangör eller en biljettförsäljare som inte lämnar information till passagerare enligt artikel 11 i förordning (EG) nr 2111/2005, och

3. ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som inte lämnar information enligt artikel 4 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen. En sådan talan får väckas av

1. Konsumentombudsmannen,

2. en näringsidkare som har ingått ett avtal som rör transport med lufttrafikföretaget, dess agent, researrangören eller biljettförsäljaren, och

Om information inte lämnas enligt

– artikel 14 i förordning (EG) nr 261/2004,

– artikel 11 i förordning (EG) nr 2111/2005,

– artikel 4 i förordning (EG) nr 1107/2006, eller

– artikel 23.1 i förordning (EG) nr 1008/2008

ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

3. en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare.

I ett sådant mål gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) som är tillämpliga i mål om åläggande att lämna information enligt 24 § den lagen.

16 §

Ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som vägrar personer med *funktionshinder* eller nedsatt rörlighet transport i strid med artiklarna 3 och 4 i *förordningen* (EG) nr 1107/2006 får *åläggas att vid vite* erbjuda transporterna i fråga.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

Ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som vägrar personer med *funktionsnedsättning* eller nedsatt rörlighet transport i strid med artiklarna 3 och 4 i *förordning* (EG) nr 1107/2006 får *vid vite åläggas att* erbjuda transporterna i fråga.

Ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som lämnar prisinformation på ett diskriminerande sätt i strid med artikel 23.2 i förordning (EG) nr 1008/2008 får vid vite förbjudas att göra detta.

Talan om åläggande enligt första stycket *och förbud enligt andra stycket* väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

17 §

I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 15 §.

I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande eller förbud som avses i 16 §.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

2 Ärendet

EU har engagerat sig starkt i frågan om resenär rättigheter. Arbetet inleddes med att Europaparlamentet och rådet antog två förordningar på luftfartsområdet avseende flygpassagerares rätt till assistans och ersättning vid inställda eller försenade flygningar¹ (förordningen om nekad ombordstigning) samt rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet². Därefter har det antagits tre förordningar om resenärs rättigheter vid tåg-, fartygs- och busstransporter:

- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen),

- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (fartygspassagerarförordningen), och

- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen).

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

² Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

Tågpassagerarförordningen tillämpas sedan den 3 december 2009, fartygspassagerarförordningen sedan den 18 december 2012 och busspassagerarförordningen sedan den 1 mars 2013. Förordningarna finns som *bilaga 1–3*.

När tågpassagerarförordningen var antagen stod det klart att EU:s medlemsstater har utrymme att reglera resenärers rättigheter i lokal och regional tågtrafik i nationell lagstiftning. Det fanns också klara indikationer på att fartygs- och busspassagerarförordningarna skulle ge samma möjlighet beträffande lokala och regionala fartygs- och busstransporter. Mot denna bakgrund gav regeringen i juni 2008 en särskild utredare i uppdrag att bl.a. lämna förslag till hur resenärernas rättigheter i kollektivtrafiken, inklusive färdtjänst och annan särskild kollektivtrafik, kan stärkas i den svenska lagstiftningen (dir. 2008:55). Utredningen – som antog namnet Utredningen om en ny kollektivtrafiklag – redovisade i september 2009 uppdraget genom betänkandet Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik (SOU 2009:81). I betänkandet föreslås en trafikslagsövergripande lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. Förslaget har remitterats och synpunkterna finns tillgängliga i ärendet Ju2009/8518/L3. Utredningens lagförslag finns som *bilaga 4*.

Utredningens förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik bygger på att lokala och regionala transporter med tåg, fartyg och buss inte omfattas av respektive EU-förordning.

I promemorian behandlas därför frågan om förordningarnas tillämpningsområde bör anpassas för att möjliggöra utredningens förslag. Vidare behandlas vissa andra möjligheter till i huvudsak tidsbegränsade undantag från förordningarna.

Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna gör det nödvändigt att komplettera svensk lagstiftning i några avseenden. Det handlar i första hand om att sanktioner ska finnas att tillgå för det fall skyldigheterna enligt förordningarna inte följs. Också i förhållande till två andra EU-förordningar –

Atenförordningen³ och förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen⁴ – behöver det införas sanktioner vid överträdelser av vissa bestämmelser. Förslag till sanktioner m.m. lämnas i promemorian.

Promemorian behandlar också ett par andra frågor som inte omfattas av vare sig utredningens förslag eller EU-förordningarna och som har bedömts lämpliga att ta upp i detta sammanhang. Det handlar dels om en minsta reklamationsfrist vid transporter enligt tågpassagerarförordningen, dels om en skyldighet för transportörer att ha riktlinjer för resenärernas tillgång till biljetter.

Synpunkter på förslagen till de aktuella EU-förordningarna har inhämtats från berörda kretsar under förhandlingarna. Förordningsförslagen har även behandlats i riksdagens civilutskott (tidigare lagutskottet) och EU-nämnd.

I syfte att illustrera hur de bestämmelser som föreslås i promemorian skulle kunna inordnas i utredningens lagförslag presenteras en tänkbar sammanslagning av de båda förslagen som *bilaga 5*.

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss.

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (omarbetning).

3 Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna

Ett gemensamt syfte med tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna är att garantera resenärer inom trafikslagen vissa rättigheter. Förordningarna har stora inbördes likheter. Exempelvis innehåller alla tre förordningarna likartade bestämmelser om rätt till ersättning och information vid förseningar och inställda avgångar. En genomgående viktig del i förordningarna är de rättigheter som tillkommer personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Dessutom innehåller förordningarna skyldigheter för medlemsstaterna att tillhandahålla sanktioner vid överträdelser av förordningarnas bestämmelser och utse tillsynsorgan. Förordningarna utgör tvingande minimiregleringar till resenärernas förmån, dvs. rättigheterna får inte begränsas eller åsidosättas genom avtal.

På grund av principen om EU-rättens företräde¹ är utgångspunkten att Sverige är förhindrat att ha nationella bestämmelser rörande frågor som regleras i någon av förordningarna.

Användning av vissa uttryck

I promemorian används i regel funktionsnedsättning i de fall den svenska språkversionen av förordningarna använder funktions-

¹ EU-domstolens dom den 15 juli 1964 i mål 6/64 Flaminio Costa v E.N.E.L., ECR 1964 p. 585.

hinder. Avsikten är att anknyta till vedertagen svensk terminologi (se bl.a. Socialstyrelsens termbank). Med funktionsnedsättning avses i promemorian en nedsättning av en persons fysiska, psykiska eller intellektuella funktionsförmåga medan funktionshinder syftar på en sådan begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. Att inte förordningarnas terminologi används har ingen rättslig betydelse; förordningarna gäller direkt i Sverige enligt sin ordalydelse.

För att underlätta framställningen används genomgående ”resenär” också i de fall fartygs- och busspassagerarförordningarna använder ”passagerare”. Någon saklig skillnad mellan begreppen är inte avsedd heller i detta fall.

Tågpassagerarförordningen

Tågpassagerarförordningen är tillämplig på alla tågresor och järnvägstjänster inom EU. Undantag görs dock för transporter som inte tillhandahålls med tillstånd enligt EU-direktivet om tillstånd för järnvägsföretag². Det innebär bl.a. att järnvägsföretag som enbart tillhandahåller tjänster som avser persontrafik på lokal och regional fristående järnvägsinfrastruktur utan förbindelse med det allmänna nätet, inte omfattas av förordningen. Förordningarna har införlivats i avtalet om Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) och gäller således även i bl.a. Norge.

Förordningen innehåller några möjligheter till undantag när det gäller tillämpningsområdet. I kapitel fyra och fem i promemorian behandlas dessa möjligheter och frågan om Sverige bör utnyttja dem.

Delar av fördraget om internationell järnvägstrafik, COTIF,³ har införlivats i förordningen. Det gäller huvuddelen av de

² Rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag.

³ Fördraget om internationell järnvägstrafik (COTIF) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999.

enhetliga rättsreglerna för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV, bilag A till fördraget), vilka är intagna som bilaga 1 till förordningen.

CIV ligger bl.a. till grund för förordningens bestämmelser om transportavtal, information och biljetter, som finns i andra kapitlet. Här anges också den grundläggande principen att förordningen är en minimireglering till resenärens förmån (artikel 6). Dessutom finns bestämmelser om bl.a. viss allmän information som ska lämnas till resenären (artiklarna 7 och 8) och hur järnvägsföretaget och biljettutfärdaren ska tillhandahålla biljetter (artikel 9).

I kapitel tre finns bestämmelser om skadeståndsansvar för järnvägsföretaget om resenärer dör eller skadas eller om resgodis går förlorat eller skadas (artikel 11). Med järnvägsföretag avses i förordningen ett företag som tillhandahåller dragkraft, dvs. fysiskt utför själva transporten, vid person- eller godstransporter.⁴ Regleringen bygger på de ansvarsbestämmelser som finns i CIV. Utgångspunkten är att järnvägsföretaget ansvarar för dödsfall och skador som drabbar resenären och för skada på eller förlust av handresgodis som denne medförde när han eller hon dog eller skadades. Härutöver innehåller förordningen kompletterande bestämmelser om bl.a. rätt till förskotts-betalning av ersättning till resenären eller dennes efterlevande (artikel 13), skyldighet för järnvägsföretaget att hjälpa en resenär som begär skadestånd från tredje part (artikel 14) och skyldighet för järnvägsföretaget att ha en ansvarsförsäkring som täcker skadeståndsansvaret enligt förordningen (artikel 12). Dessutom finns en närliggande bestämmelse i kapitel fem som förbjuder en beloppsmässig begränsning vid skadeståndsskyldighet för förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel (artikel 25).

Kapitel fyra innehåller bestämmelser om järnvägsföretagets ansvar vid förseningar, inställda avgångar och uteblivna tågan-slutningar. Även i denna del bygger regleringen (artikel 15) på bestämmelserna i CIV. Huvudregeln är att järnvägsföretaget är

⁴ Se artikel 3.1 och prop. 2003/04:123 s. 170.

ansvarigt för skada som uppkommer på grund av att en tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsätta samma dag. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi samt kostnader för att underätta personer som väntar på den resande. Dröjsmålsansvaret byggs sedan ut genom kompletterande bestämmelser om ersättning och ombokning vid befarade eller konstaterade förseningar (artiklarna 16 och 17). Vidare är järnvägsföretaget och stationsförvaltaren skyldiga att vid en försenad avgång eller ankomst hålla resenärerna informerade om situationen och förväntade avgångs- och ankomsttider samt, under vissa närmare beskrivna omständigheter, tillhandahålla olika former av assistans (artikel 18). Förordningens bestämmelser hindrar inte en resenär från att i enlighet med nationell lagstiftning begära ersättning för annan skada med anledning av en inställd eller försenad transporttjänst än sådan som täcks av förordningen (artikel 32.3 i bilaga 1).

I kapitel fem finns särskilda bestämmelser som rör personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Dessa får som huvudregel inte nekas att boka eller köpa biljetter på grund av funktionsnedsättningen (eller den nedsatta rörligheten). Inte heller får det krävas att de åtföljs av en annan person. Det finns dock möjlighet att göra undantag, om det är nödvändigt för att uppfylla sådana icke-diskriminerande regler för befordran av personer med funktionsnedsättning som järnvägsföretag och stationsförvaltare enligt förordningen är skyldiga att fastställa. Reglerna ska tas fram i samarbete med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning (artikel 19). Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören måste på begäran informera personer med funktionsnedsättning om tillgänglighet m.m. (artikel 20). Vidare ska stationsförvaltaren och järnvägsföretaget tillhandahålla kostnadsfri assistans så att personer med funktionsnedsättning kan stiga på och av tåg samt byta till ett anslutande tåg (artiklarna 22 och 23). Järnvägsföretaget ska dessutom lämna assistans ombord på tåget. De närmare förutsättningarna och villkoren för assistansen anges i artikel 24. Bl.a. ska behovet av assistans ha meddelats 48 timmar i

förväg. Även om detta inte har skett, måste järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i rimlig utsträckning lämna den assistans som behövs för att personen i fråga ska kunna resa.

Frågan hur ledsagningen på bemannade stationer organisatoriskt ska hanteras har behandlats i propositionen Ny kollektivtrafiklag⁵ och berörs inte närmare i denna promemoria.

Stationer, perronger, rullande materiel samt andra inrättningar ska anpassas så att de är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning i enlighet med de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet (TSD) för personer med nedsatt rörlighet (artikel 21).

I kapitel sex behandlas frågor om säkerhet, klagomål och tjänstekvalitet. Järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare ska i samförstånd med de offentliga myndigheterna arbeta för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationer och ombord på tågen (artikel 26). Järnvägsföretagen ska även inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärerna (artikel 27), fastställa kvalitetsnormer för verksamheten och införa ett system för kvalitetsstyrning (artikel 28).

I förordningens sjunde och åttonde kapitel finns bestämmelser om information och kontroll av efterlevnaden av förordningens bestämmelser. Järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer ska, när de säljer biljetter, informera resenärerna om deras rättigheter enligt förordningen (artikel 29). Varje medlemsstat ska utse ett eller flera oberoende tillsynsorgan som ska ansvara för att förordningen efterlevs (artikel 30). Medlemsstaterna ska även införa sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i förordningen (artikel 32). Frågan om utseende av tillsynsmyndighet och införande av sanktioner övervägs i avsnitt sex respektive nio i promemorian.

⁵ Prop. 2009/10:200 s. 90 ff.

Fartygspassagerarförordningen

Fartygspassagerarförordningen tillämpas, som huvudregel, på passagerartransporter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium. Förordningen tillämpas även om landstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium och transporten genomförs av en transportör som är etablerad inom unionen. Vidare är förordningen med vissa undantag tillämplig på kryssningar där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium (artikel 2). Med kryssning avses en transport i nöjes- eller rekreationssyfte som innefattar bl.a. mer än två övernattningar ombord på fartyget.

Vissa passagerartransporter undantas från förordningens tillämpningsområde, t.ex. sådana som sker med fartyg certifierade för högst 12 personer och andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar (artikel 2.2). Vidare kan medlemsstaterna undanta vissa ytterligare passagerartransporter från förordningens tillämpningsområde (artikel 2.3 och 2.4). Möjligheten att undanta vissa transporter från förordningens tillämpningsområde övervägs i avsnitt fyra och fem i promemorian.

Transportören måste utfärda en biljett eller annat färdbevis, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport enligt nationell lagstiftning. De avtalsvillkor som tillämpas får inte vara diskriminerande med hänsyn till kundens nationalitet (artikel 4).

Det subjekt som bär ansvar enligt förordningen undgår inte ansvaret genom att uppdra åt annan att utföra viss uppgift, utan blir i sådant fall ansvarigt för den utförande partens handlande. Dessutom bär den som uppdraget anförtros åt ansvar enligt förordningens bestämmelser (artikel 5). I det inledande kapitlet anges också att rättigheterna och skyldigheterna enligt förordningen inte får åsidosättas eller begränsas (artikel 6).

Kapitel två reglerar rättigheter för personer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet). Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte vägra att godkänna en bokning, utfärda en biljett eller att tillåta ombordstigning med hänvisning

till en persons funktionsnedsättning (artikel 7). Vissa undantag medges dock med hänvisning till säkerhetskrav och infrastrukturens utformning (artikel 8.1). Transportören, resebyrån eller researrangören ska i sådana undantagsfall göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda ett godtagbart transportalternativ (artikel 8.2). Transportörerna och terminaloperatörerna är vidare skyldiga att, i samarbete med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning, fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet för befordran av personer med funktionsnedsättning (artikel 9) och ge kostnadsfri assistans till denna kategori resenärer i hamnar och ombord på fartyg. Assistansens omfattning följer av bilaga 2 och 3 till förordningen (artikel 10). Resenären måste dock uppfylla vissa krav för att ha rätt till assistans. Bl.a. måste transportören eller terminaloperatören underrättas om behovet av assistans 48 timmar i förväg (artikel 11). Även om detta inte har skett, ska transportören och terminaloperatören, så långt det kan anses vara rimligt, se till att resenären får den assistans som han eller hon behöver. Transportörerna, och i förekommande fall även terminaloperatörerna, är skyldiga att inrätta ett utbildningsförfarande om funktionsnedsättningar och funktionshinder för sin personal (artikel 14).

Transportören och terminaloperatören ansvarar för förlust av och skada på rörelsehjälpmedel, om förlusten eller skadan beror på fel eller försumlighet från deras respektive sida (artikel 15).

Kapitel tre innehåller bestämmelser om skyldigheter för transportören och terminaloperatören vid störningar av resan. Transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören är vid en försenad eller inställd avgång skyldig att hålla resenärerna informerade om läget (artikel 16). Om transportören på skäligen grunder kan anta att en avgång kommer att ställas in eller försenas med mer än 90 minuter, är transportören dessutom skyldig att tillhandahålla olika former av assistans samt ombokning alternativt återbetalning av biljettpriset (artiklarna 17 och 18). Resenärerna har dessutom, med vissa undantag, rätt till en viss lägsta ersättning vid försenad ankomst till slutdestina-

tionen (artiklarna 19 och 20). Förordningens bestämmelser hindrar inte en resenär från att i enlighet med nationell lagstiftning begära skadestånd för förlust med anledning av en inställd eller försenad transporttjänst (artikel 21).

I kapitel fyra finns allmänna bestämmelser om information och klagomål. Resenärerna har rätt att få adekvat reseinformation under hela resan (artikel 22). Vidare ska transportörerna, terminaloperatörerna och, i förekommande fall, hamnmyndigheterna se till att information om resenärernas rättigheter enligt förordningen görs tillgänglig. I båda fallen ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning (artikel 23). Slutligen ska transportörerna och terminaloperatörerna inrätta en mekanism för hantering av klagomål avseende rättigheter och skyldigheter som följer av förordningen (artikel 24).

Kapitel fem innehåller regler om efterlevnad och nationella tillsynsorgan. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera oberoende organ med ansvar för att se till att förordningen efterlevs vad gäller trafik till och från hamnar inom det egna territoriet (artikel 25). Medlemsstaterna får föreskriva att en resenär, som en första åtgärd, måste vända sig till transportören och att den nationella tillsynsmyndigheten ska utgöra överklagandeinstans. Medlemsstaterna ska också införa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i förordningen (artikel 28). Frågan om utseende av tillsynsorgan och införande av sanktioner övervägs i avsnitt sex respektive nio i promemorian.

Busspassagerarförordningen

Busspassagerarförordningens tillämpningsområde omfattar linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier med påstignings- eller avstigningsplats inom en medlemsstats territorium och där transportsträckan enligt tidtabell är minst 250 km (artikel 2.1). Med linjetrafik avses persontransport med

buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid resenärerna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser. Vissa av förordningens bestämmelser är dock tillämpliga även vid linjetrafik när transportsträckan understiger 250 km (artikel 2.2). Det gäller bl.a. rätten till transport för personer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet), skyldigheten att utbilda personal om funktionsnedsättningar och funktionshinder, ansvaret för skada på rörlighetsutrustning och rätten till reseinformation. Medlemsstaterna får under viss tid undanta viss linjetrafik som annars skulle falla inom förordningens tillämpningsområde (artiklarna 2.4 och 2.5). Frågan om undantag behandlas i avsnitt fem i promemorian.

Busspassagerarförordningens tillämpningsområde omfattar också tillfällig trafik, om resenärens första påstigningsplats eller slutliga avstigningsplats ligger inom en medlemsstats territorium (artikel 2.3). Beträffande tillfällig trafik gäller dock endast vissa av förordningens bestämmelser, bl.a. bestämmelserna om biljetter och icke-diskriminerande avtalsvillkor, andra utförande parter samt ersättning och assistans i händelse av olyckor. Med tillfällig trafik avses trafik som inte utgör linjetrafik och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av resenärsgupper som har bildats på initiativ av kunden eller transportören. Medlemsstaterna har inte någon möjlighet att undanta sådan tillfällig trafik från förordningens tillämpningsområde.

Transportören ska utfärda en biljett eller annat färdbevis, om inte andra handlingar ger rätt till transport enligt nationell lagstiftning, och ha avtalsvillkor som inte diskriminerar kunder beroende på nationalitet (artikel 4). Det subjekt som bär ansvar enligt förordningen kan inte undgå ansvaret genom att uppdra åt annan att utföra viss uppgift. Detta leder i stället till att även den som uppdraget anförtros åt bär ansvar enligt förordningen (artikel 5). Av det inledande kapitlet framgår också att resenärernas rättigheter enligt förordningen inte får åsidosättas eller begränsas (artikel 6).

Förordningens andra kapitel reglerar ersättning och assistans vid händelse av olyckor. Resenärer ska, i enlighet med nationell lag, ha rätt till ersättning vid dödsfall eller vid personskada och för resgods som förlorats eller skadats på grund av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen (artikel 7). Vid olyckor ska transportören tillhandahålla assistans med syfte att tillgodose resenärernas omedelbara praktiska behov (artikel 8).

Förordningens tredje kapitel rymmer bestämmelser om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet). Transportörerna och terminaloperatörerna ska, i samråd med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning, fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet som gäller vid transport av personer med funktionsnedsättning. De ska också lämna information om villkoren i en form som lämpar sig för denna resenärskategori (artikel 11). Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte, med vissa angivna undantag, vägra att tillhandahålla bokning och biljett eller att neka ombordstigning av en person med hänvisning till dennes funktionsnedsättning (artiklarna 9 och 10). Undantag gäller om det krävs för att uppfylla säkerhetskrav eller om bussens eller infrastrukturens utformning omöjliggör resa.

Medlemsstaterna ska utse bussterminaler där särskild assistans ska tillhandahållas av transportörer och terminaloperatörer utan kostnad (artiklarna 12 och 13.1). Förordningen påverkar dock inte befintlig lagstiftning om tekniska krav på bussar, hållplatser eller terminaler (artikel 2.7). De närmare förutsättningarna och villkoren för assistansen anges i artikel 14. Bl.a. ska behovet av assistans ha meddelats senast 36 timmar i förväg. Även om en sådan underrättelse inte har skett, ska transportören, terminaloperatören, resebyrån och researrangören i rimlig utsträckning lämna den assistans som behövs för att personen ska kunna resa. Transportören ska dessutom tillhandahålla kostnadsfri assistans ombord på bussen (artikel 13.2).

Transportörerna och, vid behov, terminaloperatörerna är också skyldiga att inrätta ett förfarande för utbildning av sin

personal om funktionshinder och funktionsnedsättningar (artikel 16).

Medlemsstaterna får bevilja undantag från tillämpningen av bestämmelserna i tredje kapitlet, under förutsättning att de säkerställer att nivån på skyddet för personer med funktionsnedsättning åtminstone är likvärdigt med skyddet enligt förordningen (artikel 18). Det finns också en särskild möjlighet för medlemsstaterna att under viss tid bevilja undantag från skyldigheten att utbilda personal om funktionsnedsättningar m.m. (artikel 16.2). Dessa frågor övervägs i avsnitt fem i promemorian.

I det fjärde kapitlet finns bestämmelser om resenärernas rättigheter vid inställd resa eller försening. Om det på skäligen grunder kan antas uppstå en försening av linjetrafik med mer än 120 minuter från en bemannad terminal eller att avgången kommer att ställas in, ska resenärerna få välja mellan fortsatt resa, ombokning eller återbetalning av biljettpriset. Detsamma gäller om avgången faktiskt ställs in eller försenas med mer än 120 minuter från en busshållplats (artikel 19). Förordningen hindrar inte att en resenär begär skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning för skador med anledning av inställd eller försenad linjetrafik (artikel 22). Transportören eller terminaloperatören är vidare skyldig att lämna information om förseningar och inställda avgångar samt alternativa anslutningar (artikel 20). Om resan enligt tidtabell överstiger tre timmar och denna blir inställd eller avgången blir försenad med mer än 90 minuter från en bemannad station, ska transportören dessutom erbjuda resenärerna förtäring och, om det krävs, inkvartering. Vissa begränsningar och undantag gäller för dessa skyldigheter (artiklarna 21 och 23).

Kapitel fem innehåller en skyldighet för transportörerna och terminaloperatörerna att lämna dels adekvat reseinformation, dels information om resenärernas rättigheter enligt förordningen (artiklarna 24 och 25). Vidare finns en skyldighet för transportörerna att inrätta en mekanism för hantering av

klagomål avseende de rättigheter och skyldigheter som följer av förordningen (artiklarna 26 och 27).

I det sjätte kapitlet åläggs medlemsstaterna att utse ett eller flera organ med ansvar för förordningens efterlevnad. Resenärer ska kunna lämna klagomål om överträdelser av förordningen till tillsynsmyndigheten. Medlemsstaterna får föreskriva att en resenär, som en första åtgärd, måste vända sig till transportören och att den nationella tillsynsmyndigheten i sådana fall ska utgöra överklagandeinstans (artikel 28). Medlemsstaterna ska också fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i förordningen (artikel 31). Fråga om utseende av tillsynsmyndighet och fastställande av sanktioner övervägs i avsnitt sex respektive nio i promemorian.

4 Förordningarnas tillämpningsområde

4.1 Förordningarnas möjligheter till permanenta undantag

Medlemsstaterna får undanta stads-, förorts- och regiontrafik från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde (artikel 2.5). Möjligheten till undantag omfattar dock inte artiklarna 9, 11, 12 och 26 som rör järnvägsföretagens m.fl. tillhandahållande av biljetter, skadeståndsansvar vid person- och saksador, försäkringsskyldighet och säkerhetsarbete. Den omfattar heller inte artiklarna 19 och 20.1 som gäller tillgänglighet och rätt till information om tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. En medlemsstat som utnyttjar möjligheten till undantag ska underrätta EU-kommissionen om detta (artikel 2.7).

När det gäller att skilja mellan stads- och förortstrafik, å ena sidan, och regional trafik, å andra sidan, ska medlemsstaterna tillämpa definitionerna i artikel 3 i direktivet om utvecklingen av gemenskapens järnvägar¹. Med stads- och förortstrafik avses i direktivet transporter som utförs för att tillgodose transportbehoven inom en stadskärna eller storstadsregion och omgivande områden. Regional trafik avser transporter som utförs för att tillgodose behoven i en region. Vid tillämpningen

¹ Rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar.

av definitionerna ska medlemsstaterna också använda vissa kriterier: avstånd, tjänsternas frekvens, antalet uppehåll enligt tidtabell, den rullande materielen, biljettsystem, skillnad i antalet passagerare under högtrafik och lågtrafik, tågtyper och tidtabeller.

Flertalet medlemsstater har anmält undantag enligt artikel 2.5. De uppgifter om nationella undantag som kommissionen tillhandahåller anger dock endast i några fall vilken trafik som har undantagits. Österrike har undantagit stads-, förorts- och regional trafik. Storbritanniens undantag förefaller vara baserat på trafik som inte tillhandahålls med tillstånd enligt EU-direktivet om tillstånd för järnvägsföretag (jfr artikel 2.1 i tågpassagerarförordningen). Även Tyskland tycks ha gjort ett liknande undantag. Finland har undantagit vissa i detalj specificerade sträckor.²

När det gäller fartygspassagerarförordningen får permanent undantag från tillämpningsområdet göras för transporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster eller avtal om allmännyttiga tjänster eller som ingår i integrerade tjänster. Undantag kan dock bara göras om resenärernas rättigheter enligt förordningen är likvärdigt garanterade i nationell lagstiftning (artikel 2.4). Begreppet integrerade tjänster definieras i förordningen som transporttjänster som inom ett fastställt geografiskt område är sammanbundna med varandra, med en enda informationstjänst, ett enda biljettsystem och en enda tidtabell (artikel 3 g). Förordningen innehåller ingen definition av förpliktelser om allmännyttiga tjänster eller avtal om allmännyttiga tjänster. I den s.k. cabotageförordningen³

² Finlands undantag anges som "[a]s regards regional services limited to Helsinki Metropolitan Region (Helsinki-Kirkkonummi, Helsinki-Karjaa, Helsinki-Vantaankoski, Helsinki-Riihimäki, Helsinki-Lahti and Lahti-Riihimäki) and only related to Art 10, 17 and 18(2)(a) and (b)." Förteckningen över undantagen finns på http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/doc/summary_table.pdf.

³ Rådets förordning (EEG) 3577/92 av den 7 december 1992 om tillämpning av principen om frihet att tillhandahålla tjänster på sjötransportområdet inom medlemsstaterna (cabotage).

förekommer dock begreppet avtal om allmän trafik som i den engelska språkversionen är likalydande med allmännyttiga tjänster ("public service contracts"). Begreppet definieras som "avtal som ingåtts mellan de behöriga myndigheterna i en medlemsstat och ett rederi inom gemenskapen i syfte att förse allmänheten med tillräckliga transporttjänster". Enligt cabotageförordningen får medlemsstaterna ange förpliktelser vid allmän trafik som villkor för rätten att tillhandahålla sådana tjänster.

I busspassagerarförordningen finns ingen motsvarande möjlighet till permanent undantag. I stället har man valt att begränsa tillämpningsområdet till linjetrafik där transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre (artikel 2.1). Vissa bestämmelser gäller emellertid enligt artikel 2.2 även vid transportsträckor som understiger 250 km. Det gäller skyldigheten att tillhandahålla biljetter utan diskriminering p.g.a. nationalitet (artikel 4.2), rätten till transport för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och de undantag som gäller för denna huvudregel (artiklarna 9 och 10.1), skyldigheten att tillhandahålla utbildning om funktionshinder och funktionsnedsättningar för personal som direkt har att göra med den resande allmänheten (artikel 16.1 b och 16.2), ansvaret för förlust av och skada på rullstolar och annan rörlighetsutrustning (artikel 17.1 och 17.2), förordningens allmänna bestämmelser om information och klagomål (artiklarna 24–27) samt slutligen skyldigheten att inrätta ett nationellt tillsynsorgan (artikel 28).

Det är inte tydligt om avgränsningen av tillämpningsområdet för busspassagerarförordningen är baserad på den enskilda transportens längd eller busslinjens längd. I det första fallet skulle det vara avgörande hur lång den resa är som resenären har köpt biljett för. Den svenska språkversionen av förordningen, som utgår från transportsträckan enligt tidtabell, skulle kunna tala för en sådan tolkning. Å andra sidan kan den engelska språkversionen, liksom bl.a. kommissionens sammanfattning av förordningen, anses tala för att det är busslinjens längd enligt tidtabell som är avgörande. Det skulle innebära ett en resenär

som reser en kortare sträcka med en buss i fjärrtrafik också omfattas av förordningen. Vilken tolkning som är den riktiga avgörs i slutändan av EU-domstolen.

4.2 Förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

Frågan om undantag från passagerarförordningarna har behandlats av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag. I sitt slutbetänkande, Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik, SOU 2009:81, föreslår utredningen att det ska inrättas en ny lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. Enligt utredningen ska den nya lagen vara ett komplement till de tre EU-förordningarna och tillämpningsområdet ska bestämmas så att lagen är tillämplig i den utsträckning en fråga inte omfattas av någon av förordningarna.

Utredningen föreslår att lagen ska vara trafikslagsövergripande. Resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken ska alltså omfattas av lika rättigheter oavsett trafikslag. Lufttransporter föreslås dock inte omfattas, eftersom de EU-förordningar som reglerar passagerarrättigheter på luftfartsområdet inte medger undantag, varför det alltså saknas möjlighet till nationella bestämmelser på området (se betänkandet s. 74).

Enligt utredningen är vissa av de rättigheter och skyldigheter som följer av tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna inte anpassade för resor i lokal och regional kollektivtrafik och kan vara omöjliga att uppfylla i praktiken. Exempelvis kan det vara mycket svårt att tillhandahålla hotellrum till ett så stort antal resenärer som det ofta handlar om i den mer kortväga kollektivtrafiken (jfr t.ex. artikel 18 i tågpassagerarförordningen). Utredningen menar samtidigt att vissa andra rättigheter kan behöva stärkas. T.ex. anser man det motiverat att ge rätt till ersättning, baserad på biljettpriset eller kostnaden för alternativt färdmedel, också vid förseningar som understiger 60 minuter.

Utredningen föreslår mot denna bakgrund att såväl lokal som regional trafik ska undantas från förordningarna och i stället omfattas av nationell lagstiftning. Man menar att avgränsningen av den trafik som ska undantas från förordningarna i första hand bör kopplas till kriterier om avstånd och biljettsystem.

Utredningens betänkande har remitterats. Förslaget om en trafikslagsövergripande lag om resenärers rättigheter får ett starkt stöd av remissinstanserna. Vissa remissinstanser, t.ex. *Konsumentverket* och *Samtrafiken*, betonar särskilt behovet av en avgränsning av den undantagna trafiken som är gemensam mellan trafiklagen. Av remissvaren framgår emellertid att avgränsningen av undantagen är en komplicerad fråga. Framför allt gäller detta gränsdragningen mellan regional och mer långväga trafik. *Samtrafiken* framhåller att en landsomfattande resa kan genomföras med lokala och regionala färdmedel, och menar liksom *Skånetrafiken* att det inte är rimligt att biljettypen ska vara avgörande för vilket regelverk som ska tillämpas. De båda remissinstanserna anser att avståndet bör vara avgörande för avgränsningen. *SJ* uttalar att regional tågtrafik inte bör undantas från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde, eftersom förordningens bestämmelser är ändamålsenliga för den regionala tågtrafik som bedrivs i Sverige. *Tågkompaniet* framför att det ur dess synvinkel vore önskvärt med en gemensam minimireglering för all kollektivtrafik, oavsett om den är lokal, regional eller interregional.

En gemensam definition av undantagen kan inte uppnås

Vid tidpunkten för utredningens betänkande var fartygs- och busspassagerarförordningarna inte färdiga. Utredningens utgångspunkt var att dessa förordningar skulle innehålla motsvarande möjlighet till undantag som tågpassagerarförordningen, dvs. en möjlighet att undanta lokal och regional trafik. Som framgår bygger dock undantagsmöjligheten i fartygs- och busspassagerarförordningen på om tjänsten är allmännyttig eller

integrerad eller inte. Det innebär att det inte går att hitta en definition av undantagen trafik som är gemensam för tåg- och fartygstransporter på det sätt som utredningen tänkt sig.

När det gäller busspassagerarförordningen finns inte motsvarande möjlighet till undantag. Eftersom förordningen utgör en minimireglering till resenärernas fördel, kan dock medlemsstaterna utsträcka tillämpningen av förordningen till inrikes trafik som understiger 250 km. Syftet med en sådan åtgärd skulle kunna vara att skapa en lämplig avgränsning för en trafiklagsövergripande nationell lagstiftning.

4.3 En nationell lagstiftning bör införas

Bedömning: Det bör införas en nationell trafiklagsövergripande lagstiftning som reglerar resenärernas rättigheter och transportörernas skyldigheter vid mer kortväga trafik.

Skälen för bedömningen: Promemorians syfte är inte att lämna ett fullständigt förslag till en nationell lag om resenärers rättigheter; förslag till vilka rättigheter och skyldigheter som bör finnas i en sådan lag har lämnats av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag. För att ta ställning till om möjligheterna att anpassa EU-förordningarnas tillämpningsområde bör utnyttjas är det dock nödvändigt att först ta ställning till om det bör införas en nationell lagstiftning med utgångspunkt i utredningens förslag. Frågorna är sammankopplade eftersom anpassningar av förordningarnas tillämpningsområde skapar utrymme för en nationell lagstiftning.

Promemorian ansluter sig till utredningens bedömning, att det bör införas en nationell lagstiftning om resenärers rättigheter vid mer kortväga trafik. Utredningen har framfört ett antal omständigheter som skäl för detta; bl.a. att vissa av förordningarnas skyldigheter kan vara svåra att leva upp till och att vissa andra rättigheter kan behöva stärkas i nationell rätt. Som

framgår finns ett starkt stöd bland remissinstanserna för en lagstiftning med denna inriktning.

Även i frågan om den nationella lagstiftningen bör vara trafikslagsövergripande ansluter sig promemorian till utredningens bedömning. Som majoriteten av remissinstanserna framför bör likartade resor, även om de företas med olika transportmedel, i så stor utsträckning som möjligt regleras av samma bestämmelser. Det ger bättre förutsebarhet för resenärerna och skapar rättvisa förutsättningar för transportörerna. Även Kollektivtrafikkommittén och Järnvägsutredningen framhåller att en reglering som är neutral beträffande transportsätt och huvudmannaskap är att föredra bl.a. för att resenärerna ska få ett fullgott skydd vid kombinerade transporter.⁴

4.4 Undantag från tågpassagerarförordningen

Förslag: Från tågpassagerarförordningen ska undantas transporter som enligt tidtabell tar mindre än 60 minuter och är kortare än 150 kilometer och transporter som enligt tidtabell är kortare än 100 km. Undantaget ska gälla artiklarna 7, 8, 10.1, 10.4, 15–18 och 22–24.

Bedömning: Sverige bör inte utnyttja möjligheten att undanta stads- eller förortstrafik eller regional trafik från tillämpningen av artiklarna 3–6, 10.2, 10.5, 13, 14, 20.2, 21, 25 och 27–29 i tågpassagerarförordningen.

Skälen för förslaget och bedömningen

Lokal och regional trafik bör undantas

En naturlig utgångspunkt för en nationell trafikslagsövergripande lagstiftning är att den ska omfatta åtminstone de

⁴ Kollektivtrafik med människan i centrum, SOU 2003:67 s. 185, respektive Järnväg för resenärer och gods, SOU 2003:104 s. 176.

trafikslag som används i störst utsträckning. Tillsammans med buss och tunnelbana eller spårvagn är tåg det kollektiva färdmedel som används vid flest resor som understiger 100 km.⁵ Således bör bl.a. tågtransporter inkluderas i lagstiftningen och undantagsmöjligheten från tågpassagerarförordningen utnyttjas.

Tågpassagerarförordningen medger ett undantag som omfattar regional trafik, men däremot inte mer långväga trafik. Det står även medlemsstaterna fritt att begränsa undantaget till stadstrafik eller stads- och förortstrafik. Den lagstiftning som föreslås av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag är inriktad på resenär rättigheter som är lämpliga för den lokala och regionala kollektivtrafiken. En majoritet av de remissinstanser som uttalar sig i frågan stödjer denna inriktning och därmed ett undantag från förordningen som inkluderar regional trafik. Som utredningen anför är en gemensam nämnare för resor i lokal och regional trafik att de ofta sker med olika trafikslag under en och samma resa. Den nationella lagstiftningen bör därför inkludera regionala resor för att resenärerna ska ha samma rättigheter vid exempelvis förseningar, oavsett vilket färdmedel resenären befinner sig på när förseningen inträffar. Vidare bör det vara till fördel för transportörerna att endast behöva hantera ett regelverk för regional trafik och mer kortväga trafik. Övervägande skäl talar därmed för att undantaget från tågpassagerarförordningen ska gälla såväl stads- och förortstrafik som regional trafik.

Undantaget bör avse frågor som ska regleras nationellt

Medlemsstaterna har valmöjlighet när det gäller vilka artiklar i tågpassagerarförordningen som ska undantas. Som framgår är det dock inte möjligt att undanta artiklarna 9, 11, 12, 19, 20.1 och 26 som reglerar bl.a. tillgång till biljetter, skyldigheten att ha

⁵ Se Statens institut för kommunikationsanalys (SIKA) rapport RES 2005-2006, Den nationella resvaneundersökningen. I bilaga 3 till SOU 2009:81 finns även senare uppgifter från SIKA avseende år 2007.

regler för transport av personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och skyldigheten att informera denna kategori av resenärer om tågtrafiktjänstens tillgänglighet.

Förordningen har varit tillämplig i Sverige under en längre tid. Det är därför naturligt att de artiklar som undantas från förordningens tillämpningsområde ska motsvaras av bestämmelser i den nationella lagstiftningen. I annat fall skulle man ta bort befintliga rättigheter för resenärerna utan att ersätta dem med motsvarande nationella rättigheter.

Remissinstanserna har synpunkter på innehållet i de bestämmelser som föreslås av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag. Däremot ger varken remissutfallet eller omständigheterna i övrigt anledning att ifrågasätta utredningens förslag om vilka övergripande frågor som bör regleras i lagen. Utgångspunkten bör därför vara att den nationella lagen kommer att reglera de frågor som föreslås av utredningen, låt vara att bestämmelserna kan komma att få annan utformning och annat innehåll än vad utredningen föreslår.

En jämförelse mellan utredningens lagförslag och tågpassagerarförordningen ger vid handen att artiklarna 8, 15–18 och 22–24 bör undantas från förordningen när det gäller lokal och regional trafik. I dessa artiklar regleras den reseinformation som ska lämnas före och under resan (jfr 6, 7 och 9 §§ i utredningens lagförslag), rätten till skadestånd, ersättning och assistans vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda avgångar (jfr 12–17 §§ i utredningens lagförslag) samt den rätt till assistans som personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har på stationer och ombord på tågen (jfr 19 och 20 §§ i utredningens lagförslag).

Utöver de frågor som omfattas av utredningens förslag finns skäl att undanta artikel 7 i förordningen. Skyldigheten att offentliggöra beslut att dra in tjänster har sin motsvarighet i 4 kap. 2 § lagen (2010:1065) om kollektivtrafik. Enligt denna bestämmelse är kollektivtrafikföretag skyldiga att lämna information om sitt trafikutbud till ett gemensamt system för

trafikantinformation. Förordningens bestämmelse är därför överflödig för lokal och regional tågtrafik.

Härutöver finns det anledning att undanta också artikel 10.1 och 10.4 i förordningen som föreskriver en skyldighet för järnvägsföretag och biljettutfärdare att använda ett datoriserat informations- och bokningssystem (CIRSRT). Systemet är under utveckling och är tänkt att vara avpassat för internationell trafik. Det bör därför inte vara tvingande att använda systemet för lokal och regional kollektivtrafik.

Vissa andra artiklar som har sin motsvarighet i utredningens förslag bör inte undantas. Det gäller förbudet mot att begränsa resenärernas rättigheter enligt förordningen (artikel 6) samt skyldigheterna att inrätta ett system för att hantera klagomål (artikel 27) och att informera resenärerna om deras rättigheter enligt förordningen (artikel 29). Artiklarna kan inte undantas eftersom delar av förordningen är obligatoriskt tillämpliga på lokala och regionala tågresor. Skyldigheten att informera om resenärernas rättigheter enligt förordningen blir alltså för den lokala och regionala trafiken begränsad till de rättigheter som inte har undantagits. Utredningen har föreslagit en motsvarande skyldighet att informera om resenärers rättigheter enligt lag (6 och 8 §§ i utredningens lagförslag).

Kvar finns ett antal artiklar som inte reglerar frågor som omfattas av utredningens förslag. Det gäller bestämmelserna om ingående av transportavtal m.m. (artikel 4), möjligheten att ta med cykel på tåget (artikel 5), tillämpningen av de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet (artikel 10.2), förbudet mot att lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar (artikel 10.5), skyldigheterna att göra förskottsutbetalningar vid resenärens dödsfall eller personskada (artikel 13) och att bistå vid resenärens talan mot tredje part (artikel 14), skyldigheten att anpassa stationer m.m för att göra dem tillgängliga för personer med funktionsnedsättning (artikel 21) samt skyldigheten att betala ersättning för rörlighetshjälpmedel och annan särskild utrustning (artikel 25). Samtliga dessa artiklar bedöms ändamålsenliga även för den lokala och regionala

trafiken och bör därför även fortsättningsvis tillämpas vid denna trafik.

Avståndet är det kriterium som kan användas för att definiera undantaget

Som framgår innehåller tågpassagerarförordningen en reglering av hur medlemsstaterna ska avgränsa eventuella undantag från förordningen. Vid gränsdragningen mellan stads- och förortstrafik, å ena sidan, och regional trafik, å andra sidan, ska medlemsstaterna beakta de kriterier som anges i artikel 2.5 i förordningen. Denna gränsdragning är inte av betydelse om man, som här föreslås, undantar såväl lokal som regional trafik. Några av kriterierna förefaller dessutom i första hand vara avsedda att ringa in vad som är stads- eller förortstrafik och bedöms därför vara av mindre värde för att indikera vad som är regional trafik i förhållande till mer långväga trafik. Det kan t.ex. ifrågasättas om tjänsternas frekvens är ett adekvat kriterium för att göra en allmän åtskillnad mellan regional trafik och mer långväga trafik.

Vissa andra kriterier i artikel 2.5 kan dock ge vägledning vid gränsdragningen mellan regional trafik och mer långväga trafik. Det skulle även kunna övervägas att definiera undantaget från tågpassagerarförordningen genom att låta ett antal av dessa kriterier vara direkt styrande för avgränsningen. Som exempel skulle det kunna anges att transporter till vilka biljetter inte kan bokas och som utförs med tåg som är anpassade till lokal eller regional trafik ska vara undantagna. Det finns dock klara problem med detta. Med undantag för avståndskriteriet, avser kriterierna omständigheter som resenären normalt inte kan påverka. Kriterierna tar snarast sikte på hur transportören har utformat transporttjänsten och andra resenärers resvanor, vilket ligger utanför resenärens kontroll. Om sådana kriterier skulle vara direkt styrande för gränsdragningen, kunde transportören i praktiken på egen hand påverka frågan om huruvida tågpassagerarförordningen eller den nationella lagen ska

tillämpas i ett visst fall, t.ex. genom att ändra biljettsystemet eller tidtabellen eller byta tågtyp. Det kan inte ses som lämpligt att transportörerna ges en sådan bestämmandemöjlighet.

Vidare är kriterierna, med undantag för avståndskriteriet, inte så precisa att det utifrån dem går att bedöma om en transport faller inom förordningens eller lagens tillämpningsområde. Ett tänkbart sätt att i någon mån minska denna otydlighet kunde vara att en myndighet ges i uppdrag att närmare föreskriva hur kriterierna ska tillämpas. Sådana föreskrifter skulle emellertid riskera att bli mycket detaljerade och därmed svåröverskådliga samtidigt som man förmodligen inte skulle kunna fastslå några exakta gränser.

En användning av definitionen av regional kollektivtrafik i 1 kap. 6 § lagen om kollektivtrafik skulle medföra motsvarande problem. Lagen syftar inte till att reglera rättigheter för enskilda utan har en offentlighetsinriktning. Således regleras bl.a. vem som är ansvarig för den regionala kollektivtrafiken. Med regional kollektivtrafik avses i lagen sådan kollektivtrafik som äger rum inom ett län. Vidare avses kollektivtrafik som sträcker sig över flera län och som med avseende på trafikutbudet är ägnad att tillgodose resenärernas behov av arbetspendling eller annat vardagsresande och, med hänsyn till sitt faktiska nyttjande, tillgodoser ett sådant behov. En tillämpning av definitionen för att avgränsa undantaget från tågpassagerarförordningen skulle innebära betydande osäkerhet när det gäller trafik som sträcker sig över flera län. Därtill kommer att trafik inom ett län kan vara mycket långväga och därmed inte jämförbar med t.ex. stadstrafik när det gäller resenärsrättigheter.

Ytterligare en alternativ modell för att avgränsa undantaget från förordningen kunde vara att undanta trafik som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster, vilket alltså skulle vara i linje med undantagsmöjligheten enligt fartygspassagerarförordningen. Det är dock olyckligt om resenärer som reser samma sträcka och med samma färdmedel ska behöva tillämpa olika regelverk beroende på om tjänsten är avtalad med det allmänna eller inte. Modellen skulle också riskera att leda till en snedvriden

konkurrens mellan transportörer som trafikerar samma sträcka. Inte heller detta sätt att avgränsa undantaget bör därför användas.

Merparten av kriterierna i artikel 2.5 är alltså inte lämpliga att använda för att definiera undantaget från tågpassagerarförordningen men kan i vissa fall tjäna som indikatorer för vad som är regional trafik. Detsamma gäller definitionen i lagen om kollektivtrafik. Det förhåller sig dock annorlunda med avståndskriteriet, vilket är det kriterium som används för att avgränsa busspassagerarförordningens tillämpningsområde. Att resenärens rättigheter vid exempelvis en försening är kopplade till transportens längd framstår också som naturligt. Frågan är därför om det går att hitta en välfungerande avgränsning av undantaget som baseras på avståndskriteriet.

Undantaget bör vara kopplat till den aktuella transporten...

Vid utformningen av undantaget för regional trafik bör ledstjärnan vara att finna en så tydlig gränsdragning som möjligt mellan förordningen och den nationella lagen. Ett regelsystem som syftar till att stärka resenärernas rättigheter bör ge möjlighet för resenärerna att åtminstone i huvudsak avgöra vilket regelverk som gäller för en viss transport. Detta bör inte minst vara viktigt för att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet själva ska kunna ta reda på vilken rätt till assistans de har exempelvis ombord på ett tåg. En tydlig gränsdragning är också ett starkt önskemål från de remissinstanser som har yttrat sig över förslaget från Utredningen om en ny kollektivtrafiklag.

Vidare bör en allmän utgångspunkt vara att undantaget från tågpassagerarförordningen ska vara kopplat till den aktuella transporten. Vid många tågresor ingår ett avtal genom att resenären köper en biljett för resan. Den centrala delen i transportavtalet är normalt transportörens åtagande att mot betalning transportera resenären mellan två punkter på den tid som anges i tidtabellen. Frågan om det har inträffat en försening

eller ett annat hinder i resan som berättigar till ersättning enligt förordningen eller den föreslagna nationella lagstiftningen, ska som regel prövas i relation till vad som har avtalats. Ur ett resenärsperspektiv bör det vara naturligt att rättigheterna vid exempelvis förseningar är kopplade till den avtalade tjänsten.

Som påpekas av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag sker det övervägande antalet resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken utan att resenären i förväg har köpt en biljett för resan, dvs. utan att i förväg ha ingått ett transportavtal. Detta är bl.a. fallet för det stora antalet passagerare som reser med periodkort. Om det exempelvis inträffar en försening för en sådan resenär, har det alltså inte vid tidpunkten för förseningen ingåtts något avtal rörande den aktuella transporten. Det innebär dock inte att frågan om avtal saknar betydelse i dessa fall. Som utredningen anför godtar nämligen transportörer ofta ett påstående om att resenären avsåg att göra en viss resa och ger resenären rätt till ersättning för i vart fall styrkta kostnader med alternativt färdmedel. Även i dessa fall får alltså resenärens rättigheter anses baserade på avtalsrättslig grund, nämligen det avtal om transport som resenären avsett att ingå. Att vissa rättigheter utgår från resenärens avsikt kan självfallet innebära problem i bevishänseende. I praktiken torde en resenär som vill åberopa en försening eller inställd avgång, som inträffat innan ett avtal ingåtts, behöva presentera utredning om den planerade transporten. Resenärens utredning kan även ligga till grund för frågan om förordningen eller den nationella lagstiftningen ska vara tillämplig. Det är naturligt att samma beviskrav gäller för de båda frågeställningarna.

Sammanfattningsvis framstår det som naturligt att undantaget från förordningen utgår från den aktuella transporten, och därigenom antingen från vad som har avtalats mellan resenären och transportören eller från det avtal resenären avsett att ingå.

...och den enskilda transportsträckans längd

Som framgår kan avståndskriteriet vara lämpligt att använda för att definiera undantaget från tågpassagerarförordningen. Transportens längd, vare sig den uttrycks i tid eller sträcka, är en central del i ett transportavtal som dessutom resenären bestämmer över inom de ramar som tidtabellen ger. En sådan gränsdragning innebär också att det finns en praktisk möjlighet för resenären och transportören att avgöra om förordningen eller lagen är tillämplig på transporten. Tiden för en transport kan enkelt utläsas av tidtabellen. En tämligen precis uppgift om sträckan mellan två stationer kan vidare fås t.ex. genom internetbaserade karttjänster. Bl.a. har Trafikverket på sin hemsida en karttjänst där man enkelt kan bilda sig en uppfattning om avståndet mellan olika stationer. Karttjänsten är kopplad till kravet på Trafikverket att tillhandahålla en järnvägsnätbeskrivning. Transportens längd får därför anses vara ett lämpligt kriterium för att definiera undantaget från tågpassagerarförordningen.

En alternativ avgränsning, som också utgår från avståndskriteriet, är att undanta trafik som sker på en viss bansträckning. Som framgår har man i Finland valt denna modell och undantagit trafik mellan i huvudsak Helsingfors och vissa andra orter. Undantaget utgår i sådant fall inte från den enskilda transportens längd utan från vilken sträcka som tåget trafikerar. Om man exempelvis skulle undanta regional tågtrafik mellan Stockholm och Uppsala från förordningens tillämpningsområde, skulle en resenär som reser denna sträcka, men med tåget som trafikerar Stockholm–Sundsvall, ändå omfattas av förordningen. Om resenären däremot tar regionaltåget mellan Stockholm och Uppsala, skulle i stället den nationella lagstiftningen gälla, trots att biljetten kan vara densamma.

Ur ett resenärsperspektiv framstår det som omotiverat att rättigheterna vid exempelvis en försening skulle variera beroende av tågets slutdestination; låt vara att andra rättigheter, såsom assistans ombord, kan vara lättare att tillgodose på ett långväga

tåg än ett regionaltåg. Man uppnår inte heller syftet att det för likartade regionala resor ska gälla samma rättigheter oavsett transportsätt. Modellen skulle också innebära att transportörer som utför trafik på samma sträcka kan drabbas av olika kostnader vid förseningar, och därmed få olika konkurrensförutsättningar, beroende på vilken tågets slutdestination är. Ett exempel på en sådan kostnad kan vara tågpassagerarförordningens krav på måltider vid längre förseningar, vilket inte har någon motsvarighet i utredningens lagförslag. Slutligen kan det också ifrågasättas om det alls är möjligt att på ett rättvist och heltäckande sätt peka ut samtliga regionala sträckor i Sverige. Att som i Finland endast ange vissa sträckor i t.ex. storstadsregionerna är inte i linje med målsättningen att skapa en trafikslagsövergripande lagstiftning om resenärers rättigheter.

Mot denna bakgrund dras slutsatsen att den enskilda transportsträckans längd bör vara styrande för undantaget från tågpassagerarförordningen.

Den sträcka och tid som bör styra undantaget

Nästa fråga att ta ställning till är hur långa tågresor som ska undantas från tågpassagerarförordningen. Inriktningen bör vara att undantaget ska motsvara vad som normalt avses med regional trafik. I detta sammanhang är definitionen av regional kollektivtrafik i lagen om kollektivtrafik relevant, dvs. att det handlar om arbetspendling och annat vardagsresande. Också flera av kriterierna i artikel 2.5 i förordningen talar för denna inriktning.

I den senaste nationella resvaneundersökningen (se fotnot 5) finns uppgifter om genomsnittliga restider och reslängder för perioden oktober 2005 till oktober 2006. Av uppgifterna framgår bl.a. att den genomsnittliga arbetsresan var 16 km och tog 27 minuter (i samtliga här redovisade uppgifter är flygresor exkluderade). Om man i stället utgår från huvudresor, som förutom arbetsresor inkluderar bl.a. skolresor, inköpsresor och fritidsresor, var genomsnittsresan 27 km lång och tog 42

minuter. En huvudresa består av en eller flera delresor som kan ha olika syften, t.ex. en delresa för att lämna barn på förskolan och en delresa för att ta sig till arbetet. När man delar upp den genomsnittliga reslängden på olika färdmedel framgår att tåg användes för de längsta resorna, i genomsnitt drygt 60 km. Den genomsnittliga längden för bussresor var ca 15 km.

Att ange var gränsen för undantaget bör gå är en vanskelig uppgift, inte minst eftersom regionala resor kan variera mellan t.ex. landsbygds- och storstadsområden. Uppgifterna i resvaneundersökningen ger en ungefärlig bild av längden på det vardagsresande som undantaget från tågpassagerarförordningen bör omfatta. Genomsnittliga reslängder kan dock inte utgöra gräns för undantaget, eftersom man i sådant fall skulle bortse från de längre resor som ligger till grund för genomsnittet. För att inkludera även längre regionala resor bör undantaget kunna gälla för resor som är kortare än 100 km. Denna gräns inkluderar det stora flertalet arbetsresor och andra vardagsresor. Det är också den gräns som används i bl.a. resvaneundersökningen för att skilja mellan korta och långväga resor.

Som framgår finns det möjlighet för allmänheten att få tämligen precisa uppgifter om avståndet mellan tågstationer, t.ex. via internet. En ännu större tydlighet och förutsebarhet uppnås om man, som en alternativ avgränsning, fastställer en tidsgräns inom vilken alla tågresor undantas från förordningen och därmed regleras av den nationella lagen. Avståndsgränsen om 100 km skulle fortfarande gälla för resor som överskrider tidsgränsen. Fördelen med en sådan ordning är att en resenär som företar en resa inom tidsgränsen inte behöver känna till vilken sträcka han eller hon färdas. För att harmonisera med avgränsningen om 100 km kan tidsgränsen förslagsvis bestämmas till 60 minuter, vilket alltså motsvarar en genomsnittshastighet för tåget om 100 km/h.

För att avgränsningen ska vara förutsebar bör transportens längd i kilometer och tid kunna fastställas i förväg. Man bör därför utgå från tidtabellens uppgifter om rälssträckningen mellan stationerna där på- respektive avstigning ska ske och om

restiden. Som framgår får dessa uppgifter normalt anses utgöra del av transportavtalet. Om det i det enskilda fallet inträffar en händelse som gör att resan inte kan genomföras enligt tidtabellen, bör detta inte påverka om tågpassagerarförordningen eller den nationella lagen ska tillämpas på resan.

En alternativ avgränsning om 60 minuter behöver dock kombineras med en avståndsbegränsning för att vara anpassad till de snabbaste tågen. Om ett sådant tåg färdas mellan stationer där det är möjligt att hålla hög hastighet, kan tåget hinna betydligt längre än 100 km under 60 minuter. Det blir då fråga om långväga resor som inte kan anses som regionala i den här använda betydelsen. För att undvika att sådana långväga resor regleras av en lagstiftning som är avsedd för regional trafik, kunde det övervägas att låta 100 km gälla som en maximigräns också vid resor som är under 60 minuter. Det skulle dock minska värdet av tidsgränsen vid resor med de snabbaste tågen, eftersom resenärerna i många fall skulle behöva känna till också sträckans längd. För att kunna behålla den tydlighet och förutsebarhet som ligger i en tidsgräns om 60 minuter, är det i stället lämpligt att tillämpa en något utökad maximal sträcka om 150 km. Det innebär att även längre resor än vad som avsetts kan omfattas av nationella bestämmelser för regional kollektivtrafik. Det får dock anses väga tyngre att även resenärer på de snabbaste tågen normalt kan utgå från att resor som understiger 60 minuter faller under den nationella lagens tillämpningsområde.

Sammanfattningsvis bör alltså en transport vara undantagen från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde om den antingen tar mindre tid än 60 minuter och är kortare än 150 km eller är kortare än 100 km. En transport som är kortare än 100 km undantas alltså alltid från förordningen, oavsett vilken tid transporten tar.

4.5 Utsträckt tillämpning av busspassagerarförordningen

Förslag: Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8, 10.2–10.5, 11, 13–16.1 a, 17.3 och 19–23 i busspassagerarförordningen ska gälla vid inrikes busstransporter i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 kilometer eller längre.

Skälen för förslaget: Det föreslagna undantaget från tågpassagerarförordningen leder till överväganden om vilka bestämmelser som bör tillämpas på busstrafik som understiger 250 km. Som framgår är buss ett av de mest använda kollektiva färdmedlen vid resor som understiger 100 km och redan av det skälet bör busstransporter omfattas av den nationella trafikslagsövergripande lagen. I samma riktning talar att buss och tåg ofta är alternativa och jämförbara färdmedel för resenärerna. Trafiken sker inte sällan på i stort sett samma sträckor och med ungefär samma tidsåtgång. Även prissättningen är relativt likartad. Det innebär att buss- och tågtransportörer ofta konkurrerar med varandra. Mot denna bakgrund bör resenärsrättigheterna vid buss- och tågtransporter vara utformade på likartat sätt.

I den nationella trafikslagsövergripande lagstiftningen uppnås lika rättigheter och skyldigheter vid buss- och tågtransporter, om lagen får samma tillämpningsområde för båda trafikslagen. Det talar för att lagen bör tillämpas också på busstransporter som är kortare än 100 km. På samma sätt som beträffande tågtransporter kan transportens längd bestämmas utifrån hur lång den aktuella transporten är enligt tidtabellen. Även beträffande bussarna finns det anledning att införa en tidsgräns för att öka förutsebarheten och tydligheten för resenärerna. Eftersom buss ofta är ett något långsammare transportmedel än tåg, det gäller inte minst bussar i stadstrafik, kan tidsgränsen bestämmas till 80 minuter, dvs. lagen bör tillämpas på

transporter som understiger 80 minuter. På samma sätt som vid tågtransporterna bör gränserna i avstånd och i tid vara alternativa. Det innebär att en resenär som färdas kortare tid än 80 minuter kan förlita sig på att den nationella lagstiftningen är tillämplig. Skulle transporten ta längre tid kan det finnas anledning att efterforska transportsträckans längd, t.ex. med användning av karttjänster eller GPS-utrustning.

Beträffande busstransporter kan det i vissa fall vara svårare att få uppgift om transportsträckan än vad som är fallet vid tågtransporter. Svårigheter kan framför allt finnas vid transporter i stadsmiljö där bussarna färdas på mindre gator. Avståndsgränsen bör dock inte vara ett stort problem i praktiken. Bussar i stads- och förortstrafik färdas normalt med så låg genomsnittshastighet att det tar betydligt längre tid än 80 minuter att färdas 100 km. Även resor på uppemot två timmar kan understiga 100 km. Så långa resor med bussar i stads- och förortstrafik är förmodligen mycket ovanliga. Bussar i landsvägs- eller motorvägstrafik kan däremot färdas 100 km eller längre på 80 minuter, vilket förutsätter en snitthastighet om 75 km/h eller mer. I dessa fall är det dock normalt enklare att avgöra om sträckan är kortare eller längre än 100 km; ofta kan man göra åtminstone en ungefärlig uppskattning redan utifrån avståndstabeller eller avståndsskyltar utmed vägen.

Även för bussresor mellan 100 km och 250 km behöver det finnas tillämpliga resenär rättigheter. Som framgår är det endast vissa av busspassagerarförordningens bestämmelser som är tillämpliga på sträckor under 250 km. I dagsläget finns det inga nationella bestämmelser om resenär rättigheter vid busstrafik.

Ett sätt att åstadkomma ett heltäckande system av resenär rättigheter vid busstransporter vore att ta fram särskilda nationella bestämmelser som är avpassade för transporter som är mellan 100 och 250 km. Det skulle dock innebära att resenärerna och transportörerna kunde behöva tillämpa tre olika regelverk beroende på transportsträckan. Modellen riskerar att bli krånglig och svår att tillämpa och bör därför undvikas. Det är inte heller önskvärt att de trafikslagsövergripande bestämmelserna tillämpas

på busstransporter som är upp till 250 km långa, eftersom man i sådant fall skulle behandla buss- och tågtransporter på olika sätt.

En lämpligare lösning är att tillämpa busspassagerarförordningens bestämmelser på inrikes transporter i intervallet 100–250 km. Busstransporter på 100 km eller mer är relativt ovanliga och får anses tillhöra den kategori av långväga transporter för vilka majoriteten av förordningens bestämmelser är utformade. Resenärerna och transportörerna behöver då i praktiken bara tillämpa två regelverk, den nationella lagen och busspassagerarförordningen, och endast en gränsdragning mellan dessa. Lösningen överensstämmer också med vad som föreslås gälla för tågtransporterna. Sammantaget framstår därför en nationell tillämpning av busspassagerarförordningen som det mest lämpliga sättet att åstadkomma en heltäckande reglering.

Artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2 och 24–28 i förordningen tillämpas alltså även på busstransporter i linjetrafik som understiger 250 km. De övriga artiklar som är aktuella att tillämpa vid transporter mellan 100 och 250 km är sådana som reglerar rättigheter och skyldigheter för resenärerna respektive transportörerna m.fl. Det handlar om skyldigheten att utfärda biljetter (artikel 4.1), ansvaret för andra utförande parter (artikel 5), förbudet mot avtalsvillkor som är till nackdel för resenären (artikel 6), assistans vid olyckor (artikel 8), de skyldigheter som gäller om en person med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet) vägras bokning, biljett eller resa (artikel 10.2–10.5), regleringen rörande villkor för tillgänglighet, allmän reseinformation och information om transportvillkoren (artikel 11), rätten till assistans för personer med funktionsnedsättning och villkor för sådan assistans (artiklarna 13–15), kravet på utbildning av personal som ger direkt assistans till personer med funktionsnedsättning (artikel 16.1 a), skyldigheten att lämna assistans vid skada eller förlust av rörlighetsutrustning (artikel 17.3) samt rättigheterna vid inställd resa eller försening (artiklarna 19–23). Samtliga dessa artiklar har sådant innehåll att de får anses lämpliga att tillämpa vid transporter som är 100 km eller längre. Även definitionerna (artikel 3) bör tillämpas för att

rättigheterna och skyldigheterna ska få samma innehåll som enligt förordningen.

Av naturliga skäl bör inte artiklar som ger medlemsstaterna skyldigheter gälla enligt den nationella lagstiftningen. Det innebär bl.a. att artikel 7 i förordningen, som uppställer krav på medlemsstaterna att ha lagstiftning som ger rätt till ersättning för personskador m.m. vid olyckor, inte bör tillämpas.

Tillämpningen av artiklarna i förordningen bör avgränsas i enlighet med det föreslagna tillämpningsområdet för den trafikslagsövergripande lagstiftningen. Således bör artiklarna tillämpas vid transporter som tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre. Om något av kriterierna inte är uppfyllt, bör som framgår den trafikslagsövergripande lagstiftningen tillämpas. Det är också lämpligt att det sker en avgränsning av vilken typ av busstrafik som artiklarna ska gälla för. I denna del är det naturligt att anknyta till artikel 2.1 i förordningen, dvs. att det ska vara fråga om buss i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier.

4.6 Inget undantag från fartygspassagerarförordningen

Bedömning: Sverige bör inte utnyttja möjligheten att från fartygspassagerarförordningens tillämpningsområde undanta transporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster eller avtal om allmännyttiga tjänster eller som ingår i integrerade tjänster.

Skälen för bedömningen: Som framgår är möjligheten till undantag från fartygspassagerarförordningen utformad på ett annat sätt än enligt tågpassagerarförordningen. Endast passagerartransporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster eller avtal om allmännyttiga tjänster eller som ingår i integrerade tjänster kan undantas från fartygspassagerar-

förordningens tillämpningsområde. Det är alltså inte möjligt att avgränsa undantaget på liknande sätt som föreslås beträffande tågpassagerarförordningen.

Utformningen av undantagsmöjligheten innebär att rent kommersiella transporttjänster inte kan undantas så länge transporten inte är en del av en integrerad transporttjänst. Om transporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster eller avtal om allmännyttiga tjänster undantogs, skulle därför rederier som bedriver likartad trafik, men som finansieras på olika sätt, omfattas av olika regleringar och därmed få olika konkurrensförutsättningar. I konsekvens härmed skulle resenärer som gör likartade fartygsresor kunna omfattas av olika rättigheter. Olägenheterna med olika konkurrensförutsättningar och olika rättigheter finns också om undantaget skulle baseras på om tjänsten är integrerad eller inte. Ingen av undantagsmöjligheterna framstår som lämplig att använda, eftersom de inte överensstämmer med den övergripande utgångspunkten, att samma regler bör gälla för likartade resor i så stor utsträckning som möjligt.

En ytterligare förutsättning för att utnyttja undantaget är att resenärernas rättigheter enligt förordningen är likvärdigt garanterade i nationell lagstiftning. Om undantagsmöjligheten skulle utnyttjas, går det knappast att genomföra utredningens förslag till trafikslagsövergripande lag i alla delar. Det framstår bl.a. som tveksamt om man skulle kunna inskränka transportörens skyldighet enligt förordningen att tillhandahålla måltider och hotellrum vid förseningar.

Som *Konsumentverket* anför i sitt remissvar på betänkandet från Utredningen om en ny kollektivtrafiklag är det alltså svårt att inkludera fartygsresenärer i den trafikslagsövergripande lagstiftningen på det sätt som utredningen föreslår. Detta är beklagligt eftersom lagstiftningen därmed inte fullt ut uppnår syftet att ge samma rättigheter för resenärer i lokal och regional trafik oavsett trafikslag. Det ska dock framhållas att fartygspassagerarförordningen har avpassats för bl.a. mer kortväga transporter. Intresset av att inkludera fartygs-

transporter i den trafikslagsövergripande lagstiftningen får också anses vara något svagare än vad som är fallet beträffande tåg- och busstransporter. Användningen av fartyg som kollektivt färdmedel är betydligt mindre än vad som är fallet med tåg och buss. Dessutom konkurrerar inte fartyg med tåg och buss i samma utsträckning som dessa trafikslag konkurrerar med varandra. Fartygstransporter är härvid begränsade av den naturliga förutsättningen att de sker på vatten och de tar även längre tid än tåg- och busstransporter sett i förhållande till transportsträckan.

Promemorians slutsats är därför att olägenheterna med att inkludera fartygstransporter i den trafikslagsövergripande lagstiftningen väger tyngre än intresset av att inkludera dessa transporter. Möjligheten till undantag från fartygspassagerarförordningen bör därmed inte utnyttjas.

5 Övriga möjligheter till undantag

Bedömning: Sverige bör inte utnyttja möjligheterna att

- under en övergångstid undanta inrikes tågtrafik respektive inrikes busslinjetrafik från huvuddelen av bestämmelserna i tåg- respektive busspassagerarförordningen,
- under en övergångstid undanta trafik som till betydande del tillhandahålls utanför den Europeiska unionen från tåg- respektive busspassagerarförordningens tillämpningsområde,
- under en övergångstid undanta fartyg på mindre än 300 bruttoton som används för inhemska transporter från fartygs- passagerarförordningens tillämpningsområde,
- undanta bestämmelserna i busspassagerarförordningens tredje kapitel, om rättigheter för personer med funktions- nedsättning eller nedsatt rörlighet, från förordningens tillämpningsområde,
- undanta skyldigheten för stationsförvaltare att lämna assistans på järnvägsstationer till personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde, eller att
- under en övergångstid undanta skyldigheten för transportörer och terminaloperatörer att utbilda förare om medvetenhet rörande funktionsnedsättningar och funktions- hinder från busspassagerarförordningens tillämpningsområde.

Skälen för bedömningen

Inrikes tåg- och busstrafik bör inte tillfälligt undantas

Busspassagerarförordningen lämnar utrymme för medlemsstaterna att göra ett tidsbegränsat undantag, maximalt åtta år, för inrikes linjetrafik (artikel 2.4). Denna möjlighet till undantag gäller inte hela förordningen; de centrala bestämmelser som gäller även vid transporter under 250 km omfattas inte. Däremot kan det tidsbegränsade undantaget användas för t.ex. bestämmelserna om rätt till assistans till resenärer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet) samt resenärers rättigheter vid inställd resa eller försening.

Motsvarande möjlighet till undantag finns också enligt tågpassagerarförordningen (artikel 2.4). Medlemsstaterna kan under en övergångsperiod undanta inrikes tågtrafik från förordningens tillämpningsområde. Övergångsperioden är sammanlagt högst 15 år. Inte heller här får undantaget avse hela förordningen. T.ex. får undantag göras avseende bestämmelserna om rättigheter och skyldigheter vid försening, utebliven anslutning och inställelse men inte avseende bestämmelserna om järnvägsföretags skadeståndsansvar gentemot resenärer och inte heller avseende bestämmelserna om den grundläggande rätten till transport för personer med funktionsnedsättning.

Utgångspunkten bör vara att Sverige inte ska fördröja genomförandet av stärkta rättigheter för resenärer. Det är mot den bakgrunden inte lämpligt, och inte heller motiverat, att temporärt avskaffa de rättigheter för resenärer som tåg- och busspassagerarförordningarna medfört genom att undanta inrikes trafik. Dessutom får de anpassningar som är nödvändiga för att uppfylla förordningarnas krav anses vara överkomliga för aktörerna på den svenska transportmarknaden. Vid en sammantagen bedömning är därför slutsatsen att ifrågavarande undantagsmöjligheter inte bör utnyttjas.

Transporter som sträcker sig utanför EU bör inte tillfälligt undantas

Medlemsstaterna får, under en tid av sammanlagt högst åtta år, undanta viss linjetrafik från tillämpningen av bestämmelserna i busspassagerarförordningen av det skälet att en betydande del av trafiken, inbegripet minst ett uppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen (artikel 2.5). Motsvarande möjlighet till undantag finns också enligt tågpassagerarförordningen (artikel 2.6).

Syftet med möjligheterna till undantag är att medlemsstaterna ska kunna undvika att olika regler gäller för olika delsträckor av samma resa beroende på om delsträckan ligger utanför eller innanför unionens gränser. Det kan t.ex. vara svårt att skilja mellan förseningar som uppstår inom eller utom EU:s gränser och fastställa konsekvenserna av sådana gränsöverskridande förseningar.

Sverige saknar anledning att utnyttja dessa möjligheter till undantag. Norge tillämpar bestämmelserna i tågpassagerarförordningen och kan förväntas tillämpa även bestämmelserna i busspassagerarförordningen i kraft av sitt medlemskap i EES. Sverige kommer därför inte att ha någon persontrafik som sträcker sig utanför det område där förordningarna är tillämpliga.

Fartyg på mindre än 300 bruttoton bör inte tillfälligt undantas

Medlemsstaterna kan under två år undanta fartyg på mindre än 300 bruttoton som används för inhemska transporter från fartygspassagerarförordningens tillämpningsområde. En förutsättning för att undantaget ska kunna utnyttjas är att resenärernas rättigheter enligt förordningen är tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning (artikel 2.3).

Bruttoton, eller bruttodräktighet, är ett uttryck för ett fartygs lastförmåga och utgörs av den invändiga rymden av fartygets slutna rum. Ett fartyg med en bruttodräktighet av 300 är visserligen relativt litet. Ett tämligen stort antal färjor som bedriver

kollektivtrafik med många resenärer skulle dock falla inom denna gräns. Exempelvis har 18 av Waxholms Ångfartygs AB:s totalt 25 fartyg en bruttodräktighet under 300.¹ Om undantaget utnyttjades, skulle alltså olika regler gälla för olika passagerarfärjor inom ett och samma rederi. Redan detta kan ses som ett tillräckligt skäl för att inte utnyttja undantaget.

Vidare ska alltså rättigheterna enligt förordningen vara tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning. Det svenska befintliga regelverket erbjuder visserligen ett relativt långtgående skydd som i flera avseenden lever upp till den skydds nivå som följer av fartygspassagerarförordningen.² Det saknas dock nationella bestämmelser om rätt till information för fartygspassagerare och om inrättande av system för hantering av klagomål och tillsyn. Inte heller säkerställs rätten till assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet på ett likvärdigt sätt. Om undantaget utnyttjades, behöver alltså det svenska nationella regelverket ändras. Undantagsmöjlighetens syfte, att ge tid att anpassa sig till förordningens bestämmelser, kan då dessutom ifrågasättas. De krav på anpassningar som följer av förordningen kan inte heller anses vara orimliga för berörda rederier.

Sverige bör därför inte utnyttja möjligheten att undanta fartyg med en bruttodräktighet som är mindre än 300 och som används för inhemska transporter från fartygspassagerarförordningens tillämpningsområde.

Rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör inte undantas

Busspassagerarförordningen ger medlemsstaterna möjlighet att i fråga om inrikes linjetrafik bevilja undantag från tillämpningen

¹ Uppgiften är hämtad från Sveriges Skeppslista 2012.

² Tillämpliga regler finns bl.a. i sjölagen (1994:1009), lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik, förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik samt Sjöfartsverkets föreskrifter och allmänna råd om anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till personer med funktionshinder (SJÖFS 2004:25).

av alla eller vissa av bestämmelserna i tredje kapitlet om rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Undantag får beviljas under förutsättning att det säkerställs att nivån på skyddet åtminstone är likvärdig med det som gäller enligt förordningen (artikel 18).

Rätten till assistans för personer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet) vid busstransporter är inte likvärdigt säkerställd i nationell lagstiftning. Visserligen har i lagen om kollektivtrafik den regionala kollektivtrafikmyndigheten getts ett övergripande ansvar att verka för att kollektivtrafiken anpassas så att den är tillgänglig och användbar för alla resenärgrupper, inklusive personer med funktionsnedsättning. Vidare innebär lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik och förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik en skyldighet att anpassa kollektivtrafiken med hänsyn till resenärer med funktionsnedsättning. Någon nationell reglering som motsvarar den specificerade rättighetskatalog som busspassagerarförordningen innehåller finns emellertid inte. Om undantaget utnyttjades, behöver alltså samtidigt den nationella lagstiftningen kompletteras på ett antal punkter. Mer förmånliga villkor för assistans än de som följer av förordningen skulle då kunna övervägas. Bestämmelserna i tredje kapitlet i förordningen är emellertid resultatet av överväganden på EU-nivå, där olika aspekter vägts samman, och får anses vara ändamålsenliga för den typ av resor som i huvudsak omfattas. Det rör sig om relativt långa resor som i de flesta fall är planerade i förväg. Det är under dessa förutsättningar t.ex. inte orimligt att kräva att resenärer har viss framförhållning vid behov av assistans (jfr artikel 14). Till detta kan läggas att de aktuella bestämmelserna i stort överensstämmer med motsvarande bestämmelser i tåg- och fartygspassagerarförordningarna, där det saknas liknande möjlighet till undantag. Också intresset av en likartad reglering mellan trafikslagen talar alltså för att undantagsmöjligheten inte bör utnyttjas.

Mot denna bakgrund bör Sverige inte utnyttja möjligheten att bevilja undantag från tillämpningen av alla eller vissa av bestämmelserna i busspassagerarförordningens tredje kapitel.

Skyldigheten att lämna assistans på järnvägsstationer bör inte undantas

Enligt tågpassagerarförordningen ska stationsförvaltare lämna kostnadsfri assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet på bemannade stationer så att de kan stiga på ett avgående tåg, byta till ett anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg (artikel 22.1). Medlemsstaterna får bevilja undantag från denna skyldighet när det gäller personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster, under förutsättning att den behöriga myndigheten tillhandahåller arrangemang med likvärdig eller bättre tillgång till transporttjänsten (artikel 22.2). Sverige har hittills inte utnyttjat denna möjlighet till undantag.

Vad som i förordningen föreskrivs om assistansens innehåll framstår som ändamålsenligt och det är svårt att se ett behov av en annan reglering som enbart gäller för den upphandlade trafiken. Vidare har det inte framkommit något vägande skäl för att lägga ansvaret på någon annan än stationsförvaltaren när det gäller den upphandlade trafiken. Tvärtom får det anses vara en fördel att samma regler tillämpas, oavsett om resan sker med upphandlad eller kommersiell trafik. Härigenom skapas större förutsebarhet för både resenärerna och den som ska tillhandahålla assistans. En annan ordning skulle bl.a. riskera att leda till praktiska problem på stationer där både upphandlad och kommersiell trafik förekommer. Att samma regler gäller för upphandlad trafik underlättar också samordningen av anpassningen av tågtrafiken till personer med funktionsnedsättning.

Sammantaget görs bedömningen att det mest ändamålsenliga är att förordningens bestämmelser om rätt till assistans också fortsättningsvis omfattar upphandlad trafik.

Skyldigheten att utbilda om funktionsnedsättningar bör inte undantas

Busspassagerarförordningen medger att medlemsstaterna beviljar undantag från skyldigheten för transportörer att utbilda förare om funktionsnedsättningar och funktionshinder. Undantaget får gälla under en längsta tid om fem år från och med den 1 mars 2013 (artikel 16.2).

Även i denna fråga bör utgångspunkten vara att Sverige inte ska fördröja genomförandet av stärkta rättigheter för resenärer. En hög medvetenhet bland ansvarig personal om hur olika funktionsnedsättningar påverkar möjligheten att resa är ett viktigt element för att kollektivtrafiken ska vara fullt tillgänglig för alla. Mot denna bakgrund bör Sverige inte utnyttja möjligheten till undantag avseende utbildning av förare.

6 Tillsyn över EU-förordningarna

Bedömning: Det behövs inget särskilt bemyndigande för att regeringen ska kunna utse de myndigheter som ska utöva tillsyn över att skyldigheterna enligt tåg-, buss- och fartygspassagerarförordningarna följs.

Resenärer som vill framföra allmänna klagomål rörande fartygs- eller busspassagerarförordningen till tillsynsmyndigheten bör inte först behöva vända sig till transportören.

Skälen för bedömningen

Regeringen utser tillsynsmyndigheter

Medlemsstaterna ska utse ett eller flera, nya eller befintliga, organ som utövar tillsyn över att tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna följs och som kan vidta åtgärder för att säkerställa detta (se artikel 30 i tågpassagerarförordningen, artikel 25 i fartygspassagerarförordningen och artikel 28 i busspassagerarförordningen). Resenärerna ska kunna rikta klagomål om överträdelser av förordningarna till tillsynsorganet eller till ett annat lämpligt organ. Tillsynsorganen ska vara oberoende i förhållande till bl.a. kommersiella intressen.

Skyldigheten att utse tillsynsmyndigheter följer direkt av EU-förordningarna. Dessa är direkt tillämpliga och gäller som svensk lag. Något behov av ett bemyndigande för regeringen finns därför inte (jfr 8 kap. 7 § regeringsformen). Regeringen har därför i förordningen (2012:772) om behöriga myndigheter för

resenärers rättigheter utsett Konsumentverket och Transportstyrelsen till tillsynsmyndigheter för passagerarförordningarna. För att uppmärksamma att det har utsetts tillsynsmyndigheter är det lämpligt att information om detta lämnas i lagen.

Ingen skyldighet att först vända sig till transportören med allmänna klagomål

Enligt fartygs- och busspassagerarförordningarna kan en medlemsstat besluta att en resenär, som en första åtgärd, ska lämna klagomål till transportören eller terminaloperatören innan han eller hon vänder sig till den eller de myndigheter som är behöriga att ta emot klagomål i medlemsstaten (artikel 25.3 respektive 28.3). Ett av syftena med en sådan ordning är att möjliggöra ett nationellt system där den berörda myndigheten fungerar som överklagandeinstans för tvister som inte lösts av den mekanism för klagomål som ska ha inrättats av transportörerna (eller terminaloperatörerna). Frågan regleras inte i tågpassagerarförordningen eller i motsvarande EU-förordning rörande lufttransporter, förordningen om nekad ombordstigning.

I Sverige ställs normalt inget krav på att en konsument, som vill framställa klagomål rörande en avtalad tjänst till behörig myndighet, först ska klaga hos näringsidkaren. Allmänna klagomål kan framföras fritt till myndigheten utan att det sker någon prövning av rätten att klaga. Det förhåller sig dock annorlunda om konsumenten vill få ett rådgivande beslut om ersättning från Allmänna reklamationsnämnden (ARN). För att ett anspråk ska prövas av ARN krävs att det föreligger en tvist. Konsumenten ska normalt först ha vänt sig till näringsidkaren och denna ska ha sagt nej till kravet eller underlåtit att svara; i annat fall kan anmälan avvisas.¹

¹ Jfr 1 § förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden.

ARN betraktas inom EU som tillsynsmyndighet (national enforcement body) enligt tågpassagerarförordningen och kommer sannolikt att ha samma roll när det gäller fartygs- och busspassagerarförordningarna. När det gäller anmälan till ARN finns alltså ett sådant krav på resenärer att först vända sig till transportören (eller terminaloperatören) som avses i förordningarna. Något skäl att införa ett motsvarande krav när det gäller klagomål som inte avser krav på ersättning har inte framkommit.

I detta sammanhang förtjänar det att påpekas att såväl fartygs- som busspassagerarförordningen föreskriver en reklama-tionsfrist under vilken ett klagomål ska framföras till transport-ören eller terminaloperatören (artikel 24.2 respektive 27). En resenär som vill begära ersättning med stöd av någon av förordningarna bör alltså beakta att reklamation ska ske.

7 Resenärsskydd vid skyldighet att reklamera

Förslag: Det ska införas en tvingande minimireglering som gäller avtalade reklimationsfrister vid transporter enligt tågpassagerarförordningen. Om transportavtalet anger att reklamation ska ske inom viss tid, får reklimationsfristens längd inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts enligt avtalet.

Om ett meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, ska reklamation anses ha skett när detta gjordes.

Skälen för förslagen

Tågpassagerarförordningen saknar krav på reklamation vid förseningar

I fartygs- och busspassagerarförordningarna har tagits in bestämmelser om att den som vill framföra klagomål till transportören (eller terminaloperatören) ska göra detta inom två respektive tre månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts (artikel 24.2 respektive 27). Skyldigheten är inte begränsad till vissa klagomål utan får antas gälla generellt för klagomål som har sin grund i någon av förordningarna. Dock

undantas skadestånd för person- eller sakskada enligt artikel 7 i busspassagerarförordningen.

I förordningarna anges inte vilken rättsföljden blir om ett klagomål lämnas för sent eller inte alls. Med hänsyn till hur bestämmelserna har formulerats ligger det nära till hands att anta att resenären i sådant fall förlorar rätten att åberopa det fel eller den försening m.m. som klagomålet avser. Vid genomförandet i svensk rätt av EU-direktivet om paketresor¹ har en liknande direktivbestämmelse ansetts kunna ha denna innebörd.² Den närmare innebörden av förordningarna fastställs ytterst av EU-domstolen. Eftersom förordningarna utgör tvingande minimireglering till resenärernas fördel, måste de dock anses hindra att transportören genom villkor i transportavtalet uppställer krav på att reklamation ska ske inom en kortare frist än två respektive tre månader.

Någon sådan generell skyldighet att framställa klagomål eller reklamera inom viss tid finns inte i tågpassagerarförordningen. Där finns endast en reglering som tar sikte på anspråk hänförliga till dödsfall, personskada eller resgodts. För att ha rätt att föra en talan som grundas på att resenären avlidit eller skadats, ska den som har rätt till ersättning lämna ett meddelande om skadefallet till den ansvariga transportören inom ett år från det att han eller hon fick kännedom om skadan. Rätten att föra talan p.g.a. förlust av, skada på eller försening av resgodts går förlorad, om detta har tagits emot av den som har rätt till resgodset. I förordningen anges också vissa undantag från dessa huvudregler (se artikel 11 i förordningen och artiklarna 58 och 59 i bilaga 1 till förordningen). De anspråk som kan antas vara mest vanligt förekommande – t.ex. krav på ersättning vid förseningar eller inställda avgångar – omfattas alltså inte av något krav på reklamation.

Medlemsstaterna får anses ha möjlighet att reglera frågan om reklamation, till den del tågpassagerarförordningen saknar

¹ Artikel 5.4 i Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang.

² Se prop. 1992/93:95 s. 52.

sådana bestämmelser. EU-domstolen har, i ett mål som rörde preskription av anspråk enligt den nämnda EU-förordningen om nekad ombordstigning, gjort uttalanden som talar för att så är fallet. Enligt domstolen framgår det av fast rättspraxis att det i avsaknad av unionsbestämmelser på området ankommer på varje medlemsstat att i sin rättsordning fastställa de processuella regler som gäller för talan som syftar till att säkerställa skyddet av de rättigheter för enskilda som följer av unionsrätten, förutsatt att dessa regler följer principerna om likvärdighet och effektivitet.³

I den mån det saknas sådan nationell reglering, får det vidare anses föreligga avtalsfrihet för parterna. Det innebär i praktiken att den som tillhandahåller transporter som omfattas av tågpassagerarförordningen i sina allmänna avtalsvillkor kan ställa krav på att resenärerna reklamerar inom viss tid.

Reklamationsbestämmelser i transportavtal och i annan lagstiftning

Möjligheten att genom avtal ålägga resenärerna en reklamations-skyldighet har använts av många företag som tillhandahåller tågtransporter. Således har bl.a. SJ, Västtrafik, Skånetrafiken och Norrtåg i sin respektive resegaranti ett krav på reklamation vid förseningar och inställda avgångar som omfattas av tågpassagerarförordningen. Tidsfristen inom vilken reklamation ska ske varierar kraftigt; från tre månader till fjorton dagar från det att förseningen inträffade.

Även om det i princip råder avtalsfrihet i frågan om reklamation vid förseningar m.m. enligt tågpassagerarförordningen, kan bestämmelser om reklamation i närbesläktad lagstiftning vara av betydelse i ett enskilt fall. Så kan vara fallet om exempelvis resenären menar att reklamationsfristen enligt resegarantin är oskäligt kort och därför inte ska gälla. Bestämmelser som kan aktualiseras finns i bl.a. 23 § konsumentköplagen (1990:932), 17 och 26 §§ konsumenttjänstlagen (1985:716) och 19 § lagen

³ Mål C-139/11 Joan Cuadrench Moré mot Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, (avgörandet är ännu ej publicerat).

(1992:1672) om paketresor (paketreselagen), som alla anger att reklamation ska ske inom skälig tid. Om reklamationen avser ett fel, börjar reklamationsfristen löpa från den tidpunkt konsumenten eller resenären märkt felet eller, när det gäller konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, borde ha märkt felet. Om det i stället är fråga om ett dröjsmål enligt konsumenttjänstlagen, löper fristen från uppdragets avslutande. I konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen anges dessutom att en reklamation rörande fel som skett inom två månader efter det att köparen märkt felet alltid ska anses ha lämnats i rätt tid. Rättsföljden av att reklamation inte sker i rätt tid är som huvudregel att konsumenten eller resenären förlorar rätten att åberopa felet (se t.ex. 18 § konsumenttjänstlagen).

Järnvägstrafiklagen (1985:192) reglerar inte ersättningsfrågor för det fall resenären blir försenad eller avgången ställs in. Däremot finns det i lagen bestämmelser om ersättning vid försening m.m. av gods eller inskrivet resgod. Den som vill begära sådan ersättning ska reklamera till järnvägen utan oskäligt dröjsmål, se 3 kap. 31 § respektive 4 kap. 13 §. I annat fall är rätten till ersättning för skada, förlust eller försening som huvudregel förlorad.

En minimifrist för reklamationer bör införas

Tågpassagerarförordningen reglerar alltså vad resenären m.fl. ska göra för att inte rätten att föra talan som grundas på bl.a. personskada eller skada på resgod ska gå förlorad. Att en näringsidkare som tillhandahåller transporttjänster därutöver uppställer krav på reklamation som villkor för rätt till ersättning vid förseningar bör i sig inte ses som problematiskt. Sådana villkor är allmänt förekommande och man kan utgå från att resenärerna är medvetna om att reklamation normalt krävs. Problem kan dock uppkomma om transportörer tillämpar väsentligen olika tidsfrister för reklamation, vilket alltså är fallet inom den svenska tågsektorn. Det finns i sådant fall en risk för att resenären utgår

från att de olika transportörerna tillämpar likadana frister och därmed går miste om den ersättning som han eller hon är berättigad till. Detta gäller inte minst vid längre resor där transporten på olika delsträckor kan ske med olika transportörer.

Ett sätt att undvika rättsförluster för resenärerna skulle kunna vara att införa en lagbestämmelse som anger när reklamation ska ske och som inte kan frångås till resenärens nackdel. Om man använder annan konsumenträttslig lagstiftning som förebild, ligger det nära till hands att kräva att reklamation ska ske inom skälig tid och reklamation som sker inom två månader alltid ska anses ha skett i rätt tid. Om man i stället utgår från fartygs- och busspassagerarförordningarna, är det naturligt att ange en fast reklamationsfrist om två till tre månader. I båda alternativen uppnår man en ökad rättssäkerhet för resenärerna, samtidigt som man lämnar öppet för avtalsvillkor som i jämförelse med lagen är till resenärernas fördel.

Lagbestämmelser som föreskriver att reklamation ska ske inom viss tid reglerar normalt också till vem reklamation ska ske. En sådan reglering är naturlig, eftersom oklarhet om vem som ska ta emot reklamationen riskerar att leda till rättsförlust för den enskilde konsumenten. Utformningen av tågpassagerarförordningen (liksom av fartygs- och busspassagerarförordningarna) skapar dock betydande problem i detta avseende. Eftersom olika subjekt ansvarar för olika delar av tågpassagerarförordningen och dessa inte behöver vara part i transportavtalet, går det knappast att peka ut rätt mottagare av reklamationen på ett tydligt sätt. Vidare är inte alla företag som ingår avtal om tågtransporter att anse som järnvägsföretag i förordningens betydelse.

De fördelar som en lagstadgad reklamationsfrist skulle medföra kan också uppnås genom en lagstadgad minimifrist som gäller för det fall transportavtalet anger att reklamation ska ske inom viss tid. En sådan reglering skulle innebära att transportören inte kan avtala om en kortare frist för reklamation än vad som följer av lagen. Liksom i nyss nämnda fall blir ett villkor som inskränker fristen ogiltigt, eftersom resenären alltid har

åtminstone den rätt som lagen ger honom eller henne. Resenären behöver inte känna till vilka villkor som tillämpas av olika transportörer så länge som reklamation sker inom minimifristen. Med en sådan lösning undviker man nämnda lagtekniska problem. Frågan om till vem reklamation ska ske regleras normalt i avtalsvillkoren och skulle detta inte vara fallet är det tänkbart att avtalsvillkoren anses som oskäliga enligt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen). Samtidigt går man inte längre i lagstiftningen än vad som behövs för att uppnå resenärsskyddet. Om transportören i sina avtalsvillkor tillämpar en längre frist för reklamation eller inte uppställer något krav på reklamation inom viss tid, är detta till fördel för resenären och bör då gälla. I sistnämnda fall kan det visserligen, med tillämpning av allmänna avtalsrättsliga principer och näraliggande lagstiftning, anses att reklamation ändå ska ske inom skälig tid. Skälig tid bör dock inte kunna anses vara kortare än den tvingande minimifristen. Även i sådana fall bidrar alltså regleringen till ökad tydlighet.

En möjlig invändning mot en minimifrist av detta slag är att den inte ger flexibilitet för olika typer av fel och krav på samma sätt som en lösning som baseras på reklamation inom skälig tid. En minimifrist medger inte att man i rättstillämpningen anpassar fristen till den tid en resenär normalt behöver för att reklamera i en viss situation. Förmodligen får dock detta inte några negativa konsekvenser. Behov av en längre tid för att underrätta transportören finns framför allt vid personskador där tågpassagerarförordningen innehåller en tvingande reglering som inte påverkas av en nationell minimifrist. I praktiken är det också så att reklamationsbestämmelserna i transportörernas avtalsvillkor är utformade för de enklare fall när resenären vill ha ersättning för t.ex. en försening.

Eftersom ett effektivt resenärsskydd kan uppnås genom en minimifrist av nu angivet slag, bör denna lösning väljas före en bestämmelse som anger när reklamation ska ske.

Minimifristens längd bör kunna vara relativt kort. De dröjsmål eller fel i transporttjänsten som berättigar till

skadestånd eller ersättning, och där reklamation normalt krävs enligt avtalsvillkoren, består i huvudsak i att tåget blivit försenat eller inställt eller att en fortsatt resa med anslutande tåg inte kunnat företas. I dessa fall bör det tämligen omgående stå klart för resenären att det har inträffat en händelse som kan berättiga honom eller henne till ersättning. I sitt remissvar över Utredningen om en ny kollektivtrafiklags slutbetänkande anför *Konsumentverket* att två månader bör vara en skälig reklamationsfrist vid krav på ersättning för förseningar. En frist om två månader är även i linje med hur reklamationsfristerna vid fel har utformats i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, och bör därför användas också i detta fall.

När det gäller vid vilken tidpunkt fristen ska börja löpa, finns det knappast någon anledning att utgå från när resenären har märkt eller borde ha märkt felet. Det är i stället rimligt att fristen börjar löpa den dag då transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts, vilket är den modell som har valts för klagomålsfristerna i fartygs- och busspassagerarförordningarna. Detta överensstämmer också med hur transportörernas resegarantier normalt är utformade.

Meddelande om reklamation

I konsumenträttslig lagstiftning finns ofta ett skydd för konsumenten för det fall meddelandet om reklamation försenas eller förkommer under befordran. Enligt konsumenttjänstlagen ska således reklamation anses ha skett när ett meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt (17 § tredje stycket och 26 § andra stycket). Liknande bestämmelser finns bl.a. i 47 § konsumentköplagen och 23 § konsumentkreditlagen (2010:1846). De resenärer som har en avtalsenlig skyldighet att reklamera vid resor enligt tågpassagerarförordningen är i många fall konsumenter. Det är därför rimligt att dessa resenärer har samma skydd om meddelandet försenas eller förkommer som

enligt konsumenttjänstlagen. En bestämmelse med denna innebörd bör tas in i den nya lagen om resenärers rättigheter.

8 Tillgång till biljetter

Förslag: Transportörer som yrkesmässigt tillhandahåller allmänheten persontransporter med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg eller spårvagn enligt offentliggjord tidtabell ska vara skyldiga att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

Riktlinjerna ska innehålla en redovisning av samtliga de villkor som gäller för resenärers tillgång till biljetter. Redovisningen ska åtminstone innefatta förutsättningarna för att boka en biljett samt de sätt på vilka en biljett kan köpas och distribueras till resenären. Vidare ska redovisas de särskilda åtgärder som transportören har vidtagit för att underlätta tillgången till biljetter för resenärer i olika åldersgrupper och för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Transportören ska tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna till allmänheten.

Innan riktlinjer antas eller ändras av en transportör ska överläggning ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärsintressen. Transportören ska beakta de synpunkter som lämnas under överläggningarna. Konsumentverket ska leda överläggningarna och bestämma vilka resenärsorganisationer som ska ges tillfälle att delta i en viss överläggning. Konsumentverket ska också ges möjlighet att kalla till överläggning i syfte att åstadkomma en ändring av befintliga riktlinjer.

Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer har riktlinjer, att riktlinjernas innehåll uppfyller uppställda krav och att allmänheten tillhandahålls information om innehållet i riktlinjerna.

Bedömning: Något bemyndigande krävs inte när det gäller tillsyn över att transportören följer sina riktlinjer, eftersom Konsumentverket redan har tillsynsansvar över att marknadsföringslagen följs.

Skälen för förslagen och bedömningen

Tillgången till biljetter

Många personer är beroende av kollektivtrafiken för att resa kortare eller längre sträckor till och från arbete, skola, service, inköp och fritidssysselsättningar. Tillgången till kollektivtrafiken är bl.a. beroende av möjligheterna för resenärerna att få information om resor, assistans vid ombordstigning och ledsagning m.m. Dessa aspekter regleras i stor utsträckning i EU:s passagerarförordningar rörande resor med tåg, fartyg och buss.

Tillgången till kollektivtrafiken är även beroende av resenärernas möjligheter att boka och köpa biljetter. Det är exempelvis centralt om det finns möjlighet att köpa biljett över disk eller ombord på färdmedlet. För en del resenärer kan det vara förenat med svårigheter att ta till sig och i vissa fall följa transportörernas villkor för köp av biljetter. Det kan gälla personer med en funktionsnedsättning eller personer som saknar betalkort, mobiltelefon eller tillgång till internet. Även sätten på vilka transportörer distribuerar biljetter kan medföra svårigheter för resenärer. Så kan exempelvis vara fallet om biljetten skickas via e-post eller sms.

Som utgångspunkt råder avtalsfrihet i frågan om tillgång till biljetter i kollektivtrafiken. Det finns dock vissa tvingande bestämmelser i EU:s passagerarförordningar som rör

resenärernas tillgång till biljetter för den tåg-, fartygs- och busstrafik som omfattas av förordningarna.

Enligt artikel 9 i tågpassagerarförordningen ska järnvägsföretag och biljettutfärdare erbjuda biljetter, direktbiljetter och bokningar när sådana finns att tillgå. Järnvägsföretagen ska tillhandahålla biljetter via biljettkontor eller biljettautomater, telefon, internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik eller ombord på tågen. Beträffande tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster ska biljetter distribueras via åtminstone biljettkontor eller biljettautomater alternativt ombord på tågen. Som allmän regel gäller att järnvägsföretagen ska erbjuda möjlighet att erhålla biljetter för respektive förbindelse ombord på tåget, om inte detta begränsas eller vägras av säkerhetsskäl, enligt en policy mot bedrägerier, på grund av obligatorisk platsbokning eller på skäliga kommersiella grunder. Enligt ingressen till förordningen bör personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ges möjlighet att utan extra kostnad köpa biljett ombord på tåget, se skäl 10. Om det inte finns något biljettkontor eller någon biljettautomat på avgångsstationen, ska resenärerna på järnvägsstationen informeras om möjligheten att köpa biljett per telefon, via internet eller på tåget samt hur detta ska göras. Vidare ska information lämnas om den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor eller biljettautomater.

Enligt såväl fartygs- som busspassagerarförordningen ska transportören utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport enligt nationell lagstiftning. Biljetter får utfärdas i elektronisk form (artikel 4 i respektive förordning).

Om en resenär saknar giltig biljett, får transportören under vissa förutsättningar ta ut en tilläggsavgift enligt lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik. Lagen innehåller ett skydd för resenärer som kan ha svårt att följa transportörens villkor för köp av biljetter. Enligt 2 § får nämligen inte tilläggsavgift tas ut, om avsaknaden av biljett får anses ursäktlig med

hänsyn till resenärens ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

En skyldighet att ha riktlinjer för resenärernas tillgång till biljetter bör införas

För att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla bör villkoren för resenärernas tillgång till biljetter vara tydliga och lättillgängliga. Vidare bör transportörerna i möjligaste mån ta hänsyn till resenärernas olika förutsättningar att anskaffa biljetter. Sättet att få tillgång till biljetter bör vara så enkelt att resenärerna så långt som möjligt undviker praktiska problem vid anskaffandet och att inte en tilläggsavgift tas ut av den som velat köpa biljett.

Den reglering om tillgång till biljetter som finns i EU:s passagerarförordningar är långt ifrån heltäckande; det gäller särskilt vid fartygs- och busstransporter. Det finns därför anledning att överväga åtgärder som stärker resenärernas ställning i frågan.

Ett tänkbart sätt att stärka resenärernas ställning är att ytterligare reglera på vilka sätt transportörer ska tillhandahålla biljetter. En sådan lösning möter dock flera hinder. I fråga om den trafik som omfattas av EU-förordningarna kan det ifrågasättas om inte ytterligare detaljreglering rörande biljettillgången skulle inskränka den valfrihet som transportörerna motsatsvis kan anses tillförsäkras enligt förordningarna i dessa delar. En detaljreglering skulle vidare riskera att inskränka transportörernas möjligheter att beakta andra omständigheter som är relevanta när dessa tar ställning till hur biljetter ska tillhandahållas, t.ex. affärsmässiga förhållanden eller säkerhets- och arbetsmiljöfrågor.

De sätt på vilka biljetter tillhandahålls är vidare föremål för ständig utveckling, bl.a. på grund av nya tekniska förutsättningar. Olika transportörer har dessutom olika omfattande verksamheter och på andra sätt olika förutsättningar, t.ex. i fråga om möjlighet att ha personal på mer avsides belägna

eller mindre trafikerade stationer. Transportörerna kan också ha vitt skilda behov av att kunna tillhandahålla biljetter till många resenärer under en begränsad tid, särskilt vid rusningstrafik. Sådana olika förutsättningar och förhållanden, som också kan variera över tid, har också betydelse för transportörerna vid bestämmande av hur de ska tillhandahålla biljetter. En detaljreglering skulle alltså i viss mån kunna hindra en önskvärd utveckling av transportörernas biljettförsäljning och även innebära särskilda svårigheter att ta hänsyn till olika förutsättningar och förhållanden hos olika transportörer. En sådan lösning framstår därför inte som lämplig.

Ett alternativ till att reglera hur biljetter ska tillhandahållas är att införa en ordning där transportörerna är skyldiga att ha riktlinjer för tillgången till biljetter samtidigt som företrädare för resenärerna garanteras ett inflytande i den processen. En sådan ordning skulle vara i linje med EU:s passagerarförordningar där det i flera fall föreskrivs en skyldighet för transportörerna m.fl. att i samråd med företrädare för resenärerna ta fram villkor som gäller för transporttjänsterna. Exempel på detta är skyldigheterna att i samråd med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet fastställa villkor för tillgänglighet (se t.ex. artikel 19.1 i tågpassagerarförordningen). En liknande ordning finns också vid utarbetandet av trafikförsörjningsprogram där de regionala kollektivtrafikmyndigheterna är skyldiga att samråda med olika intressenter. Programmen ska upprättas efter samråd med bl.a. berörda myndigheter, organisationer, kollektivtrafikföretag, företrädare för näringsliv och resenärer (2 kap. 8–10 §§ lagen om kollektivtrafik). Detta samråd har bl.a. till syfte att ge den regionala kollektivtrafikmyndigheten ett bra underlag för att avgöra vilken trafik som efterfrågas av olika aktörer.¹ På så sätt beaktas alltså i viss utsträckning resenärernas behov av att kunna utforma sina resor.

¹ Se prop. 2009/10:200 s. 47.

Ett liknande förfarande när det gäller riktlinjer för tillgången till biljetter skulle innebära att resenärerna, genom sina organisationer, i ordnade former kan framföra sina synpunkter och önskemål och få dessa beaktade. Vidare skulle transportörerna få ett bra underlag i fråga om resenärernas behov vid bestämmande av utformningen av de sätt på vilka biljetter ska tillhandahållas. En skyldighet för transportörerna att ha riktlinjer för resenärernas tillgång till biljetter och att inhämta synpunkter på riktlinjerna från företrädare för resenärerna bör därför införas.

Skyldigheten bör gälla vid transporter med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg och spårvagn

Behovet av riktlinjer finns inom den kollektivtrafik där biljetten ger rätt till transport utan föregående bokning eller där bokning av biljett kan ske i omedelbar anslutning till avfärden, t.ex. genom användning av en biljettautomat. Vid flygtransporter är däremot tillgången till biljetter normalt inte en fråga som vållar problem, bl.a. därför att det krävs en bokning som dessutom oftast sker i god tid före avresan. Skyldigheten att ha riktlinjer behöver därför inte omfatta flygtransportörer utan kan begränsas till transportörer som tillhandahåller transporter med tåg, buss, fartyg, tunnelbanetåg eller spårvagn.

Skyldigheten att ha riktlinjer behöver inte heller gälla för transportörer som visserligen tillhandahåller transporttjänster yrkesmässigt men som inte är verksamma inom kollektivtrafiken. Exempel på sådana transportörer är bussbolag och redare som säljer chartrade resor. Inte heller i dessa fall är normalt själva tillgången till biljetter något som begränsar resenärens möjligheter att resa. Avgränsningen mot transporttjänster som inte är en del av kollektivtrafiken bedöms kunna ske genom ett krav på att transporten ska ske enligt offentliggjord tidtabell.

Det saknas anledning att begränsa skyldigheten att ha riktlinjer till transporter av viss längd, t.ex. lokala eller regionala

transporter. Behovet av lätt tillgängliga villkor för tillgången till biljetter som är anpassade för olika resenärers behov finns även i den mer långväga trafiken. Även transportörer som utför landsomfattande eller internationella transporter bör därför omfattas.

Riktlinjernas innehåll

För att kollektivtrafiken ska vara lättillgänglig för alla är det av vikt att riktlinjerna innehåller en tydlig beskrivning av transportörens villkor för resenärernas tillgång till biljetter. Allmänheten bör nämligen kunna utgå från att transportörens riktlinjer innehåller den information som är av betydelse för biljetttillgången. För den som ska företa en resa är det av särskild vikt att veta på vilket sätt man kan köpa en biljett, t.ex. om en biljett handlas över disk eller ombord på färdmedlet, och vilket betalningsmedel som man får använda. Dessutom bör resenären exempelvis veta vilka förutsättningar som finns att boka en biljett och hur han eller hon får tillgång till sin biljett.

I syfte att garantera att riktlinjerna verkligen beskriver transportörernas relevanta villkor bör det ställas krav på vad som ska redovisas i riktlinjerna. Redovisningen bör innefatta de sätt som en resenär kan använda sig av för att boka och köpa en biljett samt hur en resenär tillhandahålls sin biljett. Även andra villkor som begränsar den enskilde resenärens tillgång till biljetter bör redovisas. Det kan exempelvis handla om att resenären behöver legitimera sig för att få tillgång till en viss typ av biljett. Som framgår kan det också för en del resenärer vara förenat med svårigheter att ta till sig och i vissa fall följa transportörernas villkor avseende tillgång till biljetter. Detta kan exempelvis vara fallet för barn, ungdomar, äldre och personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Krav bör därför också ställas på att det i riktlinjerna redovisas vilka åtgärder som transportören vidtagit för att underlätta biljetttillgången för sådana resenärer.

Överläggning bör ske med resenärsorganisationer och Konsumentverket

Utöver hänsynen till resenärernas behov bör det finnas utrymme för transportörerna att anpassa tillgången till biljetter utifrån ett flertal faktorer, bl.a. affärsmässiga förhållanden och frågor kopplade till transportörernas roll som arbetsgivare. Mot denna bakgrund bör det inte uppställas krav på enighet om riktlinjernas innehåll mellan transportörerna och företrädarna för resenärer. Det bör snarare vara fråga om att transportörerna överlägger med företrädare för resenärerna och därvid får del av deras synpunkter och önskemål. Riktlinjernas slutliga innehåll bör beslutas av respektive transportör, med undantag för sådana krav som följer av gällande rätt.

Vidare behöver överläggningarna utformas på ett lämpligt sätt utifrån transportörernas och resenärernas förutsättningar. Om transportörerna skulle åläggas att på egen hand organisera och hålla i överläggningar med företrädare för resenärerna, skulle det medföra vissa praktiska frågeställningar och kostnader för transportörerna. Sådana problem kan till stor del undvikas om i stället en myndighet får i uppgift att leda och samordna överläggningarna.

Konsumentverket är den myndighet som utövar tillsyn över att aktuella aktörer, bl.a. transportörerna, fullgör de skyldigheter som följer av EU:s passagerarförordningar och som särskilt rör konsumenthänsyn, bl.a. nämnda artiklar om biljetter (1 § förordningen om behöriga myndigheter för resenärers rättigheter). Konsumentverket har också ett mera allmänt ansvar för att stärka konsumenternas ställning på marknaden genom kontakter med privata aktörer och i det arbetet genomföra bl.a. branschöverenskommelser (se 1 § förordningen [2009:607] med instruktion för Konsumentverket).

Konsumentverkets nuvarande roll ligger mycket väl i linje med en uppgift att leda och samordna överläggningar om riktlinjer för tillgång till biljetter. Myndigheten skulle ha möjlighet att säkerställa ett effektivt förfarande. Samtidigt får man, genom

dialogen med transportörerna och resenärsorganisationerna, en ökad möjlighet att utföra sitt tillsynsarbete på ett effektivt sätt. Exempelvis kan överläggningarna ge värdefull information om efterlevnaden av förordningarna samt ge möjlighet till praktiska lösningar av uppkomna problem. Mot denna bakgrund framstår det som lämpligt att Konsumentverket ges i uppgift att leda och samordna överläggningarna.

Särskilt för transportörer som bedriver verksamhet i mindre omfattning kan det finnas ett behov av att samordna överläggningarna och att utarbeta riktlinjer på så sätt att inte varje transportör behöver genomföra överläggningar och ta fram egna riktlinjer. Det viktiga i sammanhanget är att transportörerna omfattas av genomarbetade riktlinjer som har tagits fram efter att resenärernas synpunkter har beaktats. Transportörerna bör därför kunna välja att delta i överläggningarna på egen hand eller genom att företrädas av sina organisationer.

Fråga uppkommer också om vilka företrädare för resenärerna utöver Konsumentverket som bör delta vid överläggningarna. Dels måste hänsyn tas till att överläggningarna inte blir onödigt omfattande, dels är det önskvärt att olika resenärsgupper får komma till tals. Även omfattningen och karaktären av den eller de transportörers verksamhet som överläggningarna rör kan få betydelse för vilka resenärsorganisationer som bör ges möjlighet att delta vid en enskild överläggning. Om det t.ex. är en transportörsorganisation som ska ta fram riktlinjer beträffande tillhandahållandet av biljetter för en rikstäckande verksamhet som berör ett synnerligen stort antal resenärer, kan det finnas skäl att låta omfattningen av överläggningarna bli större än om överläggningarna endast rör riktlinjerna hos en mindre transportör. Det finns alltså behov av en flexibilitet som medger att det kan bestämmas från fall till fall vilka resenärsorganisationer som ska delta. Konsumentverket bör därför även få i uppgift att avgöra vilka resenärsorganisationer som ska bjudas in att delta vid en enskild överläggning.

Information om riktlinjerna bör finnas tillgänglig

Som framgår är ett huvudsyfte med den föreslagna reformen att allmänheten ska få enkel tillgång till tydlig information om transportörernas villkor för tillgången till biljetter. Det är därför naturligt att föreskriva en skyldighet för transportörer att informera allmänheten om innehållet i sina riktlinjer. En sådan skyldighet är också i linje med det flertalet bestämmelser i EU:s passagerarförordningar som ålägger transportörer och andra att tillhandahålla resenärerna information i olika avseenden, bl.a. information om transporttjänsten.

Hur kan arbetet med riktlinjer ske i praktiken?

Ett framtagande av riktlinjer bör kunna ske på exempelvis följande sätt. En transportörsorganisation tar fram ett utkast till riktlinjer efter att ha inhämtat synpunkter från de medlemsföretag som kan komma att anta riktlinjerna. Om organisationen företräder transportörer med olika förutsättningar att tillhandahålla biljetter, kan flera utkast för olika kategorier av transportörer tas fram (t.ex. för långväga trafik och lokaltrafik). Transportörsorganisationen lämnar utkastet till Konsumentverket. Konsumentverket bedömer att det är tillräckligt med en skriftlig överläggning och vidarebefordrar utkastet till utvalda resenärsorganisationer för synpunkter inom en tid som myndigheten bestämmer. När tiden för synpunkter gått ut lämnar Konsumentverket resenärsorganisationernas synpunkter och myndighetens egna synpunkter till transportörsorganisationen. Transportörsorganisationen överväger de synpunkter som har lämnats och anpassar sitt utkast efter dem i samråd med sina medlemsföretag. Ytterligare kontakter med Konsumentverket eller berörda resenärsorganisationer kan tas vid behov. Därefter antar transportörsorganisationen riktlinjerna på det sätt som normalt gäller för organisationen. En enskild transportör som är medlem i transportörsorganisationen kan

därefter besluta att riktlinjerna ska tillämpas för dennes verksamhet. Alternativt kan transportören välja att ta fram ett utkast till egna riktlinjer och initiera överläggningar med Konsumentverket och resenärsorganisationer angående dessa enligt nyss beskrivna förfarande.

Ändringar i riktlinjerna

En transportör kan på grund av ändrade förhållanden eller av andra skäl vilja ändra sina riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. Det är naturligt att det också vid ändringar i gällande riktlinjer ska ske överläggning med Konsumentverket och berörda resenärsorganisationer innan ändringarna antas.

För att garantera en kontinuitet i resenärernas inflytande över riktlinjerna finns det behov av att nya överläggningar kan initieras inte bara av den transportör som riktlinjerna gäller för utan också av en företrädare för resenärsintressen. Det är rimligt att Konsumentverket ges denna möjlighet. En resenärsorganisation som anser att det finns skäl för nya överläggningar kan framföra detta till verket, som i sin tur kan ta ställning till om nya överläggningar bör inledas. Enskilda resenärsorganisationer bör däremot inte ges samma rätt att inleda överläggningar. En sådan ordning skulle kunna leda till att transportörer eller transportörsorganisationer skulle behöva delta i överläggningar i större utsträckning än vad som är lämpligt.

En överläggning som initieras av Konsumentverket har naturligen till syfte att åstadkomma en förändring av transportörens gällande riktlinjer. Riktlinjernas innehåll, inbegripet eventuella ändringar, bör dock liksom annars i slutändan beslutas av transportören. Det förhåller sig dock annorlunda om riktlinjerna strider mot gällande rätt, i vilket fall transportören kan vara skyldig att ändra dem.

Konsumentverket bör utöva tillsyn över riktlinjerna

I syfte att säkerställa att transportörerna följer uppställda krav på riktlinjernas innehåll och även informerar om sina riktlinjer bör en myndighet få i uppgift att utöva tillsyn över att dessa skyldigheter följs. Mot bakgrund av att Konsumentverket har tillsynsansvar över konsumenträttsliga skyldigheter enligt EU:s passagerarförordningar och att verket föreslås få i uppgift att leda och samordna överläggningarna om riktlinjer, är det naturligt att Konsumentverket ges den uppgiften. Tillsynen bör avse att transportörerna har riktlinjer, att riktlinjernas innehåll uppfyller uppställda krav och att allmänheten tillhandahålls information om innehållet i riktlinjerna. Däremot finns det inte anledning att i uppdraget inkludera en tillsyn över att transportörerna faktiskt följer sina riktlinjer. Detta eftersom Konsumentverket redan har ett sådant tillsynsansvar, genom att verket utövar tillsyn över bestämmelserna i marknadsföringslagen (2008:486). Transportörernas riktlinjer faller nämligen inom ramen för vad som avses med marknadsföring enligt 3 § marknadsföringslagen.

9 Sanktioner

Medlemsstaterna är skyldiga att fastställa sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i respektive passagerarförordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att bestämmelserna följs. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande. Detta framgår av artikel 32 i tågpassagerarförordningen, artikel 28 i fartygspassagerarförordningen och artikel 31 i busspassagerarförordningen.

Härutöver finns det anledning att överväga sanktioner i förhållande till två andra EU-förordningar, Atenförordningen och förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen, och till föreslagen skyldighet att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

9.1 Inga ytterligare sanktioner krävs i fall där förordningarna anger sanktion

Bedömning: I de fall passagerarförordningarna föreskriver en för enskilda direkt tillämplig och tydlig sanktion eller rättsföljd ska inga ytterligare sanktioner införas.

Skälen för bedömningen: Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna anger i många fall rättsföljden om olika skyldigheter eller åtaganden inte fullgörs, t.ex. vilken ersättning som ska utgå om transporten försenas. Dessa bestämmelser kan återopas

av en resenär, t.ex. vid en fullgörelsetalan vid allmän domstol eller i en anmälan till ARN. En domstol kan i sådana fall ålägga transportören m.fl. att uppfylla de krav som följer av förordningen i fråga. I dessa fall bör det inte införas någon ytterligare sanktion i svensk rätt.

Således bör det inte införas någon sanktion vid överträdelser av de bestämmelser som rör skadeståndsansvar m.m. vid personskada och förlorat eller skadat resgods,¹ ersättning och assistans vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse,² assistans med avseende på resenärers omedelbara praktiska behov vid olyckor,³ eller vid ersättning för rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning.⁴

9.2 Befintliga marknadsrättsliga sanktioner kan tillämpas vid oskäliga avtalsvillkor

Bedömning: Befintliga marknadsrättsliga åtgärder kan tillämpas om en transportör m.fl. använder avtalsvillkor som strider mot tåg-, fartygs- eller busspassagerarförordningen. Något behov av ytterligare sanktioner för att säkerställa resenärskollektivets rättigheter vad gäller avtalsinnehållet finns inte.

Skälen för bedömningen: Resenärers rättigheter enligt respektive passagerarförordning får inte begränsas eller åsidosättas genom villkor i transportavtalet (artikel 6 i respektive förordning). Om en transportör eller en researrangör trots detta använder avtalsvillkor som strider mot tåg-, fartygs- eller busspassagerarförordningen, finns enligt svensk rätt marknadsrättsliga åtgärder att tillgå för att förhindra att avtalsvillkoret

¹ Artiklarna 11, 13 och 14 i tågpassagerarförordningen.

² Artiklarna 15–17 och 18.2–5 i tågpassagerarförordningen, artiklarna 17–20 i fartygspassagerarförordningen samt artiklarna 19 och 21 i busspassagerarförordningen.

³ Artikel 8 i busspassagerarförordningen.

⁴ Artikel 25 i tågpassagerarförordningen, artikel 15 i fartygspassagerarförordningen och artikel 17 i busspassagerarförordningen.

används i framtiden. Genom denna typ av åtgärder säkerställs resenärskollektivets intressen.

Tillämpliga sanktioner finns i första hand i avtalsvillkorlagen. Enligt avtalsvillkorlagen får Marknadsdomstolen förbjuda en näringsidkare att i framtiden använda ett avtalsvillkor som bedöms vara oskäligt, bl.a. om ett förbud är påkallat ur allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas intresse. Om ett förbud meddelas, ska det som huvudregel förenas med vite (3 §). Exempel på oskäliga avtalsvillkor är sådana som avviker från tvingande rättsregler.⁵ En fråga om förbud initieras som huvudregel av Konsumentombudsmannen som också har möjlighet att på egen hand förelägga näringsidkaren ett förbud för godkännande, om det är fråga om ett fall som inte är av större vikt (4 och 7 §§).

Avtalsvillkorlagen ger Konsumentverket ett effektivt verktyg vid sin tillsyn av transportörernas avtalsvillkor. Att lagen är begränsad till konsumentförhållanden förminskar inte dess betydelse. En transportör vet normalt sett inte om en resenär är att anse som konsument eller inte och kan svårtligen ha olika resevillkor för olika kategorier av resenärer. Om en tillämpning av avtalsvillkorlagen leder till att ett för konsumenter oskäligt avtalsvillkor förbjuds, får det därför normalt konsekvensen att villkoret inte heller uppställs gentemot resenärer som inte är konsumenter.⁶

Det kan också tänkas att lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare kan tillämpas, om en transportör använder villkor som inskränker de rättigheter som följer av förordningarna till nackdel för en annan näringsidkare. Också denna lag möjliggör att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder en näringsidkare att i framtiden använda avtalsvillkor som bedöms vara oskäliga, t.ex. därför att de strider mot tvingande rätt (2 §).⁷ En ansökan om förbud får göras av en sammanslutning av näringsidkare, en annan sammanslutning som har ett befogat

⁵ Se prop. 1994/95:17 s. 89.

⁶ Jfr prop. 2006/07:3 s. 29.

⁷ Se prop. 1983/84:92 s. 19.

intresse av att företräda näringsidkare eller av en enskild näringsidkare mot vilken det aktuella avtalsvillkoret har ställts upp (3 §).

Något behov av ytterligare sanktioner vid avtalsvillkor som strider mot förordningarna bedöms inte finnas.

En resenär kan givetvis också, som grund för sin talan i en konkret tvist med transportören, åberopa att transportavtalet är ogiltigt till den del det strider mot förordningens bestämmelser.

9.3 Marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser ska tillämpas vid skyldighet att lämna information

Förslag: Om information inte lämnas enligt vad som föreskrivs i tåg-, fartygs- eller busspassagerarförordningen ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag för lagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift. Detsamma ska gälla om en transportör inte tillhandahåller information till allmänheten om innehållet i sina riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. Informationen ska i samtliga dessa fall betraktas som väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen.

Bedömning: Befintliga sanktioner i lagen om kollektivtrafik kan tillämpas vid underlåtenhet att offentliggöra beslut om att dra in tjänster.

Skälen för förslagen och bedömningen: Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna innehåller ett antal bestämmelser om skyldighet för transportörer, terminaloperatörer, hamnmyndigheter, stationsförvaltare, järnvägsföretag, biljettutfärdare, resebyråer och researrangörer att lämna information till

resenärer.⁸ När det gäller dessa bestämmelser kan marknadsföringslagens sanktionssystem användas.

Tillämpningsområdet för marknadsföringslagen utvidgades vid genomförandet av direktivet om otillbörliga affärsmetoder⁹ och omfattar nu i princip alla slags kontakter mellan näringsidkare och konsumenter vid marknadsföring och försäljning av produkter. Med marknadsföring förstås en näringsidkares handlande, underlåtenhet eller någon annan åtgärd eller beteende i övrigt före, under eller efter försäljning eller leverans av produkten (3 §). Med produkt jämställs tjänst, bl.a. en transporttjänst. En näringsidkare får vid marknadsföring inte utelämna någon väsentlig information eller lämna den väsentliga informationen på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt. Om så sker, utgör det vilseledande marknadsföring (10 § tredje stycket). Vilseledande marknadsföring är otillbörlig, om den påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut (8 § första stycket). En näringsidkare som vid marknadsföring låter bli att lämna väsentlig information kan åläggas att vid vite lämna informationen, ett s.k. informationsföreläggande (24 §).

Talan om åläggande att lämna information väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen, en näringsidkare som berörs av marknadsföringen eller en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare (47 §). I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela informationsföreläggande för godkännande av den berörda näringsidkaren (28 §).

Den informationsskyldighet som föreskrivs i förordningarna handlar på ett övergripande plan om transporttjänstens före-

⁸ Artiklarna 8, 9.5, 18.1, 20, 22.3 och 29 i tågpassagerarförordningen, artiklarna 9.2–9.4, 13.3, 16, 22 och 23 i fartygspassagerarförordningen och artiklarna 11.2–11.5, 20, 24 och 25 i busspassagerarförordningen.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004.

komst, kvalitet och andra utmärkande egenskaper. Vidare ska det lämnas information om de rättigheter som följer av respektive förordning samt, när det gäller tågpassagerarförordningen, om säkerhetsfrågor. Information med detta innehåll och syfte ligger inom ramarna för vad som avses med det utvidgade begreppet marknadsföring. Vidare är informationen att anse som väsentlig i marknadsföringslagens mening, eftersom informationskravet följer av särskild lagstiftning, dvs. de tre förordningarna, men också eftersom den information som det här är fråga om får anses vara av betydelse för resenärerna. Informationen får anses vara av sådan karaktär att den kan påverka mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut.¹⁰ Marknadsföringslagens sanktionssystem kan således tillämpas vid överträdelser av den informationsskyldighet som följer av förordningarna.

Som framgår föreslås i promemorian en bestämmelse som innebär att information om innehållet i en transportörs riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter ska lämnas till allmänheten av transportören. Marknadsföringslagens sanktionssystem kan naturligen också tillämpas vid överträdelse av den informationsskyldigheten.

Det bör framgå av lagstiftningen att den information som ska lämnas enligt förordningarna respektive enligt föreslagen skyldighet att lämna information om en transportörs riktlinjer är att betrakta som väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen. Det beror på vissa krav i det nämnda EU-direktiv som ligger till grund för marknadsföringslagen. Genom en bestämmelse om att informationen är att anse som väsentlig presumeras att en brist på information utgör ett väsentligt utelämnande enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. Det bör också framgå att bestämmelserna om marknadsstörningsavgift i marknadsföringslagen inte är tillämpliga vid överträdelser av förordningarnas informationskrav. Som huvudregel är det nämligen inte möjligt att ålägga en sådan avgift i de fall en näringsidkare bryter mot kraven enligt en särskild lag.

¹⁰ Se prop. 2007/08:115 s. 126, 146–149 och 155.

Enligt tågpassagerarförordningen är järnvägsföretag skyldiga att offentliggöra beslut om att dra in tjänster innan de genomförs (artikel 7). Motsvarande skyldighet finns i 4 kap. 2 § lagen om kollektivtrafik. Kollektivtrafikföretag är enligt denna bestämmelse skyldiga att lämna information om sitt trafikutbud till ett gemensamt system för trafikantinformation. Enligt de föreskrifter och allmänna råd som Transportstyrelsen meddelat med stöd av förordningen (2011:1126) om kollektivtrafik ska den som avser att upphöra att bedriva kollektivtrafik på kommersiell grund på vissa linjer, anmäla detta till Samtrafiken Sverige AB senast 21 dagar i förväg.¹¹ Om informationskravet inte uppfylls, får tillsynsmyndigheten meddela de förelägganden och förbud som behövs för att så ska ske. Sådana förelägganden och förbud får förenas med vite (5 kap. 3 § lagen om kollektivtrafik). Tillsynsmyndighetens beslut kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Mot denna bakgrund finns det inte behov av någon ytterligare sanktion vid överträdelser av skyldigheten att offentliggöra beslut om att dra in tjänster.

9.4 En särskild marknadsrättslig sanktion införs

Förslag: Det ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion som gäller vid överträdelser av förordningarnas bestämmelser om

- tillhandahållande av biljetter och bokningar samt assistans till resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet,
- fastställande av regler för befordran av resenärer med funktionsnedsättning,
- inrättande av system för hantering av klagomål, samt om
- skyldigheten för järnvägsföretag att inrätta normer för tjänstekvalitet.

¹¹ 5 § Transportstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälningsskyldighet och trafikinformation (TSFS 2012:2).

Sanktionen ska även tillämpas om en transportör brister i sin skyldighet att ha riktlinjer om resenärernas tillgång till biljetter. Detsamma gäller om riktlinjerna inte har föreskrivet innehåll.

Den som underlåter att uppfylla en sådan skyldighet ska kunna åläggas att vid vite göra detta. Talan ska kunna väckas vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen. Lagen om marknadsdomstol m.m. ska tillämpas på dessa mål och ärenden.

I fall som inte är av större vikt ska Konsumentombudsmannen kunna meddela näringsidkaren ett motsvarande åläggande.

Bedömning: Befintliga sanktioner i marknadsföringslagen kan tillämpas om en transportör inte följer sina riktlinjer.

Skälen för förslagen och bedömningen: Det finns vissa konsumenträttsliga bestämmelser i passagerarförordningarna beträffande vilka det saknas sanktioner i svensk rätt eller där befintliga sanktioner är otillräckliga. Till denna kategori hör skyldigheterna för transportörer m.fl. att utan diskriminering utfärda biljetter samt godkänna bokningar m.m.,¹² lämna assistans till resenärer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet),¹³ fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet för befordran av resenärer med funktionsnedsättning,¹⁴ inrätta en mekanism för hantering av klagomål¹⁵ samt, vad gäller fartygspassagerarförordningen, fastställa kvalitetsnormer för den assistans som erbjuds resenärer med funktionsnedsättning.¹⁶ Hit hör också skyldigheten för järnvägsföretag att inrätta normer för tjänstekvalitet och lämna rapport om mottagna klagomål.¹⁷ I vissa fall ger dessa bestämmelser en rätt till enskilda som kan

¹² Artiklarna 9.1-4 och 19.2 i tågpassagerarförordningen, artiklarna 4, 7 och 8 i fartygspassagerarförordningen och artiklarna 4, 9 och 10 i busspassagerarförordningen.

¹³ Artiklarna 22.2, 23 och 24 i tågpassagerarförordningen, artiklarna 10-12 i fartygspassagerarförordningen och artiklarna 13-15 i busspassagerarförordningen.

¹⁴ Artikel 19.1 i tågpassagerarförordningen, artikel 9.1 i fartygspassagerarförordningen och artikel 11.1 i busspassagerarförordningen.

¹⁵ Artikel 27 i tågpassagerarförordningen, artikel 24 i fartygspassagerarförordningen och artiklarna 26 och 27 i busspassagerarförordningen.

¹⁶ Artikel 13.1 och 13.2 i fartygspassagerarförordningen.

¹⁷ Artiklarna 27.3 och 28 i tågpassagerarförordningen.

göras gällande direkt mot transportören eller motsvarande. Det gäller t.ex. rätten till assistans för personer med funktionsnedsättning. Bestämmelserna syftar dock också till att ge goda förutsättningar för resandet för hela resenärskollektivet, inbegripet personer som ännu inte ingått något transportavtal. Det finns därför behov av att, utöver den möjlighet till individuella krav som kan finnas, införa sanktioner som avser att skydda dessa kollektiva rättigheter.

I promemorian föreslås en bestämmelse som innebär att transportörer i kollektivtrafiken är skyldiga att ha riktlinjer för resenärernas tillgång till biljetter. Dessutom uppställs krav på vad riktlinjerna ska innehålla. Även dessa bestämmelser syftar till att stärka resenärernas rättigheter och bör därför sanktioneras på samma sätt som motsvarande bestämmelser i förordningarna. Däremot finns det inte ett behov av en särskild sanktion för det fall en transportör inte följer sina riktlinjer. Befintliga sanktioner i marknadsföringslagen kan nämligen tillämpas i ett sådant fall, eftersom riktlinjerna omfattas av vad som avses med marknadsföring enligt 3 § marknadsföringslagen.

Eftersom det är fråga om bestämmelser av konsumentskyddande karaktär ligger marknadsrättsliga sanktioner närmast till hands. Marknadsföringslagen är dock inte tillämplig på samtliga de skyldigheter och rättigheter av varierande slag som det är fråga om här.

I lagen (2010:510) om lufttransporter har man valt att införa en särskild marknadsrättslig sanktion om ett lufttrafikföretag m.fl. vägrar personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet transport i strid med EU-rättsliga regler (16 §). Marknadsdomstolen får i dessa fall, efter talan av Konsumentombudsmannen, ålägga lufttrafikföretaget vid vite att erbjuda transporten i fråga. Vid införandet av regleringen övervägdes möjligheten att i stället tillämpa sanktionssystemet i diskrimineringslagen (2008:567). Regeringens bedömning var att heltäckande sanktioner inte kan åstadkommas på detta sätt eftersom nedsatt rörelseförmåga till följd av ålder inte omfattades av förbudet mot diskriminering på grund av funktionshinder. Inte

heller avtalsvillkorslagen bedömdes vara tillämplig i tillräcklig omfattning, bl.a. därför att en vägran att resa inte behöver ha sin grund i avtalsvillkoren.¹⁸

En marknadsrättslig sanktion, som den i 16 § lagen om lufttransporter, ger möjlighet att på ett effektivt sätt ingripa mot missförhållanden i de fall som det nu är fråga om. Visserligen har förbudet mot åldersdiskriminering utvidgats under senare tid och gäller nu även vid bl.a. tjänster.¹⁹ Det finns dock ett tydligt värde i att överträdelser av förordningarna i dessa delar hanteras enhetligt, enligt samma regelverk och av samma myndigheter. Konsumentombudsmannen och Marknadsdomstolen får anses lämpade för uppgiften. Slutsatsen är därför att det bör införas en ny särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av aktuella bestämmelser.

Som framgår ger marknadsföringslagen möjlighet för Konsumentombudsmannen att meddela vitesförelägganden i fall som inte är av större vikt (28 §). För att ett sådant föreläggande ska bli gällande ska den berörda näringsidkaren godkänna detta omedelbart eller inom viss tid. Om så sker gäller föreläggandet som en lagakraftvunnen dom; i annat fall gäller det inte. Utöver åläggande att lämna information kan föreläggandet avse förbud mot viss marknadsföring eller åläggande att tillhandahålla visst hjälpmedel.

En möjlighet för Konsumentombudsmannen att i enklare fall meddela näringsidkaren ett föreläggande innebär i många fall ett snabbare förfarande än om Marknadsdomstolen ska meddela dom. En sådan möjlighet bör därför införas för nu aktuella frågor.

I 14–22 §§ lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. finns processuella regler som tillämpas i vissa av de mål och ärenden som handläggs av domstolen. Reglerna framstår som ändamålsenliga för domstolens handläggning av mål och ärenden i fråga om de konsumenträttsliga bestämmelserna i passagerar-

¹⁸ Se prop. 2009/10:95 s. 255.

¹⁹ Se prop. 2011/12:159.

förordningarna som inte avser skyldighet att lämna information, och bör därför tillämpas. Detsamma gäller i fråga om skyldigheten för transportören att ha riktlinjer och skyldigheten att riktlinjerna uppfyller uppställda krav.

9.5 Bemyndiganden

Förslag: Transportstyrelsen ska bemyndigas att meddela de förelägganden och förbud som behövs för efterlevnaden av tågpassagerarförordningens bestämmelser om

- användande av informations- och biljettsystemet för järnvägstrafik (CIRSRT),
- tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet vid stationer, perronger, rullande materiel och andra inrättningar och
- åtgärder för att trygga resenärernas personliga säkerhet.

Ett sådant föreläggande eller förbud ska kunna förenas med vite.

Transportstyrelsen ska även bemyndigas att meddela de förelägganden som behövs för efterlevnaden av fartygs- och busspassagerarförordningarnas bestämmelser om skyldighet att inrätta förfaranden för utbildning om funktionsnedsättningar och funktionshinder.

Vidare ska Transportstyrelsen ges möjlighet att återkalla ett tillstånd för ett järnvägstrafikföretag att bedriva järnvägstrafik, om tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt tågpassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och bokningssystem, tillgänglighet och resenärernas personliga säkerhet.

Bedömning: Det saknas anledning att införa någon ytterligare sanktion mot ett järnvägsföretag som inte uppfyller sin försäkringsskyldighet, utöver den sanktion som redan finns i järnvägslagen.

Skälen för förslagen och bedömningen: För att tillsynen över de bestämmelser i tågpassagerarförordningen som har teknisk karaktär ska bli effektiv behöver det finnas tillgång till sanktioner. Det handlar om skyldigheten att använda det datoriserade informations- och bokningssystemet för järnvägstrafik (CIRSRT), skyldigheten att se till att stationer, perronger, rullande materiel och andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning samt skyldigheten att vidta åtgärder för att trygga resenärernas personliga säkerhet (artiklarna 10.1, 10.2, 10.4, 21 och 26). Det behöver även finnas tillgängliga sanktioner för bestämmelserna i fartygs- respektive busspassagerarförordningen om skyldighet för transportörer (och terminaloperatörer) att inrätta ett förfarande för utbildning om funktionsnedsättningar och funktionshinder (artikel 14 respektive 16).

Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet enligt järnväglagen (2004:519) (1 kap. 2 § järnvägsförordningen, 2004:526). Transportstyrelsen har även genom förordningen om behöriga myndigheter för resenärers rättigheter getts tillsynsansvaret över fartygs- och busspassagerarförordningens bestämmelser om utbildning.

Sanktionssystemet i järnväglagen är, bortsett från straffbestämmelser, konstruerat så att Transportstyrelsen har bemyndigats att meddela de förelägganden och förbud som behövs för att lagen, eller de föreskrifter eller villkor som har meddelats med stöd av lagen, ska följas. Sådana förelägganden och förbud får förenas med vite. Det finns också möjlighet för Transportstyrelsen att återkalla ett tillstånd att utföra järnvägstrafik, bl.a. om tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt lagen eller enligt föreskrifter som meddelats med stöd av lagen. Transportstyrelsens beslut får överklagas till allmän förvaltningsdomstol. (Se 8 kap. 4 och 5 §§ och 11 kap. 2 § järnväglagen.)

Det är naturligt att Transportstyrelsen får motsvarande möjlighet att meddela förelägganden och förbud även vid överträdelse av de bestämmelser i tågpassagerarförordningen som har

teknisk karaktär. Vidare bör myndigheten ges möjlighet att återkalla ett tillstånd om tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt de aktuella bestämmelserna. Det kan ske genom att bemyndigandet i järnvägslagen utvidgas.

Det är rimligt att Transportstyrelsen även får motsvarande sanktionsmöjligheter när det gäller fartygs- och busspassagerarförordningarnas bestämmelser om skyldighet för transportörer att inrätta ett förfarande för utbildning om funktionsnedsättningar och funktionshinder. Eftersom sanktionen även ska gälla busstrafik, bör bestämmelsen inte tas in i järnvägslagen. I stället bör en särskild bestämmelse om detta tas in i den nya lagen om resenärers rättigheter. Bestämmelsen kan lämpligen utformas med utgångspunkt i bemyndigandet i järnvägslagen. När det gäller skyldigheten att utbilda personal finns det dock knappast behov för Transportstyrelsen att meddela förbud, varför bemyndigandet bör inskränkas till att meddela förelägganden vid äventyr av vite.

Ett järnvägsföretag är enligt järnvägslagen skyldigt att ha en försäkring, som täcker den skadeståndsskyldighet som kan uppkomma till följd av järnvägstrafik, för att få en licens att bedriva järnvägstrafik (3 kap. 2 § första stycket 4). Försäkringsskyldigheten är utformad på sådant sätt att den omfattar det krav på försäkring som ställs i artikel 12 i tågpassagerarförordningen. Transportstyrelsen har dessutom medel att övervaka och vid behov ingripa mot ett järnvägsföretag som inte uppfyller försäkringskravet. Myndigheten har rätt att få de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen och kan, som framgår, vid vite förelägga företaget att rätta till förhållandena. I sista hand kan Transportstyrelsen återkalla licensen, om förutsättningarna för denna inte längre är uppfyllda (se 8 kap. 3–5 §§). Ett beslut om att inte utfärda licens eller att återkalla en sådan kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Något behov av ytterligare sanktion med anledning av försäkringsskyldigheten i tågpassagerarförordningen bedöms inte finnas.

9.6 Krav på nationell lagstiftning vid bussolyckor

Bedömning: Befintlig lagstiftning tillgodoser busspassagerarförordningens krav på nationell lagstiftning avseende resenärernas rätt till ersättning vid olyckor som inträffar till följd av användning av bussen.

Skälen för bedömningen: Enligt artikel 7 i busspassagerarförordningen ska nationell lagstiftning ge resenärerna rätt till ersättning vid dödsfall eller personskada på grund av en olycka som inträffar till följd av användning av bussen. Också rätt till ersättning för förlorat eller skadat resgods ska finnas vid sådana olyckor. I händelse av en resenärs död ska rätten till ersättning omfatta skäliga begravningskostnader och rätten till ersättning ska åtminstone gälla för de personer för vilka resenären var, eller skulle ha blivit, underhållsskyldig. Ersättningsbeloppet ska beräknas i enlighet med tillämplig nationell lag. Om den nationella lagen föreskriver ett maximibelopp för ersättning vid dödsfall och personskada eller vid förlorat eller skadat bagage, får beloppet i varje enskilt fall inte understiga 220 000 euro per resenär och 1 200 euro per kולי. I händelse av skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel ska ersättningsbeloppet alltid uppgå till kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

I Sverige finns tillämpliga bestämmelser främst i skadeståndslagen (1972:207) och trafikskadelagen (1975:1410). Enligt trafikskadelagen utgår trafikskadeersättning för personskada som uppkommer i följd av trafik här i landet och i vissa fall utomlands med motordrivet fordon, i de fall som kan bli aktuella vid olyckor som omfattas av artikel 7 i förordningen (se 8 § och 10 § första stycket trafikskadelagen). Om en personskada har lett till döden, ska ersättning betalas för bl.a. begravningskostnad och förlust av underhåll. Ersättning för förlust av underhåll tillkommer efterlevande som enligt lag hade rätt till underhåll av den avlidne eller som på annat sätt var beroende av honom eller

henne för sin försörjning, om underhåll utgick vid tiden för dödsfallet eller om det kan antas att underhåll skulle ha kommit att utgå inom en nära framtid därefter (5 kap. 2 § skadeståndslagen som enligt 9 § trafikskadelagen är tillämplig i fråga om trafikskadeersättning). Beträffande resgods som förlorats eller skadats finns en rätt till trafikskadeersättning om skadan eller förlusten har uppkommit i följd av trafik med annat motordrivet fordon och därvid orsakats genom vållande i samband med förandet av det andra fordonet eller genom bristfällighet på det fordonet (10 § andra stycket trafikskadelagen). För det fall resgods har förlorats eller skadats och skadan inte har uppkommit på sådant sätt, har resenären rätt till skadeståndersättning om någon av vårdslöshet har vållat skadan (2 kap. 1 § skadeståndslagen). Det uppställs inte några maximibelopp i förhållande till passagerare eller kolli. Däremot föreskrivs en högsta trafikskadeersättning om 300 miljoner kr från ett fordons trafikförsäkring med anledning av en och samma händelse. Med hänsyn till det antal resenärer som kan färdas i en buss inkräktar inte beloppsgränsen på de miniminivåer för ersättning som anges i förordningen.

Mot bakgrund av det anförda får svensk lagstiftning anses uppfylla busspassagerarförordningens krav i fråga om rätt till ersättning vid dödsfall eller vid personskada och för resgods som förlorats eller skadats på grund av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen. Något behov av ytterligare lagstiftning i denna del bedöms alltså inte föreligga.

9.7 Skyldighet att lämna information enligt Atenförordningen

Förslag: Om information inte lämnas till resenärer enligt vad som föreskrivs i EU:s Atenförordning, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag för lagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift. Informationen ska betraktas som väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen.

Skälen för förslaget: Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss (Atenförordningen) har trätt i kraft och tillämpas från och med den 1 januari 2013. Genom förordningen regleras bl.a. i vilken utsträckning transportörer och utförande transportörer bär skadeståndsansvar.

I artikel 7 i Atenförordningen finns ett krav på tillräcklig och tydlig information till resenärer om deras rättigheter enligt förordningen. Resenärer ska åtminstone vid avgången få lämplig information om dessa rättigheter.

Utredningen om skadeståndsansvar och försäkringsplikt vid sjötransporter lämnar i betänkandet Skadeståndsansvar och försäkringsplikt vid sjötransporter – Atenförordningen och försäkringsdirektivet i svensk rätt (SOU 2012:8) bl.a. förslag till författningsändringar med anledning av Atenförordningen. I förslaget finns en bestämmelse om att marknadsföringslagens sanktionssystem, med undantag för bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift, ska tillämpas vid överträdelser av artikel 7 i Atenförordningen. Vidare föreslås att informationen som ska lämnas enligt artikeln ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen. Bestämmelsen föreslås bli införd i 15 kap. sjölagen (1994:1009).²⁰

²⁰ SOU 2012:8 s. 203 f. och 246.

Som framgår kan marknadsföringslagens sanktionssystem tillämpas vid överträdelser av den informationsskyldighet som följer av tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna. Detsamma gäller vid överträdelse av den informationsskyldighet som följer av artikel 7 i Atenförordningen.

Konsumentverket utövar tillsyn över att transportörer m.fl. fullgör de skyldigheter att lämna information till resenärerna som föreskrivs i tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna och i artikel 7 i Atenförordningen (1 § förordningen om behöriga myndigheter för resenärers rättigheter). Överträdelser av de skyldigheter att lämna information som föreskrivs i tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna föreslås i promemorian bli sanktionerade genom en bestämmelse i en särskild lag om resenärers rättigheter. Det är därför lämpligt att utforma den bestämmelsen så att den även omfattar informationsskyldigheten enligt artikel 7 i Atenförordningen. Som utredningen föreslår bör det av lagen framgå att informationen är att betrakta som väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen.

9.8 Kompletterande bestämmelser till EU-förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen

Förslag: Konsumentverkets nuvarande tillsynsansvar rörande EU-förordningens bestämmelser om prisinformation och godkännande av pristillägg samt förbud mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser ska framgå av lag.

Marknadsföringslagens sanktionssystem ska tillämpas vid överträdelser av förordningens bestämmelser om prisinformation med undantag för lagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift. Detsamma ska gälla vid överträdelser av skyldigheter enligt vissa andra EU-förordningar att lämna information om resenärers rätt till assistans och ersättning vid

förseningar eller nekad ombordstigning, vilket lufttrafikföretag som utför flygningen, säkerhetsregler samt eventuella begränsningar i transportmöjligheterna för personer med funktionsnedsättning. Den information som ska lämnas enligt nämnda förordningar ska anses som väsentlig enligt marknadsföringslagen.

Den som bryter mot förbudet mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser enligt förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen ska kunna förbjudas vid vite att göra detta. Förbud ska kunna meddelas av Marknadsdomstolen efter talan av Konsumentombudsmannen. I fall som inte är av större vikt ska Konsumentombudsmannen kunna förelägga näringsidkaren ett motsvarande förbud.

Bedömning: Marknadsföringslagens bestämmelser kan användas vid överträdelser av det krav på att kunden ska aktivt godkänna eventuella pristillägg som finns i förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen. Någon ytterligare sanktion behövs därför inte i denna del.

Skälen för förslagen och bedömningen: Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen innehåller i huvudsak näringsrättsliga regler som har kompletterats genom bestämmelser i luftfartslagen (2010:500). I förordningen finns dock också några konsumenträttsliga bestämmelser om prisinformation och förbud mot diskriminering vid tillgång till priser (artiklarna 22–24). Till dessa artiklar behöver det införas kompletterande nationella bestämmelser om sanktioner.

Förordningens bestämmelser om prisinformation m.m.

Enligt förordningen har lufttrafikföretag rätt att fritt sätta sina passagerar- och fraktpriser inom gemenskapen (artikel 22). Det finns dock konsumentskyddande bestämmelser om hur och vilken prisinformation som ska lämnas. Enligt artikel 23.1 ska slutligt pris anges med särredovisning av passagerar- respektive fraktpris, skatter och avgifter. Valfria pristillägg ska klart, öppet och otvetydigt anges i början av varje bokningsprocess och kunden ska aktivt markera sitt godkännande av sådana tillägg. Bestämmelserna om prisinformation utgör en specialreglering som kompletterar det i avsnitt 9.3 nämnda EU-direktivet om otillbörliga affärsmetoder, vilket har genomförts i svensk rätt genom marknadsföringslagen. I artikel 23 finns även ett förbud mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser. Det innebär konkret att passagerare och resebyråer ska ha möjlighet att boka biljetter till samma pris oavsett från vilket land bokningen sker. Medlemsstaterna ska säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna (artikel 24).

Konsumentverket utövar tillsyn

Konsumentverket utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av artikel 23 i förordningen följs. Detta framgår av 6 § förordningen (1994:1808) om behöriga myndigheter på den civila luftfartens område. Konsumentverkets övriga tillsynsansvar över lufträttsliga frågor anges i lagen om lufttransporter. Det framstår mot denna bakgrund som lämpligt att också tillsynsansvaret rörande artikel 23 i förordningen anges i den lagen.

Marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser bör tillämpas vid skyldighet att lämna information

Medlemsstaterna ska fastställa sanktioner vid överträdelse av förordningens bestämmelser om prisinformation och förbud mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande (artikel 24).

Också i andra EU-förordningar på luftfartsområdet föreskrivs skyldighet att tillhandahålla information av konsumenträttslig karaktär. Det handlar om information om resenärers rätt till assistans och ersättning vid förseningar eller nekad ombordstigning,²¹ information om vilket lufttrafikföretag som utför flygningen²² och slutligen information om säkerhetsregler och eventuella begränsningar av transportmöjligheterna för personer med funktionsnedsättning.²³ De sanktioner som valts vid utebliven information enligt dessa förordningar framgår av 15 § lagen om lufttransporter. Marknadsdomstolen kan ålägga ett lufttrafikföretag, en researrangör eller en biljettförsäljare m.fl. att lämna föreskriven information. Konsumentombudsmannen, den näringsidkare som ingått det aktuella transportavtalet samt en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare kan väcka talan enligt de bestämmelser i marknadsföringslagen som är tillämpliga i mål om informationsförelägganden.

I förarbetena till lagen om lufttransporter gjordes bedömningen att marknadsföringslagens tillämpningsområde inte omfattar samtliga ovan nämnda skyldigheter att lämna information.

²¹ Artikel 14 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

²² Artikel 11 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2111/2005 av den 14 december 2005 om upprättande av en gemenskapsförteckning över alla lufttrafikföretag som förbjudits att bedriva verksamhet inom gemenskapen och om information till flygpassagerare om vilket lufttrafikföretag som utför en viss flygning, samt om upphävande av artikel 9 i direktiv 2004/36/EG.

²³ Artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

Av det skälet ansågs det nödvändigt att införa en särskild sanktionsbestämmelse.²⁴

Som framgår omfattar marknadsföringslagens tillämpningsområde alla slags kontakter mellan en näringsidkare och en konsument vid marknadsföring och försäljning av produkter. Även näringsidkarens beteenden och åtgärder i situationer efter köpet omfattas. Lagen är således tillämplig på näringsidkarens beteenden och åtgärder som tidsmässigt ligger efter det att avtal har träffats mellan köpare och säljare, det vill säga även i tiden efter försäljningen eller leveransen. Den information som avses i 15 § lagen om lufttransporter och i artikel 23.1 i förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen lämnas i nära anslutning till fullgörandet av tjänsten. I motsats till tidigare görs därför bedömningen att marknadsföringslagen är tillämplig i dessa fall. Lagen om lufttransporter bör ändras i linje med detta. På motsvarande sätt som i fallet med EU:s passagerarförordningar bör det framgå av lagen att informationen är att betrakta som väsentlig enligt marknadsföringslagen och att bestämmelserna om marknadsstörningsavgift inte ska tillämpas.

En ny marknadsrättslig sanktion vid överträdelser av diskrimineringsförbudet

Även förbudet mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser i förordningen om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen behöver sanktioneras. Marknadsföringslagen är inte tillämplig i detta fall. Inte heller diskrimineringslagen omfattar samtliga situationer som regleras i förordningen, t.ex. diskriminering på grund av lufttrafikföretagsombudets etableringsort inom EU. På motsvarande sätt som vid överträdelser av vissa av passagerarförordningarnas bestämmelser är det i stället lämpligt med en särskild marknadsrättslig sanktion

²⁴ Prop. 2009/10:95 s. 251 f.

som möjliggör att Marknadsdomstolen, efter talan av Konsumentombudsmannen, vid vite kan förbjuda en näringsidkare att bryta mot diskrimineringsförbudet. Också i detta fall finns det behov av att Konsumentombudsmannen, i fall som inte är av större vikt, ska kunna meddela ett vitesförbud för godkännande av näringsidkaren.

Marknadsföringslagen kan tillämpas rörande pristillägg

Slutligen finns förordningens krav på att kunden aktivt ska godkänna eventuella pristillägg. En överträdelse av denna bestämmelse skulle innebära negativ avtalsbindning, vilket strider mot god marknadsföringssed. Konsumentombudsmannen kan därför redan på den grunden ingripa med stöd av marknadsföringslagen. Någon ytterligare sanktion behövs inte i denna del.

10 Fullt tillgängliga bussterminaler

Förslag: Regeringen bemyndigas att utse de bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas i enlighet med busspassagerarförordningen. Regeringen får överlåta uppgiften åt en statlig myndighet eller en regional kollektivtrafikmyndighet.

Skälen för förslaget: Enligt busspassagerarförordningen ska medlemsstaterna utse bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning ska tillhandahållas (artikel 12). Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen som ska tillhandahålla en förteckning över de utsedda bussterminalerna på internet.

I lagen om kollektivtrafik ges den regionala kollektivtrafikmyndigheten ett övergripande ansvar att verka för att kollektivtrafiken i länet anpassas så att den är tillgänglig för alla resenärsgupper. Den regionala kollektivtrafikmyndigheten ska i ett trafikförsörjningsprogram redovisa tidsbestämda mål och åtgärder för hur anpassning av kollektivtrafiken ska ske med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning. Vidare ska myndigheten definiera vilka bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer (2 kap. 10 §).

Det framstår mot denna bakgrund som naturligt att de regionala kollektivtrafikmyndigheterna även ges uppgiften att utse de bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas enligt

busspassagerarförordningen. För att skapa flexibilitet i lagstiftningen för andra lösningar bör dock uppgiften läggas på regeringen med möjlighet att delegera den vidare till den eller de myndigheter som bedöms lämpliga för uppdraget.

11 Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

Förslag: Den föreslagna lagstiftningen, däribland den nya lagen om resenärers rättigheter, ska träda i kraft den 1 juli 2014.

Bestämmelsen om en minimifrist vid skyldighet att reklamera i samband med tågtransporter ska inte gälla för transporter där transportavtalet ingåtts före lagens ikraftträdande.

Skyldigheterna att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter och att tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna ska gälla först från och med den 1 juli 2015.

Skälen för förslagen: Den föreslagna lagstiftningens syfte är i huvudsak att komplettera vissa EU-förordningar. Samtliga aktuella förordningar har trätt i kraft och är tillämpliga i Sverige. Lagstiftningen bör därför träda i kraft så snart som möjligt. Detta bedöms kunna ske den 1 juli 2014.

På civilrättens område är huvudregeln att nya lagar, av rättssäkerhetsskäl, inte bör ha retroaktiv verkan. Eftersom EU-förordningarna tillämpas innan den föreslagna lagstiftningen träder i kraft, kunde det dock hävdas att även händelser som ligger i tiden före ikraftträdandet bör kunna läggas till grund för ingripanden enligt de nya sanktionsbestämmelserna. Den nya lagstiftningen kommer emellertid att innehålla så goda möjligheter till ett snabbt ingripande att huvudregeln bör följas.

Om transportavtalet har ingåtts före ikraftträdandet av lagen om resenärers rättigheter men transporten utförts efter denna

tidpunkt, bör parterna kunna förlita sig på transportavtalet när det gäller en eventuell skyldighet att reklamera. Det sagda bör gälla oavsett om parternas avtal är mindre förmånligt för konsumenten än vad som följer av den nya bestämmelsen om en minimifrist vid reklamationer i samband med tågtransporter. I konsekvens härmed bör den nya bestämmelsen inte tillämpas i sådana fall.

Även när det gäller transportörers skyldigheter att ha riktlinjer med visst innehåll och att informera om innehållet i riktlinjerna finns behov av en övergångsbestämmelse. Berörda transportörer och Konsumentverket bör nämligen ges en skälig frist att uppfylla kraven som ställs på överläggningar innan en transportör antar sina riktlinjer. Det framstår som rimligt att transportörerna ska vara skyldiga att ha riktlinjer och tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna från och med ett år efter det att lagen träder i kraft.

12 Ekonomiska och andra konsekvenser

EU:s passagerarförordningar avseende tåg, fartyg och buss innehåller bestämmelser som ger rättigheter för resenärer och föreskriver skyldigheter för transportörer m.fl. och får naturligtvis konsekvenser för framför allt enskilda men även för det allmänna. Förordningarna är direkt tillämpliga i Sverige och kan inte innehållsmässigt påverkas genom nationell lagstiftning. Som framgår har vidare förordningarna trätt i kraft och är redan tillämpliga. Förordningarnas konsekvenser berörs därför inte här.

Vid införandet av de kompletterande bestämmelser som nu föreslås har Sverige vissa valmöjligheter som förordningarna medger. Dessa val får vissa smärre konsekvenser.

Resenärers rättigheter i viss trafik är tänkt att regleras genom en nationell lagstiftning. Det gäller bl.a. järnvägstrafik som enligt promemorians förslag ska undantas från delar av tågpassagerarförordningen och busstrafik som inte omfattas av busspassagerarförordningen. Förslagen att inte utnyttja vissa undantagsmöjligheter liksom att utvidga busspassagerarförordningens tillämpningsområde får samtidigt konsekvensen att dessa områden inte kommer att regleras genom den rent nationella lagstiftningen utan av bestämmelserna i respektive EU-förordning. Utgångspunkten för den nationella lagstiftningen är de förslag som Utredningen om en ny kollektiv-

trafiklag lämnade i sitt slutbetänkande Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik, SOU 2009:81.

Den nationella lagstiftningen, undantaget från tågpassagerarförordningen och utvidgningen av busspassagerarförordningens tillämpningsområde, föreslås i huvudsak träda i kraft vid samma tidpunkt. Konsekvenserna av den nationella lagstiftningen och undantaget behöver därför bedömas i ett sammanhang. I Utredningen om en ny kollektivtrafiklags slutbetänkande görs en konsekvensanalys som baseras på de undantag från EU-förordningarna som utredningen utgår ifrån. Med hänsyn till vad som nyss sagts får en konsekvensanalys av promemorians förslag vad gäller möjligheterna till undantag och därmed sammanhängande frågor anstå till regeringens förslag om den nya nationella lagstiftningen.

Genom de sanktionsbestämmelser som föreslås får Marknadsdomstolen, Konsumentverket och Transportstyrelsen vissa nya uppgifter. Antalet nya mål och ärenden uppskattas bli så litet att de endast medför marginella kostnadsökningar. Dessa bör kunna finansieras inom befintliga ramar.

I promemorian föreslås en tvingande minimireglering för avtalade reklamationsfrister vid transporter enligt tågpassagerarförordningen. Det innebär en större tydlighet för resenärer samt en ökad förutsebarhet för järnvägsföretag. Den föreslagna regleringen bör därför inte innebära några fördyringar utan snarast innebära minskade kostnader för parterna.

Det föreslås att transportörerna ska ha riktlinjer om resenärernas tillgång till biljetter och att Konsumentverket ska leda de överläggningar som ska föregå antagandet av riktlinjerna. Vidare föreslås att Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörerna har riktlinjer med visst innehåll och även informerar allmänheten om innehållet. De kostnadsökningar som förslagen kan medföra för transportörerna bedöms vara högst begränsade. Även den administrativa bördan för transportörerna bedöms bli liten. Detta beror på att Konsumentverket föreslås leda och samordna överläggningarna och på att transportörerna redan i dag får förutsättas ha

åtminstone en intern policy för resenärernas tillgång till biljetter. Att transportörerna kan låta sig företrädas av exempelvis sina branschorganisationer vid utarbetandet av riktlinjerna och vid överläggningen, talar också för att belastningen på transportörerna blir liten. För Konsumentverkets del överlappar det föreslagna ansvaret gällande riktlinjerna delvis verkets nuvarande tillsynsansvar över EU:s passagerarförordningar. Verkets nya uppgifter kan därför innebära effektivitetsvinster för det nuvarande tillsynsansvaret. De ökade kostnader för Konsumentverket som förslagen i denna del kan innebära bedöms mot den bakgrunden kunna finansieras inom befintliga ramar.

Tågpassagerarförordningen innebär en skyldighet att utse tillsynsmyndigheter med uppdrag att se till att förordningen efterlevs. Regeringen har utsett Transportstyrelsen som tillsynsmyndighet för de tekniskt orienterade bestämmelserna i tågpassagerarförordningen. Transportstyrelsen föreslås därför få möjlighet att meddela de förelägganden och förbud som krävs. Transportstyrelsen har redan motsvarande uppdrag vad gäller järnvägslagen och de föreskrifter eller villkor som meddelats med stöd av den lagen. Den utökning av uppdraget som nu föreslås kommer visserligen att innebära ett visst merarbete som dock får bedömas vara marginellt. Det bör alltså vara fråga om relativt små kostnadsökningar som kan finansieras inom befintliga ramar.

13 Författningskommentar

Utredningen om en ny kollektivtrafiklag presenterade i september 2009 ett förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik (SOU 2009:81). Det förslaget har remissbehandlats och bereds för närvarande i Regeringskansliet. I det följande redovisas kommentarer till de kompletteringar av utredningens förslag som föreslås i denna promemoria. Paragraferna numreras löpande i promemorians förslag till lag om resenärers rättigheter. I bilaga 5 finns ett tänkbart exempel på hur förslagen skulle kunna läggas samman. Vid den kommande sammanslagningen av förslagen, inbegripet eventuella revideringar av bestämmelserna, kommer det dock vara nödvändigt med en systematisk översyn av bestämmelserna.

13.1 Förslaget till lag om resenärers rättigheter (vissa paragrafer)

EU-rättsliga bestämmelser om resenärers rättigheter

1 § Bestämmelser om resenärers rättigheter finns i

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,
2. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, och

3. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

Artiklarna 7, 8, 10.1, 10.4, 15–18 och 22–24 i förordning (EG) nr 1371/2007 ska inte tillämpas på inrikes tågresor och järnvägstjänster där transporten enligt tidtabell

1. tar mindre än 60 minuter och är kortare än 150 km, eller
2. är kortare än 100 km.

I den utsträckning en fråga regleras av någon av de förordningar som anges i första stycket, tillämpas inte svensk lag.

I paragrafen erinras om att bestämmelser om resenärers rättigheter finns i de tre angivna EU-förordningarna och att bestämmelser i förordningarna har företräde framför svensk lag. I paragrafen görs också undantag från tillämpningsområdet för vissa artiklar i tågpassagerarförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.

I *första stycket* erinras om att bestämmelser om resenärers rättigheter finns i tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna.

Enligt *andra stycket* ska vissa artiklar i tågpassagerarförordningen inte tillämpas på kortare inrikesresor. De artiklar i förordningen som undantas innehåller bestämmelser rörande offentliggörande av beslut om att dra in transporttjänster, reseinformation och användning av ett datoriserat informations- och bokningssystem. Vidare undantas artiklar som reglerar ersättning, skadestånd och assistans vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda avgångar samt assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet på järnvägsstationer och ombord på tåg. När det gäller kortare inrikesresor ska alltså dessa frågor regleras i nationell rätt, jfr förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik i SOU 2009:81. Skyldigheten att använda det datoriserade informations- och bokningssystemet ska dock inte gälla vid kortare inrikesresor.

Tågresor och järnvägstjänster har samma innebörd som enligt tågpassagerarförordningen, se artikel 2.1 i förordningen.

Nämnda artiklar i förordningen är alltså aldrig tillämpliga på sådana kortare transporter som anges i paragrafen.

Med transporten avses i normalfallet den resa som resenären och dennes motpart på sedvanligt sätt har träffat avtal om, oftast genom att resenären har köpt en biljett för resan. Vidare avses i vissa fall den planerade transporten, exempelvis då en person använder ett periodkort och ännu inte ingått avtal om en enskild resa. En avtalad eller planerad transport kan omfatta flera delresor. Avgörande för om det är fråga om en eller flera transporter när det ingår delresor får avgöras från fall till fall med tillämpning av allmänna avtalsrättsliga regler och principer.

För att tågpassagerarförordningens bestämmelser om bl.a. förseningar och assistans ska vara undantagna ska transporten antingen, enligt *första punkten*, ta mindre tid än 60 minuter och vara kortare än 150 km eller, enligt *andra punkten*, vara kortare än 100 km. Kraven är alternativa, dvs. det räcker att en av punkterna är uppfyllda för att förordningens bestämmelser inte ska tillämpas. En transport som är kortare än 100 km undantas alltså från förordningen oavsett vilken tid transporten tar.

Avgörande för om angivet tidskrav är uppfyllt är tidsuppgifterna i den tidtabell som gäller för den avtalade eller planerade transporten. Även bedömningen av transportens längd i kilometer ska ske utifrån den aktuella tidtabellens uppgifter om färdväg för transporten. Ett avtal om persontransport kan ingås t.ex. genom att resenären köper en biljett men också, helt eller delvis, genom faktiskt handlande (konkludent handlande) av resenären. Ett exempel på sådant handlande är att en resenär med periodkort går ombord på transportmedlet. Allmänna avtalsrättsliga regler och principer får här användas för att avgöra det enskilda avtalets innehåll. I fall då något avtal inte har ingåtts är det i stället den planerade resan, och därigenom det av resenären avsedda avtalsinnehållet, som får avgöra vilken tidtabell som man ska utgå från vid bedömningen av om tidskravet eller kravet på transportens längd är uppfyllt. Faktiska avvikelser i förhållande till den tidtabell som gäller för den aktuella transporten saknar däremot betydelse för frågan om förordningen är tillämplig.

Således saknar det betydelse om det exempelvis inträffar en försening i förhållande till tidtabellen eller om tåget behöver ta en annan färdväg än den som framgår av tidtabellen. Sådana omständigheter kan dock grunda rätt till ersättning enligt tillämpligt regelverk, t.ex. tågpassagerarförordningen.

I *tredje stycket* erinras om att bestämmelserna i de tre EU-förordningarna har företräde framför svensk lag.

Utvidgad tillämpning av busspassagerarförordningen

2 § Utöver vad som anges i förordning (EU) nr 181/2011 ska vad som sägs i artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8, 10.2–10.5, 11, 13–16.1 a, 17.3 och 19–23 i den förordningen gälla vid transporter med buss i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier, om påstigningsplatsen eller avstigningsplatsen är belägen i Sverige och transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre.

I paragrafen utsträcks tillämpningsområdet för vissa artiklar i busspassagerarförordningen till att omfatta viss långväga busstrafik. Övervägandena finns i avsnitt 4.

Flera bestämmelser i busspassagerarförordningen som rör skyldigheter och rättigheter i förhållande mellan transportörer m.fl. och resenärer gäller direkt enligt förordningen, oberoende av transportsträcka, se artikel 2.2 i förordningen. Paragrafen innebär att ytterligare bestämmelser som rör skyldigheter och rättigheter även gäller för andra långa resor.

Det som anges i paragrafen gäller inte i den mån busspassagerarförordningen är tillämplig. Det innebär bl.a. att paragrafen inte tillämpas om transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre (jfr artikel 2.1 i förordningen).

De uppräknade artiklarna i busspassagerarförordningen innehåller bestämmelser rörande bl.a. biljetter och andra resehandlingar, assistans i samband med olyckor, tillgänglighet och information, assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, förseningar och inställda avgångar.

Vad som sägs i de angivna artiklarna ska gälla vid transporter med buss i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier, om på- eller avstigningsplatsen är belägen i Sverige. Avgränsningen av tillämpningsområdet är utformad på motsvarande sätt som i artikel 2.1 i förordningen. Linjetrafik, icke specificerade passagerarkategorier, påstigningsplats och avstigningsplats är avsedda att ha samma innebörd som enligt förordningen.

För att det som sägs i artiklarna ska gälla krävs vidare att transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre. Båda villkoren ska vara uppfyllda för att innehållet i artiklarna ska gälla. Om en transport enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer men är kortare än 100 km, kommer i stället annan nationell rätt att vara tillämplig i den mån motsvarande fråga behandlas där, dvs. främst lagens övriga bestämmelser, jfr förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik i SOU 2009:81. Detsamma gäller om transporten enligt tidtabell är 100 km eller längre men tar mindre än 80 minuter.

På samma sätt som beträffande undantaget från tågpassagerarförordningen är det den tidtabell som gäller för den aktuella transporten som är avgörande för transportens längd i minuter och kilometer. För en beskrivning av tillämpningen i denna del hänvisas därför till kommentaren till 1 § andra stycket.

I och med att vad som sägs i artiklarna ska gälla, ska artiklarnas innehåll tolkas på samma sätt som när dessa gäller direkt enligt busspassagerarförordningen.

Tillsyn över att förordningarna följs

3 § Den eller de myndigheter som regeringen bestämmer utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av förordning (EG) nr 1371/2007, förordning (EU) nr 1177/2010 och förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs.

I paragrafen informeras om att regeringen utser den eller de myndigheter som ska utöva tillsyn över att EU-förordningarna efterlevs. Övervägandena finns i avsnitt 6.

Att en eller flera tillsynsmyndigheter ska utses framgår av artikel 30 i tågpassagerarförordningen, artikel 25 i fartygspassagerarförordningen och artikel 28 i busspassagerarförordningen. Av förordningarna framgår även vad tillsynen ska omfatta. Tillsynen är framför allt inriktad på att säkerställa att bl.a. transportörer och biljettutfärdare uppfyller de skyldigheter gentemot resenärerna som följer av respektive förordning.

Reklamation vid tågtransporter

4 § Om det i ett avtal om en transport som omfattas av artiklarna 15–18 i förordning (EG) nr 1371/2007 uppställs krav på att den som vill åberopa en försening, utebliven anslutning eller inställd avgång ska anmäla detta inom viss tid (reklamation), får tiden inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Om ett meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Paragrafen innehåller ett förbud mot alltför korta reklamationsfrister i avtal om transporter som omfattas av tågpassagerarförordningen. Av paragrafen framgår även att vissa meddelanden om reklamation befordras på adressatens risk. Övervägandena finns i avsnitt 7.

Tågpassagerarförordningen innehåller bestämmelser om att den som har lidit skada senast vid en viss angiven tidpunkt ska underrätta transportören om skadefallet, för att inte förlora rätten att föra talan. Den regleringen är dock endast tillämplig

vid dödsfall och personskada samt i fall då resgoods delvis gått förlorat, blivit skadat eller lämnats ut för sent (se artikel 11 i förordningen samt artiklarna 58 och 59 i bilaga 1 till förordningen). Förordningen innehåller däremot inte några bestämmelser om reklamation vid försening, utebliven anslutning eller inställd avgång. Utgångspunkten är därför att parterna får reglera den frågan i transportavtalet, inom de ramar som följer av annan lagstiftning.

Enligt *första stycket* får ett avtal om en transport som omfattas av artiklarna 15–18 i tågpassagerarförordningen inte innebära en skyldighet för resenären eller annan att reklamera inom en tid som är kortare än två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Hänvisningen till artiklarna 15–18 innebär att bestämmelsen endast är tillämplig vid avtal om transporter som omfattas av tågpassagerarförordningens bestämmelser om försening, utebliven anslutning och inställd avgång. Den är alltså inte tillämplig vid avtal om transporter som helt faller utanför förordningens tillämpningsområde. Den är inte heller tillämplig vid transporter som, på grund av 1 § andra stycket eller artikel 2.3 i förordningen, endast omfattas av vissa andra artiklar i förordningen.

Bestämmelsen är däremot inte begränsad till de rättigheter som följer av förordningen. Om en transportör i transportavtalet åtagit sig att vid exempelvis försening utge högre ersättning än vad som följer av förordningen, eller att ersätta andra skador, har resenären även i den delen – oavsett avtalets innehåll – en rätt att reklamera inom två månader. Avtal som innehåller krav på reklamation av försening, utebliven anslutning och inställd avgång inom en tid som är kortare än två månader är alltså ogiltiga i den delen. Det finns däremot inte något hinder mot att parterna avtalar om en längre reklamationsfrist.

Tidsfristen räknas från den dag transporttjänsten utfördes eller, vid utebliven anslutning eller inställd avgång, borde ha utförts. Motsvarande uttryckssätt förekommer i artikel 27 i busspassagerarförordningen och artikel 24.2 i fartygspassagerarförordningen. En tjänst är utförd vid den tidpunkt då den avslutas. I

konsekvens med detta gäller vid utebliven anslutning eller inställd avgång att fristen räknas från den tidpunkt då transporten skulle ha avslutats.

Av *andra stycket* framgår att vissa meddelanden om reklamation befordras på adressatens risk. Om ett meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes. Det innebär att resenären inte går miste om sin rätt att göra gällande påföljder på grund av en försening, utebliven anslutning eller inställd avgång om ett meddelande om reklamation försenas eller inte alls når säljaren. Motsvarande gäller enligt 17 § tredje stycket konsumenttjänstlagen (1985:716).

Paragrafen påverkar inte tillämpningen av andra bestämmelser som begränsar parternas avtalsfrihet. Ett exempel på sådan annan reglering är att standardavtal som kräver att reklamation ska ske i skriftlig form anses vara oskäligen enligt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen), se bl.a. rättsfallet MD 2005:23.

Riktlinjer för tillgång till biljetter

5 § En transportör som yrkesmässigt tillhandahåller allmänheten persontransporter enligt offentliggjord tidtabell med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg eller spårvagn ska ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

De riktlinjer som avses i första stycket ska innehålla en redovisning av

1. de förutsättningar som en resenär har att boka en biljett,
2. det eller de sätt, inklusive betalningssätt, som en resenär kan använda sig av för att köpa en biljett,
3. vilket eller vilka sätt att distribuera en biljett som erbjuds en resenär,
4. de eventuella andra villkor som gäller för en resenärs tillgång till biljetter, och
5. de särskilda åtgärder som transportören har vidtagit för att underlätta tillgången till biljetter för resenärer i olika åldersgrupper och för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

I paragrafen uppställs krav på att transportörer som tillhandahåller persontrafik med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg eller spårvagn ska ha riktlinjer för resenärernas tillgång till biljetter. Vidare anges vilka villkor för tillgången till biljetter som måste redovisas i riktlinjerna. Övervägandena finns i avsnitt 8.

Normalt tillhandahåller transportörer, antingen på egen hand eller via återförsäljare, olika sätt som resenärerna kan köpa biljetter på. Biljettförsäljning kan t.ex. tillhandahållas genom bemannade försäljningsställen, obemannade biljettförsäljningsautomater, ombord på färdmedlet, via internet eller via sms. Frågor om avtalens ingående och innehåll avgörs enligt allmänna avtalsrättsliga regler och principer.

Enligt *första stycket* ska transportörer ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. Uttrycket biljetter är inte begränsat till fysiska handlingar, utan omfattar alla typer av färdbevis som normalt förekommer, t.ex. uppgifter i elektronisk form som finns lagrade på ett kort. Uttrycket förekommer i bl.a. lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik. Med tillgång avses hur resenärerna kan köpa och boka biljetter samt hur biljetterna distribueras till resenärerna. Med riktlinjer menas ett dokument som redovisar den ifrågavarande transportörens villkor för resenärernas tillgång till biljetter. Riktlinjernas huvudsakliga syfte är att göra det möjligt för allmänheten att få kännedom om under vilka villkor en transportör erbjuder biljetter. Riktlinjerna faller därför inom ramen för vad som avses med marknadsföring enligt 3 § marknadsföringslagen (2008:486). Sanktionsbestämmelserna i marknadsföringslagen kan alltså tillämpas på riktlinjer som exempelvis inte överensstämmer med god marknadsföringssed eller som strider mot förbudet mot vilseledande marknadsföring. Konsumentverket utövar tillsyn över att marknadsföringslagen följs.

Skyldigheten att ha riktlinjer gäller transportörer som yrkesmässigt tillhandahåller allmänheten persontransporter. Uttrycket omfattar bl.a. den som är bortfraktare enligt terminologin i sjölagen (1994:1009), se 15 kap. 1 § den lagen. Termen transportör används också i EU:s passagerarförordningar

avseende tåg, fartyg och buss, dock med delvis olika definitioner, se artikel 3.2 i tågpassagerarförordningen, artikel 3 d i fartygspassagerarförordningen och artikel 3 e i busspassagerarförordningen. Bestämmelsen omfattar den transportör som erbjuder persontransporter, även om transporterna utförs av någon annan, t.ex. en utförande transportör eller en ställföreträdande transportör enligt passagerarförordningarna. Den som i sådant fall utför transporten för annans räkning, och som alltså inte gentemot allmänheten tillhandahåller transporten, omfattas däremot inte av skyldigheten att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

En resebyrå, researrangör eller arrangör enligt lagen (1992:1672) om paketresor (paketreselagen) är normalt sett inte att anse som transportör i paragrafens mening. Dessa aktörer agerar i regel endast som förmedlare mellan resenärer och transportörer. Det förekommer dock att en arrangör även ansvarar för själva transporten. I sådana fall är denne också transportör. För att skyldigheten att ha riktlinjer ska gälla krävs dock även att det är fråga om persontransporter enligt offentliggjord tidtabell. Med tidtabell avses den typ av dokument som används vid bl.a. linjetrafik och som i regel innehåller upplysningar om vilken sträcka som trafikeras, eventuella hållplatser eller stationer längs denna sträcka och vid vilka tider fordonen förväntas befinna sig på respektive hållplats. Uttrycket persontransporter enligt offentliggjord tidtabell är däremot inte avsett att omfatta paketresor där avgångstid respektive ankomsttid i och för sig är förutbestämda och framgår av exempelvis en resebroschyr. Att transportören ska tillhandahålla allmänheten persontransporter enligt en offentliggjord tidtabell innebär vidare att bestämmelsen inte heller omfattar t.ex. idrottsföreningar, församlingar eller skolor som ordnar resor för sina medlemmar respektive elever.

Att transportören ska ha riktlinjer betyder att riktlinjerna ska gälla för den persontrafik som transportören bedriver. Transportören ska alltså ha beslutat, på den nivå som sådana beslut normalt fattas, vilka riktlinjer som ska gälla för verksamheten.

Det krävs däremot inte att transportören själv har deltagit vid utformningen av riktlinjerna. De kan t.ex. ha tagits fram av en organisation som företräder transportören i fråga.

I *andra stycket* anges vilka villkor avseende tillgången till biljetter som ska redovisas i riktlinjerna. Listan utgör ett minimikrav; samtliga krav på redovisning ska vara uppfyllda samtidigt som det står transportören fritt att i riktlinjerna lämna ytterligare uppgifter. Om en transportör antar riktlinjer som inte innehåller samtliga uppgifter som krävs, kan en särskild marknadsrättslig sanktion i 10 § användas. Däremot innebär bestämmelsen inte något krav på vilka villkor för tillgången till biljetter som transportörerna ska tillämpa. Sådana krav finns emellertid i exempelvis artikel 9 i tågpassagerarförordningen och i artikel 4 i fartygs- respektive busspassagerarförordningen. Även en transportör som har för resenärerna ogynnsamma villkor kan i och för sig uppfylla de krav som gäller för riktlinjernas innehåll. Eftersom samtliga krav på redovisning ska vara uppfyllda, kommer riktlinjerna i sådant fall att ge upplysning till allmänheten om transportörens ogynnsamma villkor.

En transportörs villkor för resenärernas tillgång till biljetter kan ha olika grund. Utöver krav som följer av gällande rätt kan villkoren ha sitt ursprung i t.ex. en branschöverenskommelse eller transportörens egna överväganden. Oavsett grunden för villkoren, ska villkoren redovisas i enlighet med vad som anges i andra stycket. Således ska bl.a. villkor som följer av gällande rätt redovisas.

Enligt *första punkten* ska riktlinjerna innehålla en redovisning av vilka förutsättningar en resenär har att boka en biljett. Det kan exempelvis handla om att det går att förboka hela resan eller att platsbiljett kan bokas på visst sätt och inom viss tid före avresan. Vidare ska, enligt *andra punkten*, redovisas det eller de sätt som en resenär kan använda sig av för att köpa en biljett. Härmed avses olika möjligheter att köpa biljett, t.ex. ombord på färdmedlet, via internet eller vid en försäljningsdisk. Också de betalningssätt som kan användas vid köp av en biljett ska redovisas, t.ex. kontant betalning eller användning av betalkort.

Enligt *tredje punkten* ska det redovisas vilket eller vilka distributionssätt som erbjuds. Villkor gällande distributionssätt är av betydelse i de fall resenären inte får tillgång till biljetten i direkt samband med köpet. Så kan vara fallet bl.a. om resenären bokar eller köper biljett via telefon eller internet. Villkor gällande distributionssätt kan exempelvis handla om att resenären ska hämta ut biljetten på visst sätt och vid viss tid eller att resenären behöver ha en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer för att ta emot biljetten. Om transportören uppställer andra villkor för resenärernas tillgång till biljetter, ska de också redovisas enligt *fyärde punkten*. Här avses andra begränsande villkor för allmänhetens tillgång till biljetter än sådana som åsyftas i de tre första punkterna. Det kan exempelvis handla om att transportören uppställer krav på legitimation eller uppvisande av studentkort för att en resenär ska få tillgång till en viss typ av biljett eller en rabatterad biljett. Villkor som inte har samband med tillgången till biljetter behöver dock inte redovisas. Det innebär att transportören inte behöver redovisa eventuella förmåner för resenärerna som visserligen har samband med anskaffandet av biljetter men som inte begränsar tillgången till biljetterna. Slutligen ska riktlinjerna, enligt *femte punkten*, redovisa de särskilda åtgärder som transportören har vidtagit för att underlätta tillgången till biljetter för resenärer i olika åldersgrupper och för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Med åldersgrupper avses i första hand barn och ungdomar samt äldre personer. Funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har motsvarande innebörd som enligt EU:s tåg-, buss- och fartygspassagerarförordningar. Således avses en person vars rörlighet är nedsatt vid användningen av transporter på grund av någon form av fysisk funktionsnedsättning, psykisk funktionsnedsättning eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla resenärer (jfr t.ex. artikel 3.15 i tågpassagerarförordningen).

6 § Innan en transportör antar eller ändrar riktlinjer som avses i 5 § ska överläggning ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärerna. Transportören ska beakta de synpunkter som Konsumentverket och resenärsorganisationerna lämnar.

Konsumentverket ska leda överläggningar enligt första stycket och bestämma vilka resenärsorganisationer som ska få tillfälle att delta.

Konsumentverket får vid behov kalla till nya överläggningar om en transportörs riktlinjer.

Av paragrafen framgår hur riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter ska tas fram. Konsumentverket och resenärsorganisationer ges inflytande över riktlinjerna genom en skyldighet för transportören att överlägga med dem. Konsumentverket ska leda överläggningarna och bestämma vilka resenärsorganisationer som ska få tillfälle att delta. Konsumentverket får också vid behov kalla till nya överläggningar. Övervägandena finns i avsnitt 8.

Innan en transportör antar sådana riktlinjer som avses i 5 § ska, enligt *första stycket*, överläggning ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärerna. Även ändringar i riktlinjerna ska föregås av en sådan överläggning. En organisation som företräder resenärer kan exempelvis vara en intresseorganisation med resenärsperspektivet som främsta intresse. Det kan även vara en organisation som i första hand har ett annat fokus, men vars medlemmar i egenskap av resenärer ändå är särskilt berörda. Exempelvis kan medlemmarna i en organisation för personer med funktionsnedsättning anses särskilt berörda av möjligheten att skaffa biljetter på sätt som är anpassade för deras förutsättningar.

Överläggningarna kan vara muntliga eller skriftliga. De kan även inkludera såväl muntliga som skriftliga delar. Konsumentverket, som enligt andra stycket leder överläggningarna, avgör efter vad som är lämpligt hur överläggningarna ska genomföras.

Riktlinjerna måste uppfylla de krav som ställs i gällande rätt. Som framgår måste de bl.a. innehålla en redovisning i de frågor som anges i 5 § andra stycket. Det finns även bestämmelser som reglerar tillgången till biljetter och därmed begränsar

transportörens handlingsutrymme. Ett exempel på en sådan bestämmelse är artikel 9 i tågpassagerarförordningen, där det framgår att järnvägsföretag som omfattas av den förordningen är skyldiga att tillhandahålla biljetter till resenärerna på vissa sätt. Även artikel 4 i fartygs- respektive busspassagerarförordningen innehåller bestämmelser om utfärdande av biljetter. Också andra bestämmelser som reglerar verksamheten, t.ex. bestämmelser om säkerhet och arbetsmiljö, kan behöva beaktas vid utformningen av riktlinjerna.

Om det under överläggningen kommer fram att transportören avser att anta riktlinjer som inte är förenliga med gällande rätt, aktualiseras Konsumentverkets tillsynsansvar. Myndigheten har tillsynsansvar över 5 § (se 8 §) och nämnda artiklar i passagerarförordningarna och kan i den egenskapen vidta åtgärder mot överträdelser av lagen eller förordningarna, se 9 och 10 §§.

I övrigt ska transportören beakta de synpunkter som Konsumentverket och resenärsorganisationerna lämnar. Det innebär att transportören ska göra ansträngningar för att tillmötesgå välgrundade synpunkter och önskemål som lämnas under överläggningarna. Detsamma gäller självfallet i den situation då en transportör företräds av en organisation. Något krav på enighet om riktlinjernas innehåll uppställs däremot inte. Med undantag för sådana frågor som regleras i gällande rätt, avgörs riktlinjernas närmare innehåll ytterst av transportören eller dennes företrädare.

Bestämmelserna i denna paragraf påverkar inte andra aktörers, exempelvis arbetstagarorganisationers, inflytande över en transportörs beslut rörande tillgången till biljetter.

Enligt *andra stycket* ska Konsumentverket leda sådana överläggningar som avses i första stycket och bestämma vilka organisationer som ska ges möjlighet att delta vid överläggningarna. I uppgiften att leda överläggningarna ingår bl.a. att bestämma på vilket sätt överläggningarna ska genomföras. Överläggningarna kan t.ex. genomföras på så sätt att Konsumentverket skickar transportörens utkast till riktlinjer till ett antal

organisationer för eventuella synpunkter samt gör en egen analys av förslaget, varefter myndighetens och organisationernas synpunkter redovisas till transportören. De kan också genomföras i form av ett möte till vilket myndigheten bjuder in såväl transportören som berörda organisationer. Även en kombination av dessa förfaranden kan användas.

Konsumentverket behöver inte ge samtliga organisationer som kan komma i fråga en möjlighet att delta vid överläggningarna. Myndigheten får utifrån omständigheterna i det enskilda fallet avgöra vilka organisationer som ska erbjudas att delta. Om det är fråga om riktlinjer av större vikt, t.ex. om en transportörsorganisation ska ta fram riktlinjer för en rikstäckande verksamhet som berör ett synnerligen stort antal resenärer, finns det ofta skäl att bjuda in fler organisationer till överläggningarna än om dessa rör riktlinjer för en transportör med begränsad verksamhet. När Konsumentverket avgör om en enskild organisation ska få tillfälle att delta, bör verket vidare beakta bl.a. om organisationen företräder ett stort antal resenärer eller resenärer vars särskilda intressen inte representeras av andra vid överläggningen, och om andra deltagare vid överläggningen kan förväntas tillvarata resenärernas intressen i tillräcklig utsträckning.

Enligt *tredje stycket* kan Konsumentverket vid behov kalla till nya överläggningar för att en transportör ska kunna få del av resenärernas önskemål och synpunkter. Ett behov av att kalla till nya överläggningar kan bl.a. föreligga om riktlinjerna framstår som föråldrade. Även vid nya överläggningar ska transportören eller transportörsorganisationen enligt första stycket, beakta de synpunkter som Konsumentverket och resenärsorganisationerna för fram. Det kan leda till att transportörens gällande riktlinjer arbetas om.

Av första stycket följer att även en transportör som önskar ändra sina riktlinjer kan initiera nya överläggningar.

7 § En transportör som enligt 5 § första stycket är skyldig att ha riktlinjer ska tillhandahålla allmänheten information om innehållet i riktlinjerna.

I paragrafen föreskrivs en skyldighet för transportörer att tillhandahålla allmänheten information om sina riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. Övervägandena finns i avsnitt 8.

Skyldigheten att ge allmänheten information om innehållet i riktlinjerna omfattar alla transportörer som enligt 5 § första stycket är skyldiga att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. En transportör som inte är skyldig att ha riktlinjer, men som frivilligt har antagit sådana riktlinjer, omfattas alltså inte av informationsskyldigheten. För att resenärerna ska få fullgod information om hur biljetter kan anskaffas är det dock även i sådana fall lämpligt att transportören tillhandahåller allmänheten information om innehållet i riktlinjerna.

För att informationskravet ska vara uppfyllt ska riktlinjernas fullständiga innehåll vara tillgängligt för allmänheten, t.ex. via transportörens hemsida på internet. I att informationen ska vara tillgänglig för allmänheten ligger att riktlinjernas innehåll även ska vara tillgängligt för personer med funktionsnedsättning. Det står också en transportör fritt att tillhandahålla sammanfattande information om innehållet.

8 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 5 och 7 §§.

I paragrafen ges Konsumentverket i uppdrag att utöva tillsyn över att transportörer fullgör sin skyldighet enligt 5 § att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. I denna tillsyn ligger även att kontrollera att det i riktlinjerna redovisas de uppgifter som föreskrivs i 5 § andra stycket. Vidare ges Konsumentverket i uppdrag att utöva tillsyn över att transportörer fullgör sin skyldighet enligt 7 § att tillhandahålla allmänheten information om innehållet i riktlinjerna. I 9 och 10 §§ finns sanktioner för det fall en transportör inte fullgör sina

skyldigheter enligt 7 respektive 5 §. Övervägandena finns i avsnitt 8.

Sanktioner

9 § Om information inte lämnas enligt 7 § eller enligt

1. artikel 4, 8, 9.5, 18.1, 20, 22.3 eller 29 i förordning (EG) nr 1371/2007,

2. artikel 8.5, 9.2, 9.3, 9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 eller 23 i förordning (EU) nr 1177/2010,

3. artikel 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 14.5, 20, 24 eller 25 i förordning (EU) nr 181/2011, eller

4. artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss

ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag för 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Paragrafen innebär att sanktionssystemet i marknadsföringslagen ska tillämpas om information inte lämnas enligt 7 § eller enligt vissa artiklar i de tre passagerarförordningarna eller Atenförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 9.3 och 9.7.

Enligt 7 § ska information om en transportörs riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter tillhandahållas allmänheten. Även tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna innehåller bestämmelser om skyldighet att lämna information i vissa fall, bl.a. information om förseningar, rättigheter, resevillkor och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Motsvarande informationskyldighet följer av artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss (Atenförordningen).

Om den som ansvarar för att lämna informationen underlåter detta eller lämnar den på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt, utgör det normalt vilseledande marknadsföring enligt 10 § marknadsföringslagen. Enligt

förevarande paragraf tillämpas marknadsföringslagens sanktions-system i dessa fall. Informationen är väsentlig i marknadsföringslagens mening. Detta anges uttryckligen i paragrafen mot bakgrund av de krav som ställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004.

Det saknar betydelse om skyldigheten att tillhandahålla informationen infaller före, under eller efter försäljningen eller det att tjänsten utförts (se 3 § marknadsföringslagen). Bestämmelsen är alltså tillämplig på information som enligt förordningarna ska lämnas inför och vid ingåendet av transportavtalet men även på information som ska lämnas inför och under resan.

Det ansvariga företaget kan, om övriga förutsättningar enligt marknadsföringslagen är uppfyllda, åläggas att lämna informationen vid äventyr av vite, s.k. informationsföreläggande (24 och 26 §§ marknadsföringslagen). Talan om åläggande väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen. I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela informationsförelägganden för godkännande av den berörda näringsidkaren (28 § marknadsföringslagen). Sådana förelägganden är avsedda att användas i klara fall, som inte har principiellt intresse eller rör åtgärder av stor praktisk räckvidd, se prop. 1970:57 s. 84.

Marknadsföringslagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift ska inte tillämpas i de fall som omfattas av paragrafen. Motsvarande undantag finns i bl.a. 11 § konsumentkreditlagen (2010:1846) och 4 kap. 4 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).

10 § Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare, en stationsförvaltare, en researrangör, en transportör, en resebyrå eller en terminaloperatör som inte uppfyller de skyldigheter som följer av 5 § eller av

1. artikel 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 19, 22.1, 23, 24, 27 eller 28 i förordning (EG) nr 1371/2007,

2. artikel 4, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1, 10, 11, 12, 13.1, 13.2 eller 24 i förordning (EU) nr 1177/2010, eller

3. artikel 4, 9, 10, 11.1, 13, 14, 15, 26 eller 27 i förordning (EU) nr 181/2011,

i annat avseende än vad som avses i 9 §, får vid vite åläggas att göra detta.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

Genom paragrafen införs en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelser av 5 § eller vissa konsumenträttsliga bestämmelser i EU:s tre passagerarförordningar. Övervägandena finns i avsnitt 9.4.

I 5 § föreskrivs en skyldighet för vissa transportörer att ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter. Riktlinjerna ska ha ett visst föreskrivet innehåll. Bestämmelser om hur dessa riktlinjer ska tas fram finns i 6 §. I tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna finns vidare bestämmelser som innebär en rad skyldigheter för järnvägsföretag m.fl. som är av konsumenträttslig karaktär. Det handlar bl.a. om skyldighet att utan diskriminering utfärda biljetter samt godkänna bokningar m.m., lämna assistans till resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och inrätta mekanismer för hantering av klagomål.

Enligt *första stycket* kan den som inte uppfyller nämnda skyldigheter åläggas att göra detta vid äventyr av vite. Liknande bestämmelser finns i bl.a. 3 och 4 §§ avtalsvillkorlagen och i 16 § lagen (2010:510) om lufttransporter. Bestämmelsen är inte tillämplig i fråga om sådan underlåtenhet som omfattas av den särskilda regleringen i 9 §, dvs. underlåtenhet att lämna viss information.

Bestämmelsen innebär bl.a. att en transportör som inte har sådana riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter som avses i 5 §, dvs. riktlinjer som framtagits efter överläggning med

Konsumentverket och organisationer som företräder resenärerna, kan åläggas att vidta rättelse vid äventyr av vite. Detsamma gäller om transportören visserligen har riktlinjer men dessa inte uppfyller de krav på innehållet som framgår av 5 § andra stycket. Däremot kan ett föreläggande enligt paragrafen inte användas mot en transportör som faktiskt inte följer innehållet i sina riktlinjer. I sistnämnda fall kan det i stället bli aktuellt att tillämpa marknadsföringslagens bestämmelser om otillbörlig marknadsföring.

Ett föreläggande kan riktas mot det järnvägsföretag eller den biljettutfärdare, stationsförvaltare, researrangör, transportör, resebyrå eller terminaloperatör som enligt respektive EU-förordning är skyldig att vidta den aktuella åtgärden. Föreläggandet kommer i regel innebära att företaget i framtiden måste rätta sig efter bestämmelsen i aktuellt avseende för att undvika att vitet döms ut.

Syftet med bestämmelsen är främst att skydda resenärerna som kollektiv mot att ansvariga företag underlåter att uppfylla sina skyldigheter enligt EU-förordningarna och lagen. Vites-sanktionen kan endast användas vid framtida överträdelser och inte för att kompensera resenärer som lidit skada. En resenär som vill få kompensation har i stället att göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden alternativt väcka talan vid allmän domstol.

Andra stycket anger var och av vem en talan om åläggande får väckas. Talan väcks vid Marknadsdomstolen. Lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. tillämpas på förfarandet. Konsumentombudsmannen är ensam behörig att väcka talan.

11 § I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 10 §.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

Genom paragrafen införs en möjlighet för Konsumentombudsmannen att meddela förelägganden i frågor som omfattas av 10 §. Övervägandena finns i avsnitt 9.4.

Bestämmelsen i *första stycket* innebär att Konsumentombudsmannen har möjlighet att, i fall som inte är av större vikt, meddela förelägganden om sådana ålägganden som avses i 10 §. Bestämmelsen är utformad med 28 § marknadsföringslagen som förebild. Den är, på samma sätt som 28 § marknadsföringslagen, begränsad till fall som inte är av större vikt, dvs. klara fall som inte har principiellt intresse eller rör åtgärder av stor praktisk räckvidd (jfr prop. 1970:57 s. 84).

I paragrafens *andra stycke* hänvisas till 28 § marknadsföringslagen när det gäller de bestämmelser som ska tillämpas vid ett föreläggande enligt första stycket. Av detta följer att ett föreläggande ska förenas med vite och att näringsidkaren måste godkänna föreläggandet inom viss tid. Om föreläggandet godkänns inom denna tid, gäller det som en lagakraftvunnen dom från Marknadsdomstolen. Detta innebär bl.a. att Marknadsdomstolen inte kan pröva frågan på nytt så länge inte förhållandena ändrats, se 53 § marknadsföringslagen. Ett godkännande som sker efter den utsatta tiden är dock utan verkan. Skulle en näringsidkare vilja godkänna ett föreläggande efter tidens utgång, måste alltså ett nytt föreläggande utfärdas.

12 § Den myndighet som utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av artikel 14 i förordning (EU) nr 1177/2010 och artikel 16.1 i förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs, får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska efterlevas.

Förelägganden enligt första stycket får förenas med vite.

Tillsynsmyndighetens beslut enligt denna paragraf får överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Paragrafen reglerar tillsynsmyndighetens befogenheter för att säkerställa att fartygs- och busspassagerarförordningarnas bestämmelser om skyldighet att införa förfaranden för utbildning om funktionsnedsättningar m.m. följs. Övervägandena finns i avsnitt 9.5.

Av 3 § framgår att regeringen bestämmer vilken myndighet som utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av

artikel 14 i fartygspassagerarförordningen och artikel 16.1 i busspassagerarförordningen fullgörs. Nämnda artiklar föreskriver en skyldighet för transportörer och, i förekommande fall, terminaloperatörer att inrätta förfaranden för utbildning om funktionshinder, funktionsnedsättningar och nedsatt rörlighet.

Enligt *första stycket* får den myndighet som utses att utöva tillsyn över att dessa skyldigheter följs, meddela förelägganden för att säkerställa efterlevnaden. Sådana förelägganden kan riktas mot den transportör eller terminaloperatör som enligt respektive förordning bär ansvaret för att utbilda sin personal.

Att ett föreläggande får förenas med vite framgår av *andra stycket*.

Av *tredje stycket* framgår att ett beslut om föreläggande får överklagas till allmän förvaltningsdomstol samt att prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten. För vitesförelägganden gäller i övrigt bestämmelserna i lagen (1985:206) om viten. Frågor om utdömande av viten prövas av förvaltningsrätt på ansökan av den myndighet som har utfärdat vitesföreläggandet eller, om detta har skett efter överklagande i frågan om vitesföreläggande, av den myndighet som har prövat denna fråga i första instans.

Fullt tillgängliga bussterminaler

13 § Regeringen ska utse bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas i enlighet med förordning (EU) nr 181/2011.

Regeringen får överlåta åt en statlig myndighet eller de regionala kollektivtrafikmyndigheter som avses i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik att utse bussterminaler enligt första stycket.

I paragrafen bemyndigas regeringen att utse de bussterminaler där assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas i enlighet med busspassagerarförordningen. Regeringen ges även möjlighet att delegera

uppgiften till en statlig myndighet eller till de regionala kollektivtrafikmyndigheterna. Övervägandena finns i avsnitt 10.

Skyldigheten att utse bussterminaler där assistans ska tillhandahållas framgår av artikel 12 i busspassagerarförordningen. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna definieras i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik. Det ska finnas en regional kollektivtrafikmyndighet i varje län. Myndigheten kan organiseras som ett kommunförbund eller som en nämnd gemensam för kommun och landsting. Se vidare i prop. 2009/10:200.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

1. Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.
2. Bestämmelsen i 4 § om reklamation vid tågtransporter gäller inte för transporter där transportavtalet ingåtts före lagens ikraftträdande.
3. Skyldigheterna enligt 5 och 7 §§ att ha riktlinjer respektive att tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna gäller först från och med den 1 juli 2015.

Enligt *punkt 1* träder lagen i kraft den 1 juli 2014 och tillämpas från det datumet.

Av *punkt 2* framgår att bestämmelsen i 4 § om reklamation vid tågtransporter inte ska tillämpas på transportavtal som har ingåtts före lagens ikraftträdande. För transportavtal som ingås före ikraftträdandet gäller alltså inte paragrafens förbud mot kortare reklamationsfrister än två månader, inte ens om transporten utförs efter ikraftträdandet.

Enligt *punkt 3* ska skyldigheterna för transportörer enligt 5 och 7 §§ att ha riktlinjer respektive att tillhandahålla information om innehållet i riktlinjerna gälla först från och med den 1 juli 2015. Detta medför att sanktionerna enligt 9–11 §§ inte kan användas som följd av att en transportör före den 1 juli 2015 inte följer bestämmelserna i 5 eller 7 §§. Däremot ska bestämmelserna i 6 § avseende överläggningar om riktlinjerna tillämpas även innan denna tidpunkt.

Övervägandena finns i avsnitt 11.

13.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

1 § Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt

1. konkurrenslagen (2008:579),
2. marknadsföringslagen (2008:486),
3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare,
5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer,
6. försäkringsavtalslagen (2005:104),
7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m.,
8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
9. lagen (2010:510) om lufttransporter,
10. lagen (1986:436) om näringsförbud,
11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden, och

12. lagen (2014:000) om resenärers rättigheter.

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, 13 eller 15 § lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud, lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden eller 9 § lagen om resenärers rättigheter. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

Paragrafen innehåller en förteckning över de mål och ärenden som handläggs vid Marknadsdomstolen samt en reglering av i vilka fall lagens rättegångsregler ska tillämpas. Övervägandena finns i avsnitt 9.

Första stycket innehåller en förteckning som upptar de lagar enligt vilka Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden. Ändringen innebär att lagen om resenärers rättigheter läggs till i denna förteckning.

Genom ändringarna i *andra stycket* undantas 9 § lagen om resenärers rättigheter från tillämpningen av rättegångsreglerna i 14–22 §§. Dessutom förtydligas att undantaget beträffande lagen

om lufttransporter avser 13 och 15 §§ den lagen. I dessa fall tillämpas i stället marknadsföringslagen.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014 och tillämpas från det datumet.

13.3 Förslaget till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192)

1 kap. Allmänna bestämmelser

1 § Denna lag tillämpas på järnvägstrafik på bana inom Sverige eller på svensk tåg färja. Vad som föreskrivs om järnväg i 1 kap., 2 kap. 2–5 §§ och 5 kap. tillämpas också på tunnelbana och spårväg.

Av 2 kap. 4 § och 3 kap. 1 § följer att vissa bestämmelser i lagen tillämpas även på befordran med annat transportmedel än som anges i första stycket. I fall som avses i 2 kap. 4 § kan därvid bestämmelser i lagen tillämpas på befordran även utom Sverige. Enligt 2 kap. 1 §, 3 kap. 1 § och 4 kap. 1 § ska lagen i vissa fall inte tillämpas på befordran i trafik med utlandet.

Lagen tillämpas inte på brevbefordran med järnväg.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

I paragrafen regleras lagens tillämpningsområde. I det nya fjärde stycket erinras om att bestämmelserna i tågpassagerarförordningen har företräde framför lagen.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014.

13.4 Förslaget till lag om ändring i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik

1 § Denna lag tillämpas på sådan internationell järnvägsbefordran som avses i det i bilaga 1 intagna fördraget den 9 maj 1980 om internationell järnvägstrafik (COTIF) ändrat enligt det protokoll den 20 december 1990 som är intaget i bilaga 6 till denna lag.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

I paragrafen regleras lagens tillämpningsområde. I det nya *andra stycket* erinras om att bestämmelserna i tågpassagerarförordningen har företräde framför lagen.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014.

13.5 Förslaget till lag om ändring i lagen (1992:1672) om paketresor

18 § Skador som omfattas av bestämmelserna i

- sjölagen (1994:1009),
- rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,
- järnvägstrafiklagen (1985:192), eller
- lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik

ersätts enligt de bestämmelserna i stället för enligt denna lag. Arrangören är dock alltid skyldig att ersätta resenären för vad denne har rätt att fordra enligt de nämnda bestämmelserna.

Av paragrafen framgår att paketreselagen inte ska tillämpas vid vissa skador som omfattas av annan lagstiftning.

I ett nytt *fjärde moment* anges att skador som omfattas av bestämmelserna i tågpassagerarförordningen ska ersättas enligt den förordningen och inte enligt paketreselagen.

Ändringen är föranledd av att delar av fördraget om internationell järnvägstrafik, COTIF, har införlivats i svensk rätt genom tågpassagerarförordningen. Det gäller bl.a. bestämmelser om skadeståndsskyldighet enligt de enhetliga rättsreglerna för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV, bilag A till fördraget), vilka är intagna som bilaga 1 till förordningen.

Ändringen innebär att bestämmelserna i CIV reglerar förutsättningarna för skadestånd och skadeståndets storlek samt vem som bär det slutliga ansvaret för skadan. Paketreselagen fortsätter dock att gälla i fråga om skador som inte regleras i CIV.

Av sista meningen i paragrafen följer att arrangörens primära ansvar gentemot resenären även omfattar skadestånd enligt CIV. Resenären kan därför alltid vända sig till arrangören för att få det skadestånd som han eller hon har rätt till enligt de aktuella bestämmelserna i CIV. Det finns dock inte något hinder mot att resenären i stället riktar sitt anspråk mot den som bär det slutliga ansvaret (se prop. 1992/93:95 s. 94).

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014 och tillämpas från det datumet.

13.6 Förslaget till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)

15 kap. Om befordran av passagerare och resgods

2 § Bestämmelserna i detta kapitel *tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004. Bestämmelserna tillämpas inte heller i den utsträckning befordringen är underkastad ett gällande internationellt fördrag om befordran med annat transportmedel.*

Paragrafen reglerar kapitlets tillämpning i förhållande till internationella fördrag. Genom ändringen informeras om att bestämmelserna i fartygspassagerarförordningen har företräde framför lagen.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014.

13.7 Förslaget till lag om ändring i järnvägslagen (2004:519)

1 kap. Allmänna bestämmelser

Lagens tillämpningsområde

2 § Särskilda bestämmelser om *transport* av passagerare finns i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Särskilda bestämmelser om *transport av passagerare* och gods finns även i

järnvägstrafiklagen (1985:192) och i lagen (1985:193) om internationell järnvägstrafik.

I paragrafen lämnas upplysning om viss, till järnvägslagen angränsande lagstiftning. Genom ett tillägg erinras om att särskilda bestämmelser om transport av passagerare och deras resgods finns i tågpassagerarförordningen.

8 kap. Tillsyn m.m.

Förelägganden och förbud

4 § Tillsynsmyndigheten får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att *artikel 10.1, 10.2, 10.4, 21 eller 26 i förordning (EG) nr 1371/2007* eller denna lag eller de föreskrifter eller villkor som har meddelats med stöd av lagen ska efterlevas.

Förelägganden och förbud får förenas med vite.

Om någon har ålagts att betala konkurrensskadeavgift enligt 3 kap. 5 § konkurrenslagen (2008:579) eller dömts att betala vite enligt 6 kap. 2 § samma lag, får vite enligt denna lag inte dömas ut för samma förfarande.

I paragrafen bemyndigas tillsynsmyndigheten att meddela de förelägganden och förbud som behövs för att lagen eller de föreskrifter eller villkor som meddelats med stöd av lagen ska uppfyllas. Övervägandena finns i avsnitt 9.5.

Genom ett tillägg i *första stycket* bemyndigas tillsynsmyndigheten att meddela förelägganden och förbud vid överträdelse av tågpassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och bokningssystem, tillgänglighet samt resenärernas personliga säkerhet. Det ger bl.a. en möjlighet att ålägga en stationsförvaltare eller ett järnvägsföretag att, i samband med en ombyggnation av en station eller vid inköp av nya järnvägsvagnar, göra de anpassningar för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet som föreskrivs i förordningen. Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet enligt järnvägslagen, se 1 kap. 2 § järnvägsförordningen (2004:526).

Att sådana förelägganden eller förbud som avses i bestämmelsen får förenas med vite framgår av *andra stycket*. Ett beslut att meddela ett vitesföreläggande får överklagas till allmän förvaltningsdomstol, se 11 kap. 2 §. För vitesförelägganden gäller i övrigt bestämmelserna i lagen om viten. Frågor om utdömande av viten prövas av förvaltningsrätt på ansökan av den myndighet som har utfärdat vitesföreläggandet eller, om detta har skett efter överklagande i frågan om vitesföreläggande, av den myndighet som har prövat denna fråga i första instans.

Enligt 5 § kan en underlåtenhet att uppfylla kraven i de aktuella bestämmelserna i tågpassagerarförordningen ligga till grund för ett beslut att återkalla ett tillstånd att utföra järnvägstrafik.

- 5 § Tillsynsmyndigheten får återkalla ett tillstånd om
1. förutsättningarna för tillståndet inte längre uppfylls,
 2. tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt *artikel 10.1, 10.2, 10.4, 21 eller 26 i förordning (EG) nr 1371/2007*, denna lag eller föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, eller
 3. tillståndshavaren under minst sex månader inte använder en licens enligt 3 kap. 2 § eller under minst ett år inte använder ett annat tillstånd enligt 3 kap.

I paragrafen anges i vilka fall ett tillstånd för ett järnvägsföretag att bedriva järnvägstrafik enligt 3 kap. får återkallas av Transportstyrelsen. Bestämmelsen åsyftar samtliga tillstånd enligt 3 kap., dvs. licens, säkerhetsintyg, särskilt tillstånd, auktorisation för att få organisera järnvägstrafik och tillstånd för infrastruktur-förvaltare. Övervägandena finns i avsnitt 9.5.

Genom ett tillägg i *andra punkten* utökas Transportstyrelsens möjlighet att återkalla ett tillstånd till fall när tillståndshavaren inte fullgör sina skyldigheter enligt tågpassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och bokningssystem, tillgänglighet samt resenärernas personliga säkerhet. Enligt 4 § har Transportstyrelsen även möjlighet att meddela de förelägganden och förbud som behövs för att bestämmelserna ska efterlevas.

Ett beslut att återkalla ett tillstånd får överklagas till allmän förvaltningsdomstol, se 11 kap. 2 §.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014 och tillämpas från det datumet.

13.8 Förslaget till lag om ändring i lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

1 § Denna lag gäller för den som utför transporter av passagerare i linjetrafik med buss eller som utför motsvarande trafik med tåg, tunnelbana eller spårvagn (transportör). Begreppet linjetrafik har samma innebörd som i 1 kap. 5 § 1 i yrkestrafiklagen (2012:210).

I de fall då trafiken organiseras av en regional kollektivtrafikmyndighet enligt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik gäller lagens bestämmelser om transportör i stället beträffande myndigheten, även om denne inte själv utför trafiken.

Lagen gäller inte för den som utför trafik med museijärnvägsfordon eller liknande trafik.

Lagen tillämpas inte i den utsträckning en fråga regleras av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer eller Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

Paragrafen reglerar lagens tillämpningsområde. I det nya fjärde stycket erinras om att bestämmelserna i tåg- och busspassagerarförordningarna har företräde framför lagen.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014.

13.9 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

1 § Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- distans- och hemförsäljningslagen (2005:59),
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, och
- lagen (2014:000) om resenärers rättigheter.

I paragrafen finns bl.a. en lista över lagar som innehåller bestämmelser om marknadsföring. Listan kompletteras med lagen om resenärers rättigheter, enligt vilken marknadsföringslagens

bestämmelser ska tillämpas (se föreslagna 8 § lagen om resenärers rättigheter).

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Enligt bestämmelsen träder lagen i kraft den 1 juli 2014.

13.10 Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:510) om lufttransporter

Bestämmelser i anledning av förordning (EG) nr 261/2004, förordning (EG) nr 2111/2005, förordning (EG) nr 1107/2006 och förordning (EG) nr 1008/2008

14 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över

1. att lufttrafikföretag fullgör de skyldigheter som följer av förordning (EG) nr 261/2004,

2. att lufttrafikföretag, researrangörer och biljettförsäljare fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 2111/2005,

3. att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer fullgör de skyldigheter som följer av artiklarna 3 och 4 i förordning (EG) nr 1107/2006, *samt*

4. att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer fullgör de skyldigheter som följer av artikel 23 i förordning (EG) nr 1008/2008.

I paragrafen ges Konsumentverket i uppdrag att utöva tillsyn över vissa EU-förordningar. Övervägandena finns i avsnitt 9.8.

Konsumentverket har tillsynsansvaret över att de skyldigheter som följer av artikel 23 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen följs. Artikel 23 innehåller bestämmelser om vilken prisinformation som ska lämnas till kunden, hur prisinforma-

tionen ska lämnas samt ett krav på att kunden aktivt ska markera sitt godkänna av eventuella pristillägg. I 15 och 16 §§ regleras vilka sanktioner som kan användas vid överträdelser av artikeln.

Bemyndigandet för Konsumentverket att utöva tillsyn över artikel 23 i EU-förordningen finns i 6 § förordningen (1994:1808) om behöriga myndigheter på den civila luftfartens område. Genom en ny *punkt 4* flyttas bemyndigandet till lagen.

15 § *Om information inte lämnas enligt*

– artikel 14 i förordning (EG) nr 261/2004,
– artikel 11 i förordning (EG) nr 2111/2005,
– artikel 4 i förordning (EG) nr 1107/2006, eller
– artikel 23.1 i förordning (EG) nr 1008/2008
ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

I paragrafen föreskrivs sanktioner för det fall information inte lämnas i enlighet med vissa EU-förordningar. Övervägandena finns i avsnitt 9.8.

Av de aktuella bestämmelserna i EU-förordningarna följer en skyldighet att informera passagerarna om deras rättigheter, vilket eller vilka lufttrafikföretag som utför flygningen, de säkerhetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet samt om passagerarpriser och fraktpriser.

Enligt hittillsvarande ordning gäller att en särskild marknadsrättslig sanktion ska tillämpas vid underlåtenhet att lämna den information som anges i respektive EU-förordning. Enligt denna kan bl.a. ett lufttrafikföretag åläggas att lämna den aktuella informationen. Ändringen innebär att den sanktionen upphävs. I stället anges att marknadsföringslagen, med undantag för lagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift, ska tillämpas i dessa fall. Vidare utvidgas bestämmelsens tillämpningsområde till att även omfatta information enligt artikel 23.1 i förordning (EG) nr 1008/2008. Av den artikeln följer att slutligt pris ska anges med särredovisning av passagerar-

respektive fraktpris, skatter och avgifter. Valfria pristillägg ska klart, öppet och otvetydigt anges i början av varje bokningsprocess och kunden ska aktivt markera sitt godkännande av sådana tillägg. I bestämmelsen anges också att den information som avses i förordningarna ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. Motsvarande gäller enligt den föreslagna 8 § lagen om resenärers rättigheter. För en närmare beskrivning av innebörden hänvisas därför till kommentaren till den bestämmelsen.

16 § Ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som vägrar personer med *funktionsnedsättning* eller nedsatt rörlighet transport i strid med artiklarna 3 och 4 i *förordning* (EG) nr 1107/2006 får *vid vite åläggas att erbjuda* transporterna i fråga.

Ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som lämnar prisinformation på ett diskriminerande sätt i strid med artikel 23.2 i förordning (EG) nr 1008/2008 får vid vite förbjudas att göra detta.

Talan om åläggande enligt första stycket *och förbud enligt andra stycket* väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

I paragrafen föreskrivs en särskild marknadsrättslig sanktion vid överträdelse av vissa konsumenträttsliga bestämmelser i två EU-förordningar. Övervägandena finns i avsnitt 9.8.

Ändringen i *första stycket* är redaktionell. Någon ändring i sak är alltså inte avsedd.

Andra stycket innehåller enligt hittillsvarande lydelse en bestämmelse om att talan enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen. Den bestämmelsen flyttas till tredje stycket. Andra stycket innehåller i stället en ny bestämmelse som innebär att ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som bryter mot diskrimineringsförbudet i artikel 23.2 i förordning (EG) nr 1008/2008, kan vid vite förbjudas att göra detta. Enligt artikel 23.2 i EU-förordningen ska tillgång till passagerarpriser och fraktpriser ges utan någon diskriminering på grundval av kunders nationalitet eller bosättningsort, eller på grundval av lufttrafikföretagsombudets eller annan biljettförsäljares etableringsort inom gemenskapen.

Av *tredje stycket*, som är nytt, framgår att talan enligt första eller andra stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen. Bestämmelsen, som enligt hittillsvarande ordning finns i andra stycket, ändras så att den även omfattar en talan om förbud enligt andra stycket.

Den föreslagna 9 § lagen om resenärers rättigheter innehåller motsvarande möjlighet att meddela förbud. För en närmare beskrivning hänvisas därför till kommentaren till den bestämmelsen.

17 § I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande *eller förbud* som avses i 16 §. För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

I paragrafen ges Konsumentombudsmannen möjlighet att i fall som inte är av större vikt meddela marknadsrättsliga sanktioner. Övervägandena finns i kapitel 9.8.

Paragrafen hänvisar enligt sin hittillsvarande lydelse till vissa marknadsrättsliga sanktioner i 15 §. Sistnämnda paragraf ges ett annat innehåll och innebär nu att marknadsföringslagen ska tillämpas. I *första stycket* hänvisas i stället till 16 §. Det innebär att Konsumentombudsmannen får meddela föreläggande om sådant åläggande att erbjuda personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet transport som avses i 16 § första stycket. Vidare ges Konsumentombudsmannen samma möjlighet när det gäller sådant förbud mot diskriminering vid tillgång till passagerar- och fraktpriser som avses i 16 § andra stycket. Bestämmelsen är, på samma sätt som 28 § marknadsföringslagen, begränsad till fall som inte är av större vikt, dvs. klara fall som inte har principiellt intresse eller rör åtgärder av stor praktisk räckvidd (jfr prop. 1970:57 s. 84).

Av *andra stycket* framgår att bestämmelserna i 28 § marknadsföringslagen ska tillämpas på föreläggandet. Den närmare innebörden av detta framgår av kommentaren till förslaget till 10 § lagen om resenärers rättigheter.

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

Lagen träder i kraft den 1 juli 2014 och tillämpas från det datumet.

Europaparlamentets och rådets
förordning (EG) nr 1371/2007

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 1371/2007**av den 23 oktober 2007****om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 71.1,

med beaktande av kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande ⁽²⁾,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget, på grundval av det gemensamma utkast som förlikningskommittén godkände den 31 juli 2007 ⁽³⁾, och

av följande skäl:

- (1) Inom ramen för den gemensamma transportpolitiken är det viktigt att slå vakt om rättigheterna för tågresenärerna och att förbättra kvaliteten och effektiviteten hos persontrafiken för att bidra till en ökning av järnvägstransportens andel i förhållande till andra transportsätt.
- (2) I kommissionens meddelande "En strategi för konsumentpolitik 2002–2006" ⁽⁴⁾ fastställs målsättningen att uppnå en hög konsumentskyddsnivå på transportområdet i enlighet med artikel 153.2 i fördraget.
- (3) Eftersom tågresenären är transportavtalets svagare part bör man slå vakt om resenärens rättigheter.
- (4) Tågresenärernas rättigheter omfattar rätt till information om tjänsten före och under resan. Järnvägsföretag och biljettutfärdare bör i möjligaste mån lämna denna information i förväg och så tidigt som möjligt.
- (5) Mer detaljerade krav på tillhandahållandet av reseinformation kommer att anges i de tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i Europaparlamentets

och rådets direktiv 2001/16/EG av den 19 mars 2001 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet för konventionella tåg ⁽⁵⁾.

- (6) En förstärkning av rättigheterna för tågresenärer bör bygga på befintliga internationella rättsregler i detta sammanhang enligt bilaga A – enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV) till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999 (Vilniusprotokollet). Det är emellertid önskvärt att utvidga tillämpningsområdet för denna förordning till att skydda inte endast resenärer i internationell, utan också i inhemsk järnvägstrafik.
- (7) Järnvägsföretagen bör samarbeta för att göra det lättare för tågresenärer att övergå från en operatör till en annan genom att när så är möjligt tillhandahålla direktbiljetter.
- (8) Tillhandahållandet av information och biljetter till tågresenärer bör underlättas genom att datoriserade system anpassas till en gemensam specifikation.
- (9) Det vidare införandet av reseinformations- och bokningsystem bör ske i enlighet med TSD.
- (10) Persontrafiken på järnväg bör gagna allmänheten. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken härtill är handikapp, ålder eller andra faktorer, bör därför ha möjligheter att resa med tåg som kan jämföras med andra medborgares. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering. Särskild uppmärksamhet bör ägnas bland annat åt att informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om deras möjligheter att utnyttja järnvägsförbindelserna, förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur vagnarna och om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen. För att lämna resenärer med sensorisk funktionsnedsättning bästa möjliga information om förseningar bör visuella och hörbara system användas. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör ges möjlighet att utan extra kostnad köpa biljett ombord på tåget.

⁽¹⁾ EUT C 221, 8.9.2005, s. 8.

⁽²⁾ EUT C 71, 22.3.2005, s. 26.

⁽³⁾ Europaparlamentets yttrande av den 28 september 2005 (EUT C 227 E, 21.9.2006, s. 490), rådets gemensamma ståndpunkt av den 24 juli 2006 (EUT C 289 E, 28.11.2006, s. 1), Europaparlamentets ståndpunkt av den 18 januari 2007 (ännu ej offentliggjord i EUT), Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 25 september 2007 och rådets beslut av den 26 september 2007.

⁽⁴⁾ EGT C 137, 8.6.2002, s. 2.

⁽⁵⁾ EGT L 110, 20.4.2001, s. 1. Direktivet senast ändrat genom kommissionens direktiv 2007/32/EG (EUT L 141, 2.6.2007, s. 63).

- (11) Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör ta hänsyn till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet genom att uppfylla de TSD för personer med nedsatt rörlighet för att på så sätt, i enlighet med den gällande gemenskapslagstiftningen om offentlig upphandling, garantera tillgänglighet till alla byggnader och all rullande materiel genom att stegvis avskaffa de fysiska och funktionella hindren i samband med nyanskaffningar, anläggningsarbeten eller betydande renoveringar.
- (12) Järnvägsföretag bör ha skyldighet att vara försäkrade eller vidta likvärdiga åtgärder så att de vid en olyckshändelse kan infria sitt skadeståndsansvar gentemot tågresenärer. Minimiförsäkringsbeloppet för järnvägsföretag bör ses över senare.
- (13) Förstärkt rätt till ersättning och assistans vid försening, missad anslutning eller inställd förbindelse torde medföra incitament för persontrafikmarknaden till gagn för resenärerna.
- (14) Det är önskvärt att det genom denna förordning upprättas ett system för ersättning till resenärerna vid förseningar kopplat till järnvägsföretagets ansvar, på samma grund som det internationella system som föreskrivs i Cotif, särskilt i bilag IV till detta om resenärernas rättigheter.
- (15) När en medlemsstat beviljar järnvägsföretag dispens från bestämmelserna i denna förordning, bör den uppmana järnvägsföretagen att, i samråd med organisationer som företräder resenärerna, införa ett system för ersättning och hjälp i händelse av allvarliga avbrott i persontrafiken.
- (16) Det är också önskvärt att befria olycksoffer och deras anhöriga från omedelbara ekonomiska problem under perioden direkt efter en olycka.
- (17) Det är av intresse för tågresenärer att lämpliga åtgärder vidtas med de offentliga myndigheternas samtycke för att garantera resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationerna och ombord på tågen.
- (18) Tågresenärer bör kunna framföra klagomål mot varje järnvägsföretag som berörs när det gäller rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning och ha rätt att få svar inom rimlig tid.
- (19) Järnvägsföretag bör fastställa, förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för persontrafik på järnväg.
- (20) Innehållet i denna förordning bör ses över med avseende på anpassning av de finansiella beloppen till inflationen, med avseende på kraven på information och tjänstekvalitet med hänsyn till marknadsutvecklingen samt med hänsyn till förordningens inverkan på tjänstekvaliteten.
- (21) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter ⁽¹⁾.
- (22) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning samt se till att påföljderna tillämpas. Påföljderna, som bland annat kan innefatta ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.
- (23) Eftersom målen med förordningen, nämligen att utveckla gemenskapens järnvägar och införa vissa rättigheter för tågresenärer, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går förordningen inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
- (24) Ett syfte med denna förordning är att förbättra persontrafiken på järnväg inom gemenskapen. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja dispenser för transporter i regioner där en betydande del av trafiken sker utanför gemenskapen.
- (25) Järnvägsföretag i vissa medlemsstater kommer möjligen att finna det svårt att tillämpa samtliga bestämmelser i denna förordning när den träder i kraft. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja tillfällig dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för nationell fjärrtrafik. Den tillfälliga dispensen bör emellertid inte avse de bestämmelser i denna förordning som ger personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet möjlighet att resa med tåg, inte heller rätten för dem som så önskar att köpa tågbiljett utan otillbörlig svårighet, och heller inte de bestämmelser som gäller järnvägsföretagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods, kravet att järnvägsföretag måste vara rimligt försäkrade samt kravet att dessa företag måste vidta lämpliga åtgärder för att garantera resenärernas personliga säkerhet på tågstationer och på tåg och hantera risker.

⁽¹⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31. Direktivet ändrat genom förordning (EG) nr 1882/2003 (EUT L 284, 31.10.2003, s. 1).

- (26) Stads-, förorts- och regionaltrafik för passagerare skiljer sig från fjärrtrafik. Med undantag av vissa bestämmelser som bör tillämpas på all persontrafik på järnväg inom hela gemenskapen, bör medlemsstaterna därför kunna bevilja dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för stads-, förorts- och regiontrafik.
- (27) De åtgärder som krävs för att genomföra denna förordning bör antas i enlighet med rådets beslut 1999/468/EG av den 28 juni 1999 om de förfaranden som skall tillämpas vid utövandet av kommissionens genomförandebefogenheter ⁽¹⁾.
- (28) Kommissionen bör särskilt ges behörighet att anta genomförandeåtgärder. Eftersom dessa åtgärder har en allmän räckvidd och avser att ändra icke väsentliga delar av denna förordning eller komplettera denna genom tillägg av nya icke väsentliga delar, bör de antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 5a i beslut 1999/468/EG.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler på följande områden:

- Den information som järnvägsföretagen ska tillhandahålla, ingående av transportavtal, utfärdande av biljetter och införande av ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstransporter.
- Järnvägsföretagens skadeståndsansvar och deras försäkrings-skyldigheter för resenärerna och deras resgods.
- Järnvägsföretagens skyldigheter mot resenärerna vid förseningar.
- Skydd av och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid tågresor.
- Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer, hantering av risker för resenärernas personliga säkerhet och handläggning av klagomål.
- Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

⁽¹⁾ EGT L 184, 17.7.1999, s. 23. Beslutet ändrat genom beslut 2006/512/EG (EUT L 200, 22.7.2006, s. 11).

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska gälla alla tågresor och järnvägstjänster i hela gemenskapen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag ⁽²⁾.

2. Denna förordning är inte tillämplig på järnvägsföretag och transporttjänster som saknar tillstånd enligt direktiv 95/18/EG.

3. När denna förordning träder i kraft ska artiklarna 9, 11, 12, 19, 20.1 och 26 tillämpas på all persontrafik i hela gemenskapen.

4. Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder under en tid av högst 5 år bevilja dispens, som får förnyas två gånger med högst 5 år vid varje tillfälle, för inhemsk persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning.

5. Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 i denna artikel får en medlemsstat undanta stads- och förortspersontrafik samt regional persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning. När det gäller att skilja mellan stads- och förortspersontrafik, å ena sidan, och regional persontrafik, å andra sidan, ska medlemsstaterna tillämpa definitionerna i rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar ⁽³⁾. Vid tillämpningen av dessa definitioner ska medlemsstaterna använda följande kriterier: avstånd, tjänsternas frekvens, antalet uppehåll enligt tidtabell, rullande materiel, biljettsystem, skillnad i antalet passagerare under högtrafik och lågtrafik, tågtyper och tidtabeller.

6. Under en tid av högst 5 år får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder bevilja dispens, som får förnyas, från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för särskilda tjänster eller resor av det skälet att en betydande del av persontrafiken, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför gemenskapen.

7. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om dispens som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder, om sådan dispens inte anses förenlig med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 3 december 2014 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om de dispenser som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6.

⁽²⁾ EGT L 143, 27.6.1995, s. 70. Direktivet senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2004/49/EG (EUT L 164, 30.4.2004, s. 44).

⁽³⁾ EGT L 237, 24.8.1991, s. 25. Direktivet senast ändrat genom direktiv 2006/103/EG (EUT L 363, 20.12.2006, s. 344).

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *järnvägsföretag*: järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 2 i direktiv 2001/14/EG⁽¹⁾, samt andra offentliga eller privata företag vars verksamhet består i att tillhandahålla godstransporter och/eller personbefordran med järnväg, med krav på att företaget ska sörja för dragkraft. Definitionen innefattar även företag som endast tillhandahåller dragkraft.
2. *transportör*: det järnvägsföretag med vilket resenären har ingått transportavtalet eller ett antal på varandra följande järnvägsföretag som enligt avtalet har skadeståndsansvar.
3. *ställföreträdande transportör*: ett järnvägsföretag som inte har ingått ett transportavtal med resenären, men till vilket det järnvägsföretag som har ingått avtalet har överlätit en del av, eller hela, järnvägstransporten.
4. *infrastrukturförvaltare*: organ eller företag som särskilt ansvarar för anläggning och underhåll av järnvägsinfrastruktur, eller en del därav, i enlighet med definitionen i artikel 3 i direktiv 91/440/EEG. Detta kan också inbegripa förvaltning av kontroll- och säkerhetssystem för infrastrukturen. Infrastrukturförvaltarens uppgifter i ett järnvägsnät eller en del av ett nät kan tilldelas olika organ eller företag.
5. *stationsförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har givits ansvaret för förvaltningen av en järnvägsstation. Infrastrukturförvaltare kan vara stationsförvaltare.
6. *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare, annan än järnvägsföretaget, i den bemärkelse som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG⁽²⁾.
7. *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av järnvägstransporter som ingår transportavtal och säljer biljetter för ett järnvägsföretags eller för egen räkning.
8. *transportavtal*: ett avtal om transport mot ersättning eller kostnadsfritt mellan ett järnvägsföretag eller en biljettutfärdare och resenären om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
9. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
10. *direktbiljett*: en biljett eller biljetter som representerar ett transportavtal som har ingåtts för att genomföra på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag.
11. *nationell förbindelse*: en tjänst för personbefordran med järnväg som inte korsar en medlemsstatsgräns.
12. *försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomsttid.
13. *periodkort* eller *abonnemang*: en biljett för ett obegränsat antal resor som ger den behörige innehavaren rätt att resa med tåg på en särskild resrutten eller ett särskilt nätverk under en given period.
14. *datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT)*: ett datoriserat system med information om järnvägsförbindelser som erbjuds av järnvägsföretag. Detta system ska omfatta följande information om persontrafiken:
 - a) Scheman och tidtabeller för persontrafiken.
 - b) Platstillgången på persontåg.
 - c) Biljettpriser och särskilda villkor.
 - d) Hur tågen kan utnyttjas av personer med nedsatt rörlighet.
 - e) Olika möjligheter att göra bokningar eller utfärda biljetter eller direktbiljetter, i den utsträckning vissa av eller samtliga dessa möjligheter är tillgängliga för användarna.
15. *person med funktionshinder* eller *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.
16. *allmänna villkor för befordran*: Transportföretagets villkor i form av i varje medlemsstat gällande allmänna villkor eller tariffer som genom ingående av transportavtalet har kommit att utgöra en integrerad del av detta.
17. *fordon*: motorfordon eller släpvagn som transporteras vid personbefordran.

(1) Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/14/EG av den 26 februari 2001 om tilldelning av infrastrukturkapacitet, uttag av avgifter för utnyttjande av järnvägsinfrastruktur (EGT L 75, 15.3.2001, s. 29). Direktivet senast ändrat genom direktiv 2004/49/EG.

(2) Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59).

KAPITEL II

TRANSPORTAVTAL, INFORMATION OCH BILJETTER

Artikel 4

Transportavtal

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

Artikel 5

Cyklar

Järnvägsföretagen ska ge resenärerna möjlighet att ta med cyklar på tåget – om så är lämpligt, mot ersättning – om de är lätthanterliga, om det inte har någon negativ effekt på trafiktjänsten i fråga och om vagnarna tillåter.

Artikel 6

Förbud mot att frågå och begränsa förpliktelserna

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

Artikel 7

Skyldighet att informera om att en trafiktjänst upphör

Järnvägsföretagen eller, i tillämpliga fall, behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik, ska på lämpligt sätt, och innan beslutet genomförs, offentliggöra beslut om att dra in tjänster.

Artikel 8

Reseinformation

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska på begäran, utan att bestämmelserna i artikel 10 påverkas, ge resenären åtminstone den information som avses i del I av bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av det berörda järnvägsföretaget. Biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för egen räkning, och researrangörer, ska lämna denna information om den finns tillgänglig.
2. Järnvägsföretagen ska under resan lämna resenären åtminstone den information som avses i del II av bilaga II.

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen. Särskild hänsyn ska därvid tas till personer med nedsatt syn eller hörsel.

Artikel 9

Tillgång till biljetter, direktbiljetter och bokningar

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter, direktbiljetter och bokningar när sådana finns att tillgå.
2. Utan att tillämpningen av punkt 4 påverkas ska järnvägsföretagen distribuera biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande försäljningsställen:
 - a) Biljettkontor eller biljettautomater.
 - b) Telefon, Internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik.
 - c) Ombord på tågen.
3. Utan att tillämpningen av punkterna 4 och 5 påverkas ska järnvägsföretagen för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster distribuera biljetter via åtminstone ett av följande försäljningsställen:
 - a) Biljettkontor eller biljettautomater.
 - b) Ombord på tågen.
4. Järnvägsföretagen ska erbjuda möjlighet att erhålla biljetter för respektive förbindelse ombord på tåget om inte detta begränsas eller vägras av säkerhetsskäl, enligt en policy mot bedrägerier, på grund av obligatorisk platsbokning eller på skäliga kommersiella grunder.
5. Om det inte finns något biljettkontor eller någon biljettautomat på avgångsstationen ska resenärerna på järnvägsstationen informeras om:
 - a) möjligheten att köpa biljett per telefon, via Internet eller på tåget samt hur detta ska göras,
 - b) den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor och/eller biljettautomater.

Artikel 10

Reseinformation och bokningssystem

1. För att lämna den information och utfärda de biljetter som avses i denna förordning ska järnvägsföretag och biljettutfärdare använda ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT) som ska upprättas enligt de förfaranden som avses i denna artikel.

2. De tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i direktiv 2001/16/EG ska tillämpas inom ramen för denna förordning.

3. Kommissionen ska på förslag av Europeiska järnvägsbyrån (ERA) anta TSD för telematikapplikationer som ingår i servicen till passagerarna senast den 3 december 2010. TSD ska göra det möjligt att lämna den information som avses i bilaga II och att utfärda biljetter i enlighet med denna förordning.

4. Järnvägsföretagen ska anpassa sitt CIRSRT i enlighet med de krav som anges i TSD och enligt en införandeplan som anges i denna TSD.

5. I enlighet med bestämmelserna i direktiv 95/46/EG får järnvägsföretag eller biljettutfärdare inte lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar till andra järnvägsföretag eller biljettutfärdare.

KAPITEL III

JÄRNVÄGSFÖRETAGENS SKADESTÅNDSANSVAR GENTEMOT RESENÄRERNA OCH MED AVSEENDE PÅ DERAS RESGODS

Artikel 11

Skadeståndsansvar för resenärer och resgods

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

Artikel 12

Försäkring

1. Den försäkringsskyldighet som avses i artikel 9 i direktiv 95/18/EG ska, när det gäller skadeståndsansvar gentemot resenärer, förstås som ett krav på att järnvägsföretagen ska vara försäkrade till en sådan nivå, eller vidta likvärdiga åtgärder, så att de kan infria sitt skadeståndsansvar enligt denna förordning.

2. Kommissionen ska senast den 3 december 2010 förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om fastställande av den lägsta försäkringsnivån för järnvägsföretag. Om så är lämpligt ska rapporten åtföljas av lämpliga förslag eller rekommendationer.

Artikel 13

Förskottsutbetalningar

1. Om en resenär avlider eller skadas ska järnvägsföretaget som avses i artikel 26.5 i bilaga I omgående, och under inga omständigheter senare än femton dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka omedelbara ekonomiska behov, i proportion till den skada som lidits.

2. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 EUR, utan att tillämpningen av punkt 1 därför påverkas.

3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar enligt denna förordning, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

Artikel 14

Bestridande av skadeståndsansvar

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

KAPITEL IV

FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE

Artikel 15

Skadeståndsansvar vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse

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

Artikel 16

Ersättning och ombokning

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- Ersättning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant. Denna ersättning ska betalas ut på samma villkor som den ersättning som avses i artikel 17.
- Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

Artikel 17

Ersättning av biljettpriset

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avrese- och ankomststort som anges på biljetten för vilken biljettpriset inte har ersatts i enlighet med artikel 16, får, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning för en sådan försening från järnvägsföretaget. Den minsta ersättningen vid förseningar ska vara

- a) 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening,
- b) 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.

Resenärer som har ett periodkort eller abonnemang och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik får begära lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagets ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att definiera förseningar och för att beräkna ersättningen.

Ersättningen för förseningar ska beräknas i proportion till det pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade tjänsten.

När transportavtalet avser en ut- och återresa ska ersättningen för försening under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till halva det pris som erlagts för biljetten. Priset för en försenad förbindelse enligt varje annan form av transportavtal som omfattar flera påföljande delsträckor ska på samma sätt beräknas i proportion till hela priset.

Vid beräkning av förseningstiden ska hänsyn inte tas till en försening om järnvägsföretaget kan ge belägg för att denna har inträffat utanför de territorier där fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen är tillämpligt.

2. Ersättningen av biljettpriset ska erläggas inom en månad efter begäran om ersättning. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster om villkoren är flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort). Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

3. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader. Järnvägsföretagen får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 4 EUR.

4. Resenären ska inte vara berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om en försening före inköp av biljetten eller om ankomsttiden har försenats med mindre än 60 minuter genom fortsatt resa med en annan trafiktjänst eller ombokning.

Artikel 18

Assistans

1. Vid försenad ankomst eller avgång ska järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå.

2. Vid varje försening som avses i punkt 1 och överstiger 60 minuter ska resenärerna dessutom kostnadsfritt erbjudas

- a) måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i skäligen proportion till väntetiden,
- b) hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt,
- c) transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.

3. Om förbindelsen måste avbrytas ska järnvägsföretagen så snart som möjligt organisera alternativ befordran av resenärerna.

4. Järnvägsföretagen ska på resenärens begäran intyga på biljetten att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en missad anslutning eller att förbindelsen har ställts in.

5. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1, 2 och 3 fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuella medföljande personer.

KAPITEL V

PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel 19

Rätten till transport

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter. Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkt 1.

Artikel 20

Information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

1. Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur vagnarna i enlighet med reglerna för befordran i artikel 19.1 samt informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

2. Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare och/eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel 19.2 ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförts.

Artikel 21

Tillgänglighet

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, i överensstämmelse med TSD för personer med nedsatt rörlighet, se till att stationer, perronger, rullande materiel och andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. Om det saknas personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen eller personal vid stationen ska järnvägsföretag och stationsförvaltare göra varje rimlig ansträngning för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg.

Artikel 22

Assistans på järnvägsstationer

1. Stationsförvaltaren ska vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation lämna personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans, så att de kan stiga på avgående tåg, byta till anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg till vilket de köpt biljett, utan att tillämpningen av reglerna för utnyttjande enligt artikel 19.1 därför påverkas.

2. Medlemsstaterna får bevilja undantag från punkt 1 för personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster som tilldelats i enlighet med gemenskapslagstiftningen, under förutsättning att den behöriga myndigheten tillhandahåller arrangemang med likvärdig eller bättre tillgång till transporttjänster.

3. När det gäller obemannade stationer ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren se till att lätt tillgänglig information i enlighet med reglerna för befordran i artikel 19.1 visas beträffande närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 23

Assistans ombord på tågen

Utan att tillämpningen av de regler för befordran som avses i artikel 19.1 påverkas ska ett järnvägsföretag lämna en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans ombord på tågen samt vid påstigning och avstigning.

Vid tillämpningen av denna artikel ska assistans ombord på tågen innebära att varje rimlig ansträngning görs för att erbjuda assistans till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att ge tillgång till samma tjänster ombord på tåget som övriga passagerare, om denna persons funktionshinder eller rörlighetsnedsättning hindrar honom eller henne från att oberoende och tryggt utnyttja dessa tjänster.

Artikel 24

Villkor för assistans

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med nedsatt rörlighet enligt artiklarna 22 och 23 i enlighet med följande:

- Assistansen ska lämnas under förutsättning att det järnvägsföretag, den stationsförvaltaren, den biljettutfärdaren eller den researrangören biljetten köpts hos minst 48 timmar innan assistansen erfordras har meddelats att personen behöver sådan assistans. Om biljetten avser flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor.
- Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot dessa meddelanden.
- Om inget meddelande i enlighet med led a lämnas, ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som erfordras för att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

- d) Stationsförvaltaren ska, utan att andras förfoganderätt över områden utanför järnvägsstationen åsidosätts, utse platser inom och utanför järnvägsstationen där personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst till järnvägsstationen och, om så behövs, begära assistans.
- e) Assistansen ska lämnas under förutsättning att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet infinner sig på utsedd plats vid den tidpunkt som avtalats med det järnvägsföretag eller den stationsförvaltare som lämnar assistansen. Den avtalade tidpunkten får ligga högst 60 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in. Om det inte finns någon föreskriven tidpunkt vid vilken personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska infinna sig, ska personen i fråga infinna sig på den utsedda platsen senast 30 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in.

Artikel 25

Ersättning för rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning

Om järnvägsföretaget är skadeståndsskyldigt för förlust, helt eller delvis, eller skada på rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning som används av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får ingen finansiell begränsning tillämpas.

KAPITEL VI

SÄKERHET, KLAGOMÅL OCH TJÄNSTEKVALITET

Artikel 26

Resenärernas personliga säkerhet

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

Artikel 27

Klagomål

1. Järnvägsföretagen ska inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning. Järnvägsföretaget ska se till att resenärerna får kännedom om hur järnvägsföretaget ska kontaktas och om dess arbetsspråk.

2. Resenärerna får framföra klagomål till vilket som helst av de berörda järnvägsföretagen. Mottagaren av klagomålet ska inom en månad antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om vid vilken tidpunkt inom mindre än tre månader från det att klagomålet framfördes ett svar kan förväntas.

3. Järnvägsföretaget ska i den årliga rapport som avses i artikel 28 ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

Artikel 28

Kvalitetsnormer

1. Järnvägsföretagen ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Kvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.

2. Järnvägsföretagen ska följa sin verksamhet mot bakgrund av kvalitetsnormerna. Järnvägsföretagen ska varje år, tillsammans med årsrapporten, offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster. Rapporterna om tjänsternas kvalitet ska offentliggöras på järnvägsföretagens webbplats på Internet. Dessa rapporter ska dessutom offentliggöras på Europeiska järnvägsbyråns webbplats.

KAPITEL VII

INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVAD

Artikel 29

Information till resenärerna om deras rättigheter

1. Järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer ska, när de säljer tågbiljetter, informera resenärerna om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning. För att uppfylla denna informationsskyldighet får järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk vid Europeiska unionens institutioner.

2. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska informera resenärerna på stationen och i tåget på ett lämpligt sätt om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel 30.

Artikel 30

Kontroll av efterlevnad

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

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

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

2. Resenärerna får rikta klagomål om de överträdelse av denna förordning som hävdas av dem till det organ som utsetts enligt punkt 1, eller till andra lämpliga organ som utsetts av en medlemsstat.

Artikel 31

Samarbete mellan tillsynsorganen

För att kunna samordna beslutsprinciperna i hela gemenskapen ska de tillsynsorgan som avses i artikel 30 utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i detta arbete.

KAPITEL VIII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 32

Påföljder

Medlemsstaterna ska fastställa reglerna för påföljder vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att bestämmelserna följs. De påföljder som fastställs ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 3 juni 2010 och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

Artikel 33

Bilagor

De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att anpassa dess bilagor, utom bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

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

Utfärdad i Strasbourg den 23 oktober 2007.

På Europaparlamentets vägnar
H.-G. PÖTTERING
Ordförande

Artikel 34

Ändringsbestämmelser

1. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att komplettera den, och som krävs för att genomföra artiklarna 2, 10 och 12 ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

2. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att inflationsanpassa de finansiella belopp som anges i den, med undantag för beloppen i bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

Artikel 35

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som inrättats genom artikel 11a i direktiv 91/440/EEG.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artiklarna 5a.1–5a.4 och 7 i beslut 1999/468/EG tillämpas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.

Artikel 36

Rapport

Kommissionen ska överlämna en rapport, som i synnerhet berör tjänsternas kvalitetsnormer, till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning senast den 3 december 2012.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning och enligt artikel 10b i direktiv 91/440/EG. Rapporten ska vid behov åtföljas av lämpliga förslag.

Artikel 37

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft 24 månader efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

BILAGA I

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

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

AVDELNING II

INGÅENDE OCH FULLGÖRANDE AV TRANSPORTAVTALET

*Artikel 6***Transportavtal**

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

*Artikel 7***Biljett**

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

*Artikel 8***Betalning och återbetalning av transportavgift**

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

*Artikel 9***Rätt till transport – Förlust av rätten till transport**

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

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

*Artikel 10***Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

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

*Artikel 11***Tåginställelse och tågförsening – Utebliven tåganslutning**

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

AVDELNING III

TRANSPORT AV HANDRESGODS, DJUR, INSKRIVET RESGODS OCH FORDON

Kapitel I

Allmänna bestämmelser*Artikel 12***Rätt att medföra föremål och djur**

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

*Artikel 13***Undersökning**

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

*Artikel 14***Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

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

Kapitel II

Handresgods och djur*Artikel 15***Uppsikt**

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

Kapitel III

Inskrivet resgods*Artikel 16***Inlämning av inskrivet resgods**

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

*Artikel 17***Resgodsbevis**

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra resgodsbevisets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.
2. Resgodsbeviset ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
 - a) Transportören eller transportörerna.
 - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.

- c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
3. När den resande tar emot resgodsbeviset ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

Artikel 18

Inskrivning och transport

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

Artikel 19

Betalning av transportavgift för inskrivet resgods

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

Artikel 20

Märkning av inskrivet resgods

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

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

Artikel 21

Rätt att förfoga över inskrivet resgods

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

Artikel 22

Utlämning

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

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

2. Med utlämning till resgodsbevisets innehavare jämföras följande åtgärder, om de är i enlighet med de föreskrifter som gäller på bestämmelseorten:
 - a) Överlämnande av resgodset till en tull- eller skattemyndighet i en tjänste- eller lagerlokal som används av myndigheten och som inte står under transportörens uppsikt.
 - b) Överlämnande av levande djur till tredje man för förvaring.

3. Innehavaren av resgodsetsbeviset får begära att resgodset lämnas ut på bestämmelseorten så snart den överenskomna tiden, och i förekommande fall den tid som krävs för tullmyndigheters och andra förvaltningsmyndigheters behandling av resgodset, har löpt ut.
4. Om resgodsetsbeviset inte lämnas tillbaka behöver transportören inte lämna ut resgodset till någon annan än den som styrker sin rätt till godset. Vid otillräckliga bevis får transportören fordra att säkerhet ställs.
5. Resgodset ska lämnas ut på den bestämmelseort som angivits vid inskrivningen.
6. Om innehavaren av resgodsetsbeviset inte får resgodset utlämnat har han rätt att få ett intygande på resgodsetsbeviset om den dag och det klockslag då han begärde utlämning enligt punkt 3.
7. Den som har rätt till resgodset får vägra att ta emot detta om transportören inte uppfyller hans begäran om att det ska undersökas för att fastställa om en påstådd skada föreligger.
8. I övrigt ska utlämningen av resgodset ske enligt de bestämmelser som gäller på bestämmelseorten.

Kapitel IV

Fordon

Artikel 23

Villkor för transport

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

Artikel 24

Transportdokument

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

Artikel 25

Tillämplig rätt

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

AVDELNING IV

TRANSPORTÖRENS ANSVAR

Kapitel I

Ansvar i fall då resande dödas eller skadas

Artikel 26

Förutsättningar för ansvar

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att resande dödas eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i ett järnvägsfordon eller stiger på eller av ett sådant fordon, oavsett vilken järnvägsinfrastruktur som använts.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar
 - a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,
 - b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av den resande,
 - c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.
3. Om olyckshändelsen beror på ett beteende från tredje man och om transportören trots detta inte helt befrias från ansvar enligt punkt 2 c, ska transportören svara för hela skadan inom de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler men utan inskränkning av den rätt till återkrav som transportören kan ha mot tredje man.
4. Dessa enhetliga rättsregler ska inte inverka på det ansvar som kan åvila transportören i andra fall än de som avses i punkt 1.
5. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av efterföljande transportörer ska den transportör som det enligt transportavtalet åligger att utföra transporten på den del där olyckshändelsen inträffade vara ansvarig om en resande dödas eller skadas. Om denna transport inte har utförts av transportören utan av en faktisk transportör ska bägge transportörerna vara solidariskt ansvariga i enlighet med dessa enhetliga rättsregler.

Artikel 27

Ersättning vid dödsfall

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

Artikel 28

Ersättning vid personskada

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

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

*Artikel 29***Ersättning vid annan personskada**

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

*Artikel 30***Ersättnings form och storlek vid dödsfall eller personskada**

1. Den ersättning som avses i artikel 27.2 och artikel 28 b ska utges som engångsbelopp. Ersättningen ska dock utges som livränta om den nationella rätten tillåter det och den resande som har lidit skadan eller den ersättningsberättigade enligt artikel 27.2 begär det.

2. Storleken på den ersättning som ska utges enligt punkt 1 ska bestämmas enligt nationell rätt. Vid tillämpningen av dessa enhetliga rättsregler ska dock ett engångsbelopp, eller livränta motsvarande detta belopp, fastställas till högst 175 000 beräkningsenheter per resande, om det i den nationella rätten föreskrivs ett lägre maximibelopp.

*Artikel 31***Andra transportmedel**

1. Utom i de fall som avses i punkt 2 ska bestämmelserna om transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas inte vara tillämpliga på skada som uppkommit under den del av transporten som enligt transportavtalet inte utgjorde järnvägstransport.

2. Om ett järnvägsfordon transporteras med färja ska dock bestämmelserna i fall då resande dödas eller skadas vara tillämpliga på skada som avses i artikel 26.1 och artikel 33.1, som orsakas av en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i järnvägsfordonet eller stiger på eller av detta fordon.

3. Om järnvägsdriften till följd av exceptionella omständigheter är tillfälligt avbruten och de resande transporteras med ett annat transportmedel, ska transportören vara ansvarig enligt dessa enhetliga rättsregler.

Kapitel II***Ansvar när tidtabellen inte hålls****Artikel 32***Ansvar vid tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning**

1. Transportören ska vara ansvarig gentemot den resande för skada som uppkommer på grund av att tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsättas samma dag eller att en fortsatt resa samma dag på grund av omständigheterna inte rimligen kan begäras. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi liksom också rimliga kostnader som orsakas av behovet att underrätta personer som väntar på den resande.

2. Transportören ska vara fri från detta ansvar när inställelsen, förseningen eller den uteblivna anslutningen kan hänföras till följande orsaker:

a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.

b) Fel eller försummelse av den resande.

c) Tredje mans beteende som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

3. Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för annan skada än sådan som avses i punkt 1 ska avgöras enligt nationell rätt. Denna bestämmelse ska inte påverka tillämpningen av artikel 44.

Kapitel III

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

AVSNITT 1

Handresgods och djur

Artikel 33

Ansvar

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

Artikel 34

Begränsning av ersättningen vid förlust av föremål eller sakskada

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

Artikel 35

Ansvarsbefrielse

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

AVSNITT 2

Inskrivet resgods

Artikel 36

Förutsättningar för ansvar

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

Artikel 37

Beviskyldighet

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

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

Artikel 38

Efterföljande transportörer

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

Artikel 39

Faktisk transportör

1. När en transportör helt eller delvis har anförtrott transporten till en faktisk transportör, oavsett om detta sker i enlighet med en möjlighet som medges i transportavtalet eller ej, ska transportören vara ansvarig för hela transporten.
2. Alla bestämmelser i dessa enhetliga rättsregler som rör transportörens ansvar ska även tillämpas på den faktiska transportörens ansvar för den transport denne utför. Artiklarna 48 och 52 ska tillämpas när talan förs mot de anställda eller andra personer vilkas tjänster den faktiska transportören anlitar för att utföra transporten.
3. Särskilda överenskommelser genom vilka transportören åtar sig förpliktelser som inte krävs enligt dessa enhetliga rättsregler eller avstår från rättigheter som följer av dessa enhetliga rättsregler ska inte gälla gentemot en faktisk transportör som inte uttryckligen och skriftligen har godtagit dem. Oavsett om den faktiska transportören har godtagit en överenskommelse eller ej ska transportören vara bunden av de skyldigheter eller avståenden som följer av den.
4. När och i den mån både transportören och den faktiska transportören är ansvariga ska ansvaret vara solidariskt.
5. Det sammanlagda ersättningsbelopp som ska betalas av transportören eller den faktiska transportören samt deras anställda eller andra personer vilkas tjänster de anlitar för att utföra transporten, ska inte överskrida de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler.
6. Denna artikel ska inte påverka den rätt till återkrav som kan föreligga mellan transportören och den faktiska transportören.

Artikel 40

Antagande att resgodset har gått förlorat

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

*Artikel 41***Ersättning vid förlust**

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

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

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

*Artikel 42***Ersättning vid skada**

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

*Artikel 43***Ersättning vid dröjsmål med utlämningen**

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

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

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

AVSNITT 3

Fordon

Artikel 44

Ersättning vid försening

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

Artikel 45

Ersättning vid förlust

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

Artikel 46

Ansvar i fråga om andra föremål

1. I fråga om föremål som har lämnats i fordonet eller är placerade i bagageutrymmen (t.ex. bagage- eller skidboxar) som är fast monterade, ska transportören endast vara ansvarig för sådan skada som transportören har orsakat genom fel eller försummelse. Den sammanlagda ersättningen ska inte överstiga 1 400 beräkningsenheter.
2. I fråga om föremål som har spänts fast på utsidan av fordonet inbegripet de bagageutrymmen som avses i punkt 1 ska transportören vara ansvarig för sådan skada endast om det visas att skadan orsakats genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

Artikel 47

Tillämplig rätt

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

Kapitel IV

Allmänna bestämmelser

Artikel 48

Förlust av rätt att åberopa begränsning av skadeståndsansvar

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

Artikel 49

Omräkning och ränta

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

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

Artikel 50

Ansvar vid atomolycka

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

Artikel 51

Personer som transportören ansvarar för

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

Artikel 52

Andra grunder för anspråk

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

AVDELNING V

DEN RESANDES ANSVAR

Artikel 53

Särskilda principer för ansvar

Den resande ska vara ansvarig gentemot transportören för sådana skador

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

Den resande ska inte vara ansvarig gentemot transportören om han styrker att skadan orsakats av omständigheter som han inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om han hade iakttagit den omsorg som krävs av en ansvarsmedveten resande. Denna bestämmelse ska inte påverka transportörens ansvar enligt artiklarna 26 och 33 1.

AVDELNING VI

FRAMSTÄLLANDE AV ANSPRÅK

Artikel 54

Fastställelse av att egendom har skadats eller delvis gått förlorat

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

Artikel 55

Ersättningsanspråk

1. Ersättningsanspråk med anledning av transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska framställas skriftligen till den transportör mot vilken talan kan väckas. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal genomförs av efterföljande transportörer, får anspråk även riktas mot den första eller sista transportören samt mot den transportör som har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet i den stat där den resande har sitt hemvist eller är stadigvarande bosatt.
2. Andra anspråk med anledning av ett transportavtal ska vara skriftliga och ställas till den transportör som anges i artikel 56.2 och 56.3.
3. Handlingar som den som har rätt till ersättning önskar foga till ersättningsanspråket ska inges i original eller i kopia, som om transportören så begär ska vara styrkt. Vid slutlig uppgörelse i fråga om ett anspråk får transportören kräva att biljetten, resgodsbeviset och transportdokumentet lämnas tillbaka.

Artikel 56

Transportörer mot vilka talan får föras

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

Artikel 58

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

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

Artikel 59

Förlust av rätten att föra talan om transport av resgods

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

Artikel 60

Preskription

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

2. Andra fordringar på grund av ett transportavtal ska preskriberas efter ett år. Preskriptionstiden ska dock vara två år i fråga om en fordran som framställs på grund av en skada som transportören orsakat genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

3. Den preskriptionstid som anges i punkt 2 ska räknas i fråga om

- a) fordran på ersättning för totalförlust: från fjortonde dagen efter utgången av den tid som anges i artikel 22.3;
- b) fordran på ersättning för delförlust, skada eller dröjsmål med utlämningen: från dagen för utlämningen;
- c) fordran som i något annat avseende rör transport av resande: från den dag då biljettens giltighetstid gick ut.

I preskriptionstiden inräknas inte den dag som anges som begynnelse dag.

4. [...]

5. [...]

6. I övrigt ska förlängning av preskriptionstiden och preskriptionsavbrott regleras enligt nationell rätt.

AVDELNING VII

TRANSPORTÖRERNAS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN

Artikel 61

Avräkning i fråga om transportavgiften

1. Varje transportör som har eller borde ha uppburit en transportavgift ska vara skyldig att till de berörda transportörerna betala de andelar som tillkommer dem. Betalningssättet ska bestämmas genom överenskommelse mellan transportörerna.

2. Artikel 6.3, artikel 16.3 och artikel 25 ska även tillämpas på förhållandena mellan efterföljande transportörer.

Artikel 62

Rätt till återkrav

1. Om en transportör har betalat ersättning enligt dessa enhetliga rättsregler, ska den gentemot de transportörer som har deltagit i transporten ha rätt till återkrav enligt följande bestämmelser:

- a) Den transportör som orsakat skadan ska vara ensam ansvarig för den.
- b) Om skadan har orsakats av flera transportörer, ska var och en av dem svara för den del av skadan som den har orsakat. Om en sådan uppdelning inte är möjlig, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan dem enligt c.
- c) Om det inte kan visas vilken av transportörerna som har orsakat skadan, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan alla transportörer som har deltagit i transporten, med undantag av dem som visar att skadan inte har orsakats av dem. Fördelningen ska ske i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

2. Om någon av transportörerna är på obestånd, ska den obetalda delen av den transportörens andel fördelas mellan de övriga transportörer som har deltagit i transporten i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

Artikel 63

Förfarandet i mål om återkrav

1. En transportör mot vilken återkrav riktas enligt artikel 62 får inte bestrida det befogade i en betalning som den återkravsökande transportören har gjort, om ersättningsbeloppet har fastställts av domstol och den transportör mot vilken återkravet riktas har blivit vederbörligen underrättad om stämningsansökan och beretts tillfälle att inträda som intervenient i målet. Domstolen i huvudmålet ska fastställa de frister inom vilka underrättelsen och ansökan om intervention ska göras.

2. Den transportör som utövar sin rätt till återkrav ska i en och samma rättegång framföra sina anspråk mot samtliga transportörer med vilka den inte gjort upp i godo. I annat fall ska transportören förlora rätten till återkrav mot de transportörer som inte har stämts in.
3. Domstolen ska meddela en enda dom i fråga om alla återkrav som den handlägger.
4. Den transportör som önskar göra sin rätt till återkrav gällande får föra talan vid domstolarna i den stat på vars territorium någon av de transportörer som deltagit i transporten har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet.
5. Om käromålet avser flera transportörer, får den transportör som utövar rätten till återkrav välja mellan de domstolar som är behöriga enligt punkt 4.
6. Talan om återkrav får inte tas upp i en rättegång där någon yrkar skadestånd på grund av sin rätt enligt transportavtalet.

Artikel 64

Överenskommelser i fråga om återkrav

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

BILAGA II

MINIMIINFORMATION SOM SKA LÄMNAS AV JÄRNVÄGSFÖRETAG OCH/ELLER BILJETTUTFÄRDARE**Del I: Information före resan**

Allmänna avtalsvillkor.

Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan.

Tidtabeller och villkor för det lägsta biljettpriset.

Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Möjligheten att medföra cyklar samt villkor för detta.

Tillgång på platser för rökare och icke-rökare, i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar.

Eventuella faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken.

Tillgång till tjänster ombord på tågen.

Förfaranden för att återfå förlorat resgods.

Förfaranden för inlämnande av klagomål.

Del II: Information under resan

Tjänster ombord på tågen.

Nästa station.

Förseningar.

Viktigare anslutande tåg.

Säkerhets- och trygghetsfrågor.

*BILAGA III***MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET**

Information och biljetter.

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

Inställda förbindelser.

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

Enkät om kundtillfredsställelse.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Europaparlamentets och rådets
förordning (EU) nr 1177/2010

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 1177/2010

av den 24 november 2010

om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionsätt, särskilt artiklarna 91.1 och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Unionens åtgärder på sjötransportområdet bör bland annat ha som syfte att säkerställa att passagerarna har en hög skyddsnivå som är jämförbar med den som gäller för andra transportsätt. Dessutom bör de allmänna konsumentskyddskraven beaktas fullt ut.

⁽¹⁾ EUT C 317, 23.12.2009, s. 89.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 april 2009 (EUT C 184 E, 8.7.2010, s. 293), rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 11 mars 2010 (EUT C 122 E, 11.5.2010, s. 19), Europaparlamentets ståndpunkt av den 6 juli 2010 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 11 oktober 2010

- (2) Eftersom passageraren till sjöss och på inre vattenvägar är den svagare parten i ett transportavtal bör alla sådana passagerare garanteras en lägsta skyddsnivå. Ingenting bör hindra transportörerna från att erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning. Syftet med denna förordning är emellertid inte att ingripa i affärsförhållanden mellan företag avseende godstransporter. Särskilt avtal mellan en åkare och en transportör bör inte anses vara ett transportavtal enligt definitionen i denna förordning och bör därför inte ge åkaren eller dennes personal rätt till ersättning enligt denna förordning vid förseningar.

- (3) Skyddet av passagerare bör inte enbart omfatta passagerartransporter mellan hamnar belägna inom medlemsstaternas territorium, utan också passagerartransporter mellan sådana hamnar och hamnar utanför medlemsstaternas territorium, med beaktande av risken för snedvridning av konkurrensen på marknaden för passagerartrafik. Därför bör begreppet "unionstransportör" i denna förordning tolkas så brett som möjligt utan att påverka andra unionsrättsakter, t.ex. rådets förordning (EEG) nr 4056/86 av den 22 december 1986 om detaljerade regler för tillämpningen av artiklarna 85 och 86 i fördraget på sjöfarten ⁽³⁾ och rådets förordning (EEG) nr 3577/92 av den 7 december 1992 om tillämpning av principen om frihet att tillhandahålla tjänster på sjötransportområdet inom medlemsstaterna (cabotage) ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ EGT L 378, 31.12.1986, s. 4.

⁽⁴⁾ EGT L 364, 12.12.1992, s. 7.

- (4) Den inre marknaden för passagerartransporter till sjöss och på inre vattenvägar bör gagna den stora allmänheten. Det betyder att personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet, oavsett om detta orsakas av funktionsnedsättning, ålder eller andra faktorer, bör ha möjlighet att utnyttja passagerartransporter och kryssningar som är jämförbara med andra medborgares möjligheter. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rättigheter som alla andra personer vad gäller fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (5) Medlemsstater bör främja användningen av kollektivtrafik och samordnade biljetter för att till fullo utnyttja möjligheterna till samtrafik mellan olika transportslag och aktörer.
- (6) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och för att ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet de möjligheter till resor till sjöss och på inre vattenvägar som är jämförbara med övriga medborgares möjligheter, bör det fastställas regler för icke-diskriminering och assistans under resan. Dessa personer bör därför accepteras för transport och inte vägras transport, utom när detta är motiverat av säkerhetsskäl och när det fastslås av behöriga myndigheter. De bör ha rätt till assistans i hamnar och ombord på passagerarfartyg. Med hänsyn till den sociala delaktigheten bör de berörda personerna få sådan assistans kostnadsfritt. Transportörerna bör fastställa tillgänglighetsvillkor, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.
- (7) I samband med beslut om utformning av nya hamnar och terminaler och vid större renoveringar bör de organ som ansvarar för dessa anläggningar ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, i synnerhet med avseende på tillgänglighet, med särskild hänsyn till de krav som uppstår till följd av principen om "design för alla". Transportörerna bör ta hänsyn till sådana behov när de fattar beslut om utformning av nya passagerarfartyg eller renovering av passagerarfartyg i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/87/EG av den 12 december 2006 om tekniska föreskrifter för fartyg i inlandssjöfart ⁽¹⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/45/EG av den 6 maj 2009 om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg ⁽²⁾.
- (8) Assistans i hamnar på en medlemsstats territorium bör bland annat göra det möjligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att ta sig från en angiven
- ankomstpunkt i en hamn till ett passagerarfartyg samt från ett passagerarfartyg till en angiven avresepunkt i en hamn, inbegripet ombordstigning och landstigning.
- (9) När transportörer organiserar assistansen till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt utbildningen av sin personal bör de samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. I detta arbete bör de också beakta relevanta bestämmelser i den internationella konventionen och koden om normer för sjöfolks utbildning, certifiering och vakthållning samt rekommendationen från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av passagerarfartyg för att tillgodose behoven hos äldre personer och personer med funktionshinder.
- (10) Bestämmelserna om ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör inte påverka de allmänna regler om passagerares ombordstigning som fastställts via gällande internationella eller nationella regler eller unionsregler.
- (11) Unionsrättsakter om passagerares rättigheter bör ta hänsyn till passagerarnas behov, i synnerhet de behov som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har, av att använda olika transportslag och på ett smidigt sätt kunna byta mellan dessa, med förbehåll för de tillämpliga säkerhetsbestämmelserna för driften av fartyg.
- (12) Om en persontransport eller kryssning ställs in eller förseningar uppstår bör passagerarna underrättas på ett adekvat sätt. Informationen bör underlätta för passagerarna att vidta nödvändiga åtgärder och om nödvändigt inhämta information om alternativa förbindelser.
- (13) De olägenheter som passagerarna upplever till följd av inställda resor eller kraftiga förseningar bör minimeras. Passagerarna bör därför tas om hand på ett adekvat sätt och ges möjlighet att annullera resan och få ersättning för biljetten eller göra en ombokning på tillfredsställande villkor. Lämplig inkvartering för passagerarna behöver inte nödvändigtvis vara hotellrum utan kan även vara annan lämplig inkvartering som finns tillgänglig, beroende på framför allt omständigheterna i varje enskilt fall, passagerarnas fordon och fartygets egenskaper. I detta sammanhang och i vederbörligt motiverade fall med extraordinära och brådskande omständigheter bör transportörer ha möjlighet att till fullo utnyttja tillgängliga relevanta resurser i samarbete med civila myndigheter.

⁽¹⁾ EUT L 389, 30.12.2006, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 163, 25.6.2009, s. 1.

- (14) Transportörerna bör se till att ersättning betalas ut till passagerarna om passagerartransporter ställs in eller blir försenade, baserat på en procentandel av biljettpriset, utom när den inställda transporten eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget eller på extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.
- (15) I enlighet med allmänt accepterade principer bör transportörerna ha bevisbördan för att visa att en inställd resa eller försening beror på sådana väderförhållanden eller extraordinära omständigheter.
- (16) Väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget bör omfatta men inte begränsas till hårda vindar, kraftig sjögång, starka strömmar, svåra isförhållanden, extremt höga eller låga vattennivåer, orkaner, tornador och översvämningar.
- (17) Extraordinära omständigheter bör omfatta men inte begränsas till naturkatastrofer som eldsvådor och jordbävningar, terrorattacker, krig och väpnade militära eller civila konflikter, uppror, militära eller illegala konfiskeringar, arbetskonflikter, landsättning av sjuka, skadade eller avlidna personer, sök- och räddningsinsatser till sjöss eller på inre vattenvägar, åtgärder som är nödvändiga för att skydda miljön, trafikledningsorgans eller hamnmyndigheters beslut, eller behöriga myndigheters beslut avseende allmän ordning och säkerhet, samt för att uppfylla akuta transportbehov.
- (18) Transportörerna bör i samarbete med intressegrupper, näringslivsorganisationer, konsumentorganisationer, passagerare, personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet vidta åtgärder på nationell eller europeisk nivå för att förbättra omhändertagandet av och assistansen till passagerare vid störningar av resan, särskilt när det gäller kraftiga förseningar eller inställda resor. Nationella tillsynsorgan bör informeras om dessa arrangemang.
- (19) Europeiska unionens domstol har redan fastställt att problem som leder till inställda resor eller förseningar kan anses bero på extraordinära omständigheter endast om de orsakas av händelser som inte ingår i det normala utförandet av transportörens verksamhet och som står utanför dennes kontroll. Det bör noteras att väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget förvisso står utanför transportörens kontroll.
- (20) Denna förordning bör inte påverka andra rättigheter för passagerare som fastställs i rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang ⁽¹⁾. Denna förordning bör inte vara tillämplig om ett paketarrangemang ställs in av andra skäl än att passagerartransporten eller kryssningen ställs in.
- (21) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter enligt denna förordning i former som är tillgängliga för alla, så att de kan utöva dessa rättigheter på ett effektivt sätt. Rättigheterna för passagerare bör inbegripa erhållandet av information om passagerartransporten eller kryssningen före och under resan. All viktig information till passagerarna bör också lämnas i en form som är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, där passagerarna får tillgång till samma information med hjälp av t.ex. text, punktskrift, audioformat, videoformat och/eller elektroniska format.
- (22) Passagerarna bör kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga och tillgängliga klagomålsförfaranden som transportörerna och terminaloperatörerna har inrättat inom sina respektive behörighetsområden eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det eller de organ som medlemsstaten i fråga har utsett för detta ändamål. Transportörerna och terminaloperatörerna bör svara på passagerarnas klagomål inom en fastställd tidsperiod, med beaktande av att om de underlåter att reagera på ett klagomål skulle detta kunna läggas dem till last.
- (23) Med beaktande av de förfaranden som en medlemsstat inrättat för inlämnande av klagomål, bör ett klagomål som gäller assistans i en hamn eller ombord på ett fartyg helst riktas till det eller de organ som har utsatts för att se till att denna förordning efterlevs i den medlemsstat där ombordstigningshamnen är belägen och, för passagerartransporter från ett tredjeland, där landstigningshamnen är belägen.
- (24) Medlemsstaterna bör se till att denna förordning efterlevs samt utse ett eller flera behöriga tillsynsorgan för övervakning och genomförande. Detta påverkar inte passagerarnas rätt att få sin sak prövad i domstol i enlighet med nationell lagstiftning.
- (25) Det eller de organ som har ansvar för genomförandet av denna förordning bör vara oberoende av kommersiella intressen. Varje medlemsstat bör utse minst ett organ som,

⁽¹⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

i tillämpliga fall, ges behörighet och kapacitet att undersöka enskilda klagomål och underlätta tvistlösning. Passagerare bör ha rätt att få ett underbyggt svar från det behöriga organet inom rimlig tid. Med tanke på hur viktig tillförlitlig statistik är för genomförandet av denna förordning, i synnerhet när det gäller att säkerställa en samstämmig tillämpning inom hela unionen, bör rapporterna från organen om möjligt innehålla statistik över klagomål och vilka resultat de gav.

- (26) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner som ska gälla vid överträdelser av denna förordning och se till att de tillämpas. Dessa sanktioner bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (27) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa en hög nivå för skydd av och assistans till passagerare i alla medlemsstater och se till att de ekonomiska aktörerna verkar under harmoniserade villkor på den inre marknaden, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att nå dessa mål.
- (28) Kontrollen av efterlevnaden av denna förordning bör grunda sig på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete")⁽¹⁾. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.
- (29) Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽²⁾ bör respekteras och följas strikt för att garantera rätten till privatliv för fysiska och juridiska personer och för att säkerställa att den begärda informationen och rapporterna endast används för att fullfölja de skyldigheter som fastställs i denna förordning och inte används på ett sätt som skadar sådana personer.
- (30) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och de principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, som det hänvisas till i artikel 6 i fördraget om Europeiska unionen.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler om transport till sjöss och på inre vattenvägar vad gäller följande:

- a) Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som transportörerna erbjuder.
- b) Icke-diskriminering av och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- c) Passagerares rättigheter vid inställda resor eller förseningar.
- d) Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- e) Hantering av klagomål.
- f) Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser
 - a) med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium,
 - b) med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen utanför en medlemsstats territorium och landstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium, förutsatt att transporten genomförs av en unionstransportör enligt definitionen i artikel 3 e,
 - c) på en kryssning där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium. Artiklarna 16.2, 18, 19, 20.1 och 20.4 ska dock inte tillämpas på dessa passagerare.
2. Denna förordning ska inte tillämpas på passagerare som reser
 - a) med fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare,
 - b) med fartyg som har en besättning med ansvar för fartygets drift som inte uppgår till fler än tre personer eller när sträckan för den totala passagerartransporten understiger 500 meter enkel resa,
 - c) på andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar, eller

d) med fartyg som inte drivs mekaniskt eller med ursprungliga historiska passagerarfartyg konstruerade före 1965 eller kopior av sådana, till övervägande del byggda i de ursprungliga materialen och certifierade för högst 36 passagerare.

3. Medlemsstaterna får, under två år från och med den 18 december 2012, undanta från tillämpningen av denna förordning sjögående fartyg på mindre än 300 bruttotonn som används för inhemska transporter, förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning.

4. Medlemsstaterna får undanta från tillämpningen av denna förordning passagerartransporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster, avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster, förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är likvärdigt garanterade i nationell lagstiftning.

5. Utan att detta påverkar direktiv 2006/87/EG och direktiv 2009/45/EG, ska ingenting i denna förordning tolkas som tekniska krav som ålägger transportörer, terminaloperatörer eller andra personer eller företag skyldigheter att ändra eller ersätta fartyg, infrastruktur, hamnar eller hamnterminaler.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *person med funktionshinder* eller *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt i samband med utnyttjande av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder, och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov beträffande de tjänster som alla passagerare har tillgång till,
- b) *medlemsstats territorium*: ett territorium inom vilket fördraget är tillämpligt enligt artikel 355 i fördraget på de villkor som fastställs där,
- c) *villkor för tillgänglighet*: relevanta normer och riktlinjer för samt information om tillgängligheten hos hamnterminaler och fartyg, inbegripet deras installationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- d) *transportör*: en fysisk eller juridisk person som inte är en researrangör, resebyrå eller biljettutfärdare, och som erbjuder transporter i form av passagerartransporter eller kryssningar till allmänheten,

e) *unionstransportör*: en transportör som är etablerad inom en medlemsstats territorium eller erbjuder transporter i form av passagerartransporter till eller från en medlemsstats territorium,

f) *passagerartransport*: kommersiell passagerartrafik till sjöss eller på inre vattenvägar enligt en offentliggjord tidtabell,

g) *integrerade tjänster*: transporttjänster som inom ett fastställt geografiskt område är sammanbundna med varandra, med en enda informationstjänst, ett enda biljettsystem och en enda tidtabell,

h) *utförande transportör*: en annan person än transportören vilken faktiskt utför hela eller en del av transporten,

i) *inre vattenväg*: naturlig eller konstgjord vattenförekomst, eller system med sammanbundna vattenförekomster, som används för transport, t.ex. sjöar, floder eller kanaler, eller kombinationer av dessa,

j) *hamn*: en plats eller ett geografiskt område där det har gjorts sådana förbättringsarbeten och finns sådana anläggningar som krävs för att möjliggöra mottagande av fartyg, från vilka passagerare regelbundet kan gå ombord eller i land,

k) *hamnterminal*: en terminal bemannad av en transportör eller terminaloperatör i en hamn med anläggningar, t.ex. incheckning, biljettluckor eller vänthallar, och personal för ombordstigning och landstigning av passagerare som reser med en passagerartransport eller på en kryssning,

l) *fartyg*: farkost som används för trafik till sjöss eller på inre vattenvägar,

m) *transportavtal*: ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera passagerartransporter eller kryssningar,

n) *biljett*: en giltig färdhandling eller annat bevis på transportavtal,

o) *biljettutfärdare*: återförsäljare som ingår transportavtal för en transportörs räkning,

p) *resebyrå*: återförsäljare som agerar för en passagerares eller en researrangörs räkning vid ingående av transportavtal,

q) *researrangör*: annan arrangör eller återförsäljare av resepaket än en transportör, i den mening som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG,

r) *bokning*: bokning av en specifik avgång för en passagerartransport eller en kryssning,

- s) *terminaloperatör*: ett privat eller offentligt organ inom en medlemsstats territorium med ansvar för administration och skötsel av en hamnterminal,
- t) *kryssning*: en transport till sjöss eller på inre vattenvägar som bedrivs enbart i nöjes- eller rekreationssyfte, kompletterad med inkvartering och andra tjänster och som varar mer än två övernattningsombord,
- u) *sjöfartsolycka*: förlisning, kantring, sammanstötning eller strandning av fartyget, explosion eller brand i fartyget eller fel i fartyget.

Artikel 4

Biljetter och icke-diskriminerande avtalsvillkor

1. Transportören ska utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport enligt nationell lagstiftning. Biljetter får utfärdas i elektronisk form.
2. Utan att det påverkar subventionerade taxor, ska de avtalsvillkor och taxor som tillämpas av transportörer eller biljettutfärdare erbjudas till allmänheten utan någon som helst direkt eller indirekt diskriminering på grundval av den slutliga kundens nationalitet eller transportörernas eller biljettutfärdarens etableringsort inom unionen.

Artikel 5

Andra utförande parter

1. Transportörer, resebyråer, researrangörer eller terminaloperatörer som anförtrott en utförande transportör, biljettutfärdare eller annan person utförandet av åligganden enligt denna förordning ska ändå vara ansvariga för den utförande partens handlande eller underlåtenhet, när denne handlar inom ramen för sitt uppdrag.
2. Förutom vad som sägs i punkt 1 ska dessutom den part som transportören, resebyrån, researrangören eller terminaloperatören har anförtrott att utföra ett åliggande även omfattas av bestämmelserna i denna förordning, inbegripet bestämmelser om ansvarskyldighet och invändningar, med avseende på det åliggande som anförtrotts.

Artikel 6

Ansvarsbegränsning

Rättigheterna och skyldigheterna enligt denna förordning får inte åsidosättas eller begränsas, i synnerhet inte genom undantag eller restriktioner i transportavtalet.

KAPITEL II

RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel 7

Rätt till transport

1. Transportörer, resebyråer eller researrangörer får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet i sig vägra att godkänna en bokning, att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett eller att tillåta ombordstigning.
2. Bokningar och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet enligt samma villkor som gäller för alla andra passagerare.

Artikel 8

Undantag och särskilda villkor

1. Genom undantag från artikel 7.1 får transportörer, resebyråer och researrangörer vägra att godkänna en bokning, utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett eller tillåta ombordstigning för en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet
 - a) för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell lagstiftning, unionslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av de behöriga myndigheterna,
 - b) om utformningen av passagerarfartyget eller av hamnens infrastruktur och utrustning, inbegripet hamnterminaler, gör det omöjligt att låta vederbörande stiga ombord, gå i land eller befordras på ett säkert eller operativt möjligt sätt.
2. Om vägran att godkänna en bokning, eller utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett, grundas på de skäl som anges i punkt 1, ska transportören, resebyråerna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda den berörda personen ett godtagbart transportalternativ med en passagerartransport eller en kryssning som transportören utför.

3. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har en bokning eller en biljett och som uppfyllt kraven som avses i artikel 11.2 ändå vägras ombordstigning på grundval av denna förordning, ska denna person och eventuella ledsagare som avses i punkt 4 i den här artikeln ges möjlighet att välja mellan rätt till återbetalning och ombokning i enlighet med i bilaga I. Rättigheten till en returresa eller ombokning gäller under förutsättning att alla säkerhetskrav uppfylls.

4. Om detta är absolut nödvändigt får transportörer, resebyråer och researrangörer, enligt samma villkor som anges i punkt 1, kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet behöver. När det gäller passagerartransporter ska en sådan ledsagares resa vara kostnadsfri.

5. När transportörer, resebyråer eller researrangörer tillämpar bestämmelserna i punkterna 1 eller 4 ska de omedelbart underätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om de specifika skälen till detta. På begäran ska dessa skäl skriftligen meddelas personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom fem arbetsdagar efter begäran. Vid vägran enligt punkt 1 a ska en hänvisning till de tillämpliga säkerhetskraven göras.

Artikel 9

Tillgänglighet och information

1. I samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska transportörer och terminaloperatörer, i förekommande fall genom sina organisationer, ha eller fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet för befordran av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och deras ledsagare. Villkoren för tillgänglighet ska på begäran meddelas de nationella tillsynsorganen.

2. Transportörerna och terminaloperatörerna ska offentliggöra villkoren för tillgänglighet som anges i punkt 1 fysiskt eller på Internet, på begäran i en tillgänglig form, på samma språk som det på vilket information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

3. Researrangörer ska tillhandahålla villkoren för tillgänglighet som anges i punkt 1 och som tillämpas på resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som de organiserar, säljer eller erbjuder till försäljning.

4. Transportörer, resebyråer och researrangörer ska se till, inbegripet vid bokning och information på Internet, att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och villkoren för tillgänglighet finns att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Personer som har behov av assistans ska erhålla en bekräftelse på denna assistans på något sätt, inbegripet i elektroniskt format eller textmeddelande (sms).

Artikel 10

Rätt till assistans i hamnar och ombord på fartyg

Om inte annat följer av villkoren för tillgänglighet som anges i artikel 9.1 ska transportörer och terminaloperatörer inom sina

respektive behörighetsområden ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans i enlighet med bilagorna II och III i hamnar, inbegripet vid ombordstigning och landstigning, och ombord på fartyg. Assistansen ska om möjligt anpassas till de individuella behoven hos personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 11

Villkor för assistans

1. Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i enlighet med artikel 10 förutsatt att:

a) Transportören eller terminaloperatören underrättas på något sätt, inbegripet elektroniskt eller via sms, om personens behov av denna assistans senast 48 timmar innan assistansen behövs, om inte passageraren och transportören eller terminaloperatören kommer överens om en kortare tid.

b) Personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inställer sig personligen i hamnen eller på den anvisade platsen enligt artikel 12.3

i) vid den tidpunkt som transportören skriftligen har fastställt, dock inte mer än 60 minuter före angiven ombordstigningstid, eller

ii) om ingen tidpunkt har fastställts, senast 60 minuter före den angivna avgångstiden, om inte passageraren och transportören eller terminaloperatören kommer överens om en kortare tid.

2. Förutom vad som sägs i punkt 1 ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, vid tidpunkten för bokningen eller förköpet av biljett, underrätta transportören om sina särskilda behov i fråga om inkvartering, sittplatser eller särskild service eller sitt behov av att medföra medicinsk utrustning, förutsatt att behovet i fråga är känt vid den tidpunkten.

3. En underrättelse som görs enligt punkterna 1 a och 2 får alltid lämnas till den resebyrå eller researrangör hos vilken biljetten köptes. Om biljetten omfattar flera resor ska det vara tillräckligt med en enda underrättelse förutsatt att tillbörlig information lämnas om tidpunkterna för efterföljande resor. Passageraren ska erhålla en bekräftelse på att underrättelsen om behovet av assistans har skett på tillbörligt sätt i enlighet med punkterna 1 a och 2.

4. Om ingen underrättelse görs enligt punkterna 1 a och 2 ska transportörerna och terminaloperatörerna ändå göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan gå ombord på och i land från fartyget samt resa med fartyget.

5. När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en erkänd ledarhund, ska denna få åtfölja personen vid transporten förutsatt att transportören, resebyrå eller researrangören underrättas i enlighet med tillämpliga nationella regler om transport av erkända ledarhundar ombord på passagerarfartyg, i den mån sådana regler finns.

Artikel 12

Mottagning av underrättelser och anvisning av mötesplatser

1. Transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer ska vidta alla åtgärder som är nödvändiga för begäran om underrättelse och mottagning av underrättelser utförda i enlighet med artikel 11.1 a och 11.2. Denna skyldighet ska gälla vid alla deras försäljningspunkter, inbegripet försäljning per telefon och på Internet.

2. När resebyråer eller researrangörer mottar en underrättelse enligt punkt 1 ska de under ordinarie arbetstid och utan dröjsmål vidarebefordra denna information till transportören eller terminaloperatören.

3. Transportörer och terminaloperatörer ska anvisa platser i eller utanför hamnterminaler, där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans. Dessa platser ska vara tydligt skyltade och i tillgänglig form erbjuda grundläggande information om hamnterminalen och den assistans som erbjuds.

Artikel 13

Kvalitetsnormer för assistans

1. Terminaloperatörer och transportörer som driver hamnterminaler eller utför passagerartransporter med totalt över 100 000 kommersiella passagerarrörelser under det föregående kalenderåret ska inom sina respektive behörighetsområden fastställa kvalitetsnormer för den assistans som anges i bilagorna II och III och, i tillämpliga fall genom sina organisationer, fastställa resurskrav för att uppfylla dessa normer i samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. När kvalitetsnormerna fastställs ska full hänsyn tas till internationellt erkända strategier och uppförandekoder som syftar till att underlätta resandet för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, särskilt rekommendationen från IMO om anpassning av passagerarfartyg till äldres och funktionshindrades behov.

3. Terminaloperatörer och transportörer ska offentliggöra de kvalitetsnormer som avses i punkt 1, fysiskt eller på Internet i tillgänglig form och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.

Artikel 14

Utbildning och instruktioner

Utan att det påverkar tillämpningen av den internationella konventionen och koden om normer för sjöfolks utbildning, certifiering och vakthållning och de bestämmelser som antagits enligt den reviderade konventionen för sjöfarten på Rhen och konventionen om regelverket för sjöfarten på Donau, ska transportörer och, i förekommande fall, terminaloperatörer införa förfaranden för utbildning om funktionshinder, inbegripet instruktioner, och se till att

- a) deras personal, inbegripet alla personer som anställts av någon annan utförande part, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, har fått utbildning eller instruktioner enligt bilaga IV delarna A och B,
- b) deras personal som annars ansvarar för bokning och biljettförsäljning eller ombordstigning och landstigning, inbegripet personal som anställts av någon annan utförande part, har fått utbildning eller instruktioner enligt bilaga IV del A, och
- c) de personalkategorier som avses i leden a och b bibehåller sin kompetens genom t.ex. instruktioner eller fortbildningskurser när så är lämpligt.

Artikel 15

Ersättning för rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning

1. Transportörer och terminaloperatörer ska ansvara för skada som uppstått till följd av förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning som används av en person med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga, om den händelse som orsakade förlusten berodde på fel eller försummelse från transportörens eller terminaloperatörens sida. Fel eller försummelse från transportörens sida ska antas föreligga om skadan har vållats genom en sjöfartsolycka.

2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara återanskaffningsvärdet av berörd utrustning eller, i förekommande fall, reparationskostnaderna.

3. Punkterna 1 och 2 ska inte tillämpas om artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss⁽¹⁾ är tillämplig.

4. Vidare ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram tillfälliga ersättningshjälpmedel som utgör lämpliga alternativ.

⁽¹⁾ EUT L 131, 28.5.2009, s. 24.

KAPITEL III

**SKYLDIGHETER FÖR TRANSPORTÖRER OCH
TERMINALOPERATÖRER VID STÖRNINGAR AV RESAN***Artikel 16***Information vid inställda eller försenade avgångar**

1. Vid inställda eller försenade avgångar för passagerartransporter eller kryssningar ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som ska resa från hamnterminalen eller, i den mån det är möjligt, de passagerare som ska resa från hamnen om läget så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter angiven avgångstid, och om den beräknade avgångs- och ankomsttiden så snart som denna information finns tillgänglig.
2. Om passagerare missar en anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång, ska transportören och, i förekommande fall, terminaloperatören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.
3. Transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören ska se till att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 i tillgänglig form.

*Artikel 17***Assistans vid inställda eller försenade avgångar**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att en avgång med en passagerartransport eller en kryssning kommer att ställas in eller bli försenad med mer än 90 minuter i förhållande till den angivna avgångstiden, ska passagerare som reser från hamnterminaler kostnadsfritt erbjudas snacks, måltider eller förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden, förutsatt att sådana finns tillgängliga eller på ett rimligt sätt kan tillhandahållas.
2. Vid inställda eller försenade avgångar som medför att passageraren måste övernatta en eller flera nätter eller bli kvar längre än planerat, ska transportören om det är fysiskt möjligt kostnadsfritt erbjuda passagerare som reser från hamnterminaler lämplig inkvartering ombord eller i land och transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen, utöver de snacks, måltider eller förfriskningar som föreskrivs i punkt 1. Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering i land till 80 EUR per natt, maximalt tre nätter, exklusive transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen.
3. När punkterna 1 och 2 tillämpas ska transportören särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

*Artikel 18***Ombokning och återbetalning vid inställda eller försenade avgångar**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att en passagerartransport kommer att ställas in eller att avgången från en hamnterminal försenas med mer än 90 minuter, ska passagerarna omedelbart få välja mellan
 - a) ombokning till en resa med jämförbara villkor enligt transportavtalet till slutdestinationen så snart som möjligt och utan extra kostnad,
 - b) återbetalning motsvarande biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returreisa till den första avresepunkten enligt transportavtalet så snart som möjligt.
2. Om en passagerartransport ställs in eller avgången från en hamn försenas med mer än 90 minuter, ska passagerarna ha rätt till sådan ombokning eller återbetalning motsvarande biljettpriset från transportören.
3. Den återbetalning som avses i punkterna 1 b och 2 ska göras inom sju dagar kontant, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller bankcheck och motsvara biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har genomförts och för den eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan. Efter överenskommelse med passageraren får återbetalningen även göras i form av värdebevis och/eller andra tjänster till ett belopp som motsvarar biljettens inköpspris, förutsatt att villkoren är flexibla, särskilt när det gäller giltighetsperioden och destinationen.

*Artikel 19***Ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst**

1. Passagerare kan, utan att förlora rätten till transport, begära att få ersättning från transportören om deras ankomst till slutdestinationen enligt transportavtalet försenas. Den lägsta ersättningen ska vara 25 % av biljettpriset för en försening på minst
 - a) en timme i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,
 - b) två timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
 - c) tre timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
 - d) sex timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.
- Om förseningen överskrider dubbla antalet timmar i leden a–d ska ersättning uppgå till 50 % av biljettpriset.

2. Passagerare som har ett abonnemang eller periodkort och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av försenad ankomst får begära lämplig ersättning i enlighet med transportörens ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att fastställa försenad ankomst och beräkna ersättningen.

3. Ersättningen ska beräknas i proportion till det pris som passageraren faktiskt erlagt för den försenade passagerartransporten.

4. Om transporten avser en ut- och återresa ska ersättningen för försenad ankomst under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till halva det pris som erlagts för passagerartransporten.

5. Ersättningen ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster, förutsatt att villkoren är flexibla, särskilt när det gäller giltighetsperioden och destinationen. På begäran av passageraren ska ersättningen betalas i pengar.

6. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter eller telefon- eller portokostnader. Transportören får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 6 EUR.

Artikel 20

Undantag

1. Artiklarna 17, 18 och 19 ska inte tillämpas på passagerare med öppna biljetter så länge som avgångstiden inte har specificerats, med undantag för resenärer som har ett abonnemang eller periodkort.

2. Artiklarna 17 och 19 ska inte tillämpas om passageraren informeras om att avgången är inställd eller försenad före biljettköpet eller om förseningen eller den inställda turen beror på ett fel av passageraren.

3. Artikel 17.2 ska inte tillämpas om transportören kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget.

4. Artikel 19 ska inte tillämpas om transportören kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget, eller på extraordinära omständigheter som hindrar utförandet av passagerartransporten, och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Artikel 21

Ytterligare fordringar

Ingenting i denna förordning ska hindra passagerare från att inför nationella domstolar begära skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning när det gäller förluster till följd av inställda eller försenade transporttjänster, inbegripet enligt direktiv 90/314/EEG.

KAPITEL IV

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OM INFORMATION OCH KLAGOMÅL

Artikel 22

Rätt till information om resan

Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information i ett för alla tillgängligt format under hela resan och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 23

Information om passagerarnas rättigheter

1. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska inom sina respektive behörighetsområden se till att information om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning görs offentligt tillgänglig ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna. Informationen ska, så långt det är möjligt, tillhandahållas i tillgänglig form och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När den informationen tillhandahålls ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. För att uppfylla det informationskrav som avses i punkt 1 får transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning som kommissionen utarbetat på Europeiska unionens samtliga officiella språk och gjort tillgänglig för dem.

3. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska på lämpligt sätt ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna informera passagerarna om kontaktuppgifterna till det tillsynsorgan som medlemsstaten i fråga har utsett enligt artikel 25.1.

*Artikel 24***Klagomål**

1. Transportörerna och terminaloperatörerna ska inrätta eller ha infört en tillgänglig mekanism för hantering av klagomål avseende rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning.

2. Om en passagerare som omfattas av denna förordning vill lämna in ett klagomål till transportören eller terminaloperatören, ska denne göra detta inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts. Inom en månad efter det att transportören eller terminaloperatören mottagit ett klagomål, ska denne underrätta passageraren om huruvida hans klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga två månader från mottagandet av ett klagomål.

KAPITEL V

EFTERLEVAD OCH NATIONELLA TILLSYNSORGAN*Artikel 25***Nationella tillsynsorgan**

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera nya eller befintliga organ med ansvar för att denna förordning efterlevs när det gäller passagerartransporter och kryssningar från hamnar inom det egna territoriet och passagerartransporter från ett tredjeland till sådana hamnar. Varje organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att denna förordning efterlevs.

Varje organ ska vad gäller organisation, beslut om finansiering, rättslig struktur och beslutsfattande vara oberoende av kommersiella intressen.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om det eller de organ som de har utsett enligt denna artikel.

3. Alla passagerare får lämna klagomål i enlighet med nationell lagstiftning till ett behörigt organ som har utsetts enligt punkt 1 eller till ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett, när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning. Det behöriga organet ska inom rimlig tid ge passagerarna ett underbyggt svar på deras klagomål.

En medlemsstat får besluta

a) att passageraren som en första åtgärd ska lämna klagomålet enligt denna förordning till transportören eller terminaloperatören, och/eller

b) att det nationella tillsynsorganet eller annat behörigt organ som en medlemsstat utsett ska utgöra klagoinstans för de tvister som inte löses enligt artikel 24.

4. Medlemsstater som har valt att undanta vissa tjänster i enlighet med artikel 2.4 ska se till att det finns en jämförbar mekanism för kontroll av att passagerarnas rättigheter efterlevs.

*Artikel 26***Rapport om efterlevnad**

Senast den 1 juni 2015 och därefter vartannat år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 25 lämna en rapport om sin verksamhet under de två föregående kalenderåren, med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra bestämmelserna i denna förordning, närmare uppgifter om de sanktioner som har införts och statistiska uppgifter om de klagomål och sanktioner som har tillämpats.

*Artikel 27***Samarbete mellan tillsynsorgan**

De nationella tillsynsorgan som avses i artikel 25.1 ska utbyta information om sitt arbete och sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis, i den utsträckning detta är nödvändigt för en enhetlig tillämpning av denna förordning. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i det arbetet.

*Artikel 28***Sanktioner**

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att de följs. De fastställda sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 18 december 2012 och utan dröjsmål anmäla varje senare ändring som berör dem.

KAPITEL VI

SLUTBESTÄMMELSER*Artikel 29***Rapportering**

Senast den 19 december 2015 ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om hur denna förordning tillämpas och om dess verkan. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller om ändringar av förordningen.

Artikel 30

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

”18. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (*).

(*) EUT L 334, 17.12.2010, s. 1.”

Artikel 31

Ikraftträdande

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

Den ska tillämpas från och med den 18 december 2012.

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

Utfärdad i Strasbourg den 24 november 2010.

På Europaparlamentets vägnar
J. BUZEK
Ordförande

På rådets vägnar
O. CHASTEL
Ordförande

BILAGA I

RÄTT TILL ÅTERBETALNING ELLER OMBOKNING FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET ENLIGT ARTIKEL 8

1. När det hänvisas till denna bilaga ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få möjlighet att välja mellan följande, nämligen
 - a) — återbetalning inom sju dagar i kontanter, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller bankcheck motsvarande biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har verkställts och för den eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan, samt, där det är relevant,
 - en returtransport till den första avresepunkten, vid första möjliga tillfälle, eller
 - b) ombokning till en resa till slutdestinationen enligt transportavtalet så snart som möjligt med jämförbara villkor och utan extra kostnad, eller
 - c) ombokning till en resa till slutdestinationen enligt transportavtalet med jämförbara villkor vid ett senare datum enligt passagerarens val och beroende på tillgången på biljetter.
 2. Punkt 1 a ska också gälla för passagerare vars resa utgör en del av ett paket, utom vad gäller rätten till ersättning när en sådan rätt uppstår enligt direktiv 90/314/EEG.
 3. När en stad eller en region har flera hamnar och en transportör erbjuder en passagerare en resa till en annan hamn än den som bokningen avsåg, ska transportören stå för kostnaderna för transport av passageraren från denna andra hamn antingen till den hamn som reservationen gällde eller till en annan närliggande destination som överenskommits med passageraren.
-

BILAGA II

ASSISTANS I HAMNAR, INKLUSIVE OMBORDSTIGNING OCH LANDSTIGNING, ENLIGT ARTIKLARNA 10 OCH 13

1. Den assistans och de arrangemang som är nödvändiga för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna
 - anmäla sin ankomst till en hamnterminal eller, om det är möjligt, en hamn, och sin begäran om assistans,
 - förflytta sig från en ankomstpunkt till incheckningen, om sådan finns, eller till fartyget,
 - checka in och registrera bagage, om nödvändigt,
 - förflytta sig från incheckningsdisken, om sådan finns, till fartyget, genom utrese- och säkerhetskontrollerna,
 - gå ombord på fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
 - förflytta sig från fartygets dörr till sina sittplatser/områden,
 - förvara och hämta sitt bagage på fartyget,
 - förflytta sig från sina sittplatser till fartygets dörr,
 - stiga i land från fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
 - hämta bagage, om nödvändigt, och fortsätta genom inrese- och tullkontrollerna,
 - förflytta sig från bagagehallen eller landstigningspunkten till en angiven utgång,
 - ta sig till toaletten (om sådan finns) om så är nödvändigt.
 2. När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en ledsagare måste den personen på begäran ges tillfälle att ge den assistans som behövs i hamnen och vid ombordstigning och landstigning.
 3. Hantering av all nödvändig rörlighetsutrustning, inklusive utrustning såsom elektriska rullstolar.
 4. Tillfällig ersättning av skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel med hjälpmedel som utgör ett lämpligt alternativ.
 5. Hantering av erkända ledarhundar, i förekommande fall.
 6. Förmedling, i tillgänglig form, av den information som behövs för ombordstigning och landstigning.
-

*BILAGA III***ASSISTANS OMBORD PÅ FARTYG ENLIGT ARTIKLARNA 10 OCH 13**

1. Transport av erkända ledarhundar ombord på fartyget, med förbehåll för nationella bestämmelser.
 2. Transport av medicinsk utrustning och de rörelsehjälpmedel som är nödvändiga för personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet elektriska rullstolar.
 3. Förmedling av väsentlig reseinformation i tillgänglig form.
 4. Alla rimliga ansträngningar för att anpassa sittplatsen så att behoven för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet på begäran tillgodoses, med förbehåll för säkerhetskrav och tillgång.
 5. Assistans för att ta sig till toaletten (om sådan finns) om så är nödvändigt.
 6. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assisteras av en ledsagare ska transportföretaget göra alla rimliga ansträngningar för att ledsagaren ska få en sittplats eller hytt bredvid personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
-

BILAGA IV

UTBILDNING, INKLUSIVE INSTRUKTIONER, OM FUNKTIONSHINDER ENLIGT ARTIKEL 14

A. Utbildning, inklusive instruktioner, för att höja medvetenheten rörande funktionshinder

Utbildning, inklusive instruktioner, för att höja medvetenheten rörande funktionshinder ska innehålla följande:

- Åtgärder för att höja medvetenheten om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inlärningssvårigheter, inklusive hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller kommunikationsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet stöter på, inbegripet attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända ledarhundar, inbegripet deras roll och behovet av ledarhund.
- Hantering av oförutsedda händelser.
- Kunskap om mänskligt beteende och metoder för kommunikation med personer med nedsatt hörsel, nedsatt syn eller talsvårigheter och personer med inlärningsvårigheter.
- Allmän kunskap om IMO:s riktlinjer avseende rekommendationen om anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till äldre personer och personer med funktionshinder.

B. Utbildning av, inklusive instruktioner till, personal som ger assistans till personer med funktionshinder

Utbildning av, inklusive instruktioner till, personal som ger assistans till personer med funktionshinder innehåller följande:

- Hur man kan hjälpa rullstolsanvändare att ta sig i och ur en rullstol.
 - Hur man ger assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med en erkänd ledarhund, inbegripet en sådan hunds roll och behov.
 - Tekniker för ledsagning av passagerare med nedsatt syn och för hantering och transport av erkända ledarhundar.
 - Förståelse av de typer av utrustning som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet använder som hjälp och kunskap om aktsam hantering av sådan utrustning.
 - Användning av den gällande utrustningen för assistans vid ombordstigning och landstigning och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid ombordstigning och landstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
 - Förståelse för behovet av tillförlitlig och professionell assistans. Även medvetenhet om det faktum att vissa personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva sig som sårbara under resan på grund av deras beroende av den assistans som ges.
 - Kunskaper om första hjälpen.
-

Europaparlamentets och rådets
förordning (EU) nr 181/2011

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 181/2011

av den 16 februari 2011

om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 91.1,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téns yttrande ⁽¹⁾,

efter att ha hört av Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, på grundval
av det gemensamma utkast som förlikningskommittén god-
kände den 24 januari 2011 ⁽²⁾, och

av följande skäl:

(1) Unionens insatser på busstransportområdet bör bland annat syfta till att säkerställa ett långtgående skydd för passagerarna, som är jämförbart med det som gäller för andra transportsätt, oavsett var de reser. Dessutom bör de allmänna konsumentskyddskraven beaktas fullt ut.

(2) Eftersom busspassageraren är den svagare parten i ett transportavtal bör alla passagerare tillerkännas en lägsta skyddsnivå.

⁽¹⁾ EUT C 317, 23.12.2009, s. 99.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 april 2009 (EUT C 184 E, 8.7.2010, s. 312), rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 11 mars 2010 (EUT C 122 E, 11.5.2010, s. 1), Europaparlamentets ståndpunkt av den 6 juli 2010 (ännu ej offentliggjord i EUT), rådets beslut av den 31 januari 2011 och Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 15 februari 2011 (ännu ej offentliggjord i EUT).

(3) Unionens åtgärder för att förbättra passagerares rättigheter inom busstransportsektorn bör ta hänsyn till de särskilda förhållanden som råder inom denna sektor, vilken till stor del består av små och medelstora företag.

(4) Passagerare samt åtminstone personer som passageraren hade, eller skulle ha haft, en rättslig skyldighet att försörja bör åtnjuta tillräckligt skydd i händelse av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen, med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/103/EG av den 16 september 2009 om ansvarsförsäkring för motorfordon och kontroll av att försäkringsplikten fullgörs beträffande sådan ansvarighet ⁽³⁾.

(5) Vid valet av tillämplig nationell lag i fråga om ersättning vid dödsfall, inbegripet skäligen begravningskostnader, eller personskada samt för förlust av eller skada på bagage på grund av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen bör Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 864/2007 av den 11 juli 2007 om tillämplig lag för utomobligatoriska förpliktelser (Rom II) ⁽⁴⁾ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) ⁽⁵⁾ beaktas.

(6) Utöver ersättning i enlighet med tillämplig nationell lag i händelse av dödsfall eller personskada eller förlust av eller skada på bagage till följd av olyckor som inträffar vid användning av bussen bör passagerare ha rätt till assistans i fråga om omedelbara praktiska behov efter en olycka. Sådan assistans bör vid behov innefatta första hjälpen, inkvartering, mat, kläder och transport.

⁽³⁾ EUT L 263, 7.10.2009, s. 11.

⁽⁴⁾ EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

⁽⁵⁾ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (7) Persontrafiktjänster med buss bör gagna allmänheten. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken utgörs av funktionsnedsättning, ålder eller andra faktorer, bör därför ha möjligheter att resa med buss som är jämförbara med andra medborgares. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rättigheter som andra medborgare med avseende på fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (8) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och för att ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet likvärdiga möjligheter som andra medborgare att resa med buss, bör bestämmelser om icke-diskriminering och assistans under resan införas. Dessa personer bör därför ges tillgång till transporter och inte vägras resa på grund av deras funktionshinder eller nedsatta rörlighet, utom när detta är motiverat av säkerhetsskäl eller på grund av fordonens eller infrastrukturens utformning. Inom ramen för relevant lagstiftning till skydd för arbetstagare bör personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ha rätt till assistans i terminaler och ombord på bussar. För att främja social delaktighet bör personerna i fråga få assistans utan extra kostnad. Transportörerna bör fastställa villkor för tillgänglighet, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.
- (9) När beslut fattas om utformningen av nya terminaler, och i samband med omfattande renovering, bör terminaloperatörer sträva efter att ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, i enlighet med kraven på design för alla. Terminaloperatörer bör under alla omständigheter utse platser där dessa personer kan anmäla sin ankomst och sitt behov av assistans.
- (10) På liknande sätt bör transportörer, utan att det påverkar tillämpningen av befintlig eller framtida lagstiftning om tekniska krav på bussar, när det är möjligt ta hänsyn till dessa behov när de fattar beslut om utrustningen i nya och nyrenoverade fordon.
- (11) Medlemsstaterna bör sträva efter att förbättra befintlig infrastruktur när detta är nödvändigt för att transportörer ska kunna säkerställa tillträde för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet samt för att ge lämplig assistans.
- (12) För att tillgodose de behov som personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet har bör personalen få lämplig utbildning. För att underlätta ömsesidigt erkännande av förarens nationella kvalifikationer kan utbildning rörande medvetenhet om funktionshinder ingå i den grundläggande kompetens eller fortbildning som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/59/EG av den 15 juli 2003 om grundläggande kompetens och fortbildning för förare av vissa vägfordon för gods- eller persontransport⁽¹⁾. För att säkerställa samstämmighet mellan införandet av utbildningskraven och de tidsfrister som anges i direktivet bör en möjlighet till undantag under en begränsad tidsperiod tillåtas.
- (13) Organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet bör konsulteras eller medverka när innehållet i utbildning om funktionshinder utformas.
- (14) Busspassagerares rättigheter bör omfatta mottagande av information om tjänsten före och under resan. All information av betydelse som lämnas till busspassagerare bör också på begäran lämnas i alternativa former som är tillgängliga för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, såsom stor skrift, enkelt språk, blindskrift, elektronisk kommunikation som kan användas med anpassad teknik eller ljudinspelningar.
- (15) Denna förordning bör inte begränsa transportörernas rätt att begära kompensation från någon, däribland tredje man, i enlighet med tillämplig nationell lag.
- (16) Passagerarnas olägenhet på grund av att resan ställs in eller försenas väsentligt bör begränsas. Passagerare som reser från terminaler bör därför bli omhändertagna på lämpligt sätt och informeras på ett sätt som är tillgängligt för alla passagerare. Passagerare bör också ges möjlighet att avboka resan och få biljettkostnaden återbetald eller fortsätta sin resa eller bli ombokade på tillfredsställande villkor. Om transportörer underlåter att ge passagerare nödvändig assistans bör passagerarna ha rätt till ekonomisk ersättning.
- (17) Transportörer bör, med medverkan av intressenter, branschorganisationer och sammanslutningar för kunder, passagerare, personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, samarbeta för att anta bestämmelser på nationell eller europeisk nivå. Sådana bestämmelser bör syfta till att förbättra informationen, omsorgen om och assistansen till passagerarna när deras resa avbryts, särskilt vid stora förseningar eller inställda turer, och speciellt uppmärksamma passagerare med särskilda behov till följd av funktionshinder, nedsatt rörlighet, sjukdom, hög ålder och graviditet och inbegripa deras ledsagare samt passagerare som reser med små barn. Nationella tillsynsorgan bör informeras om dessa bestämmelser.

(¹) EUT L 226, 10.9.2003, s. 4.

- (18) Denna förordning bör inte påverka passagerares rättigheter enligt rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang⁽¹⁾. Denna förordning bör inte tillämpas i fall då en paketresa ställs in av andra orsaker än att busstransporttjänsten ställs in.
- (19) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter enligt denna förordning så att de faktiskt kan utöva dessa rättigheter.
- (20) Passagerarna bör kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga klagomålsförfaranden som inrättats av transportörerna eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det eller de organ som medlemsstaten i fråga har utsett för detta ändamål.
- (21) Medlemsstaterna bör se till att denna förordning följs och utse ett eller flera behöriga organ för tillsyn och kontroll av efterlevnaden. Detta påverkar inte passagerares rätt att få sin sak prövad i domstol i enlighet med nationell lag.
- (22) Med beaktande av de förfaranden som medlemsstater har inrättat för inlämnande av klagomål bör ett klagomål som gäller assistans företrädesvis riktas till det eller de organ som har utsetts för att se till att denna förordning efterlevs i den medlemsstat där platsen för påstigning eller avstigning är belägen.
- (23) Medlemsstaterna bör främja utnyttjande av kollektivtrafik samt användning av samordnad information och samordnade biljetter för att optimera utnyttjande av och kompatibilitet mellan olika transportslag och operatörer.
- (24) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning och se till att sanktionerna tillämpas. Dessa sanktioner bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (25) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att säkerställa en likvärdig nivå för skydd och assistans för passagerare vid busstransporter i alla medlemsstater, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (26) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med

avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽²⁾.

- (27) Genomförandet av denna förordning bör grundas på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete)⁽³⁾. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.
- (28) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, vilken det hänvisas till i artikel 6 i fördraget om Europeiska unionen, och beaktar även rådets direktiv 2000/43/EG av den 29 juni 2000 om genomförandet av principen om likabehandling av personer oavsett deras ras eller etniska ursprung⁽⁴⁾ och rådets direktiv 2004/113/EG av den 13 december 2004 om genomförande av principen om likabehandling av kvinnor och män när det gäller tillgång till och tillhandahållande av varor och tjänster⁽⁵⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler för busstransporter på följande områden:

- Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som transportörerna erbjuder.
- Passagerares rättigheter i händelse av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen och som leder till dödsfall eller personskada eller till förlust av eller skada på bagage.
- Icke-diskriminering av och obligatorisk assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
- Passagerares rättigheter vid inställda resor eller förseningar.
- Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- Hantering av klagomål.
- Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽⁴⁾ EGT L 180, 19.7.2000, s. 22.

⁽⁵⁾ EUT L 373, 21.12.2004, s. 37.

⁽¹⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när passagerarens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium och när transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre.
2. När det gäller de transporttjänster som avses i punkt 1 men där transportsträckan enligt tidtabell understiger 250 km ska artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2 och 24–28 tillämpas.
3. Dessutom ska denna förordning, med undantag för artiklarna 9–16 och 17.3 och kapitlen IV, V och VI, tillämpas på passagerare som reser med tillfällig trafik om passagerarens första påstigningsplats eller slutliga avstigningsplats ligger inom en medlemsstats territorium.
4. Med undantag för artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2 och 24–28 får medlemsstaterna på tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta inrikes linjetrafik från tillämpningen av denna förordning. Sådana undantag får beviljas från och med den dag då denna förordning börjar tillämpas under en tid av högst fyra år, och får förnyas en gång.
5. Under en tid av högst fyra år från och med den dag då denna förordning börjar tillämpas får medlemsstaterna på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta viss linjetrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning av det skälet att en betydande del av denna linjetrafik, inbegripet minst ett uppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen. Sådana undantag får förnyas en gång.
6. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om undantag för olika typer av trafik som beviljas i enlighet med punkterna 4 och 5. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder om ett sådant undantag inte anses förenligt med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 2 mars 2018 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om de undantag som beviljats enligt punkterna 4 och 5.
7. Ingenting i denna förordning ska anses stå i konflikt med eller införa ytterligare krav utöver befintlig lagstiftning om tekniska krav på bussar eller infrastruktur eller utrustning vid buss-hållplatser och terminaler.
8. Denna förordning ska inte påverka passagerares rättigheter enligt direktiv 90/314/EEG och ska inte tillämpas i fall då en paketresa som avses i det direktivet ställs in av andra skäl än inställd linjetrafik.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *linjetrafik*: persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser,
- b) *tillfällig trafik*: trafik som inte utgör linjetrafik, och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av passagerargrupper som har bildats på initiativ av kunden eller transportören,
- c) *transportavtal*: ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera transporter med linjetrafik eller tillfällig trafik,
- d) *biljett*: en giltig färdhandling eller annat bevis på transportavtal,
- e) *transportör*: en fysisk eller juridisk person, som inte är en researrangör, en resebyrå eller en biljettutfärdare, som erbjuder allmänheten transport medelst linjetrafik eller tillfällig trafik,
- f) *utförande transportör*: en annan fysisk eller juridisk person än transportören vilken faktiskt utför hela eller en del av transporten,
- g) *biljettutfärdare*: varje mellanhand som ingår i transportörens räkning,
- h) *resebyrå*: varje mellanhand som agerar för en passagerares räkning vid ingående av transportavtal,
- i) *researrangör*: en annan arrangör eller återförsäljare än transportören, i den mening som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG,
- j) *person med funktionshinder eller person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare,

- k) *villkor för tillgänglighet*: relevanta normer och riktlinjer för samt relevant information om tillgängligheten till bussar och/eller till utsedda terminaler, inbegripet deras installationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- l) *bokning*: en bokning av en plats på en buss i linjetrafik som avser en specifik avgång,
- m) *terminal*: en bemannad terminal där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för en angiven färdväg ska stanna för på- och avstigning av passagerare och som är utrustad med inrättningar som incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor,
- n) *buss hållplats*: en plats som inte är en terminal och där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för den angivna färdvägen ska stanna för på- och avstigning av passagerare,
- o) *terminaloperatör*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som ansvarar för administrationen och skötseln av en utsedd terminal,
- p) *inställd resa*: en resa i linjetrafik som inte genomförts trots att den i förväg angivits i tidtabellen,
- q) *försening*: skillnaden mellan den tidtabellsenliga avgångstiden för en buss i linjetrafik och den verkliga avgångstiden.

Artikel 4

Biljetter och icke-diskriminerande avtalsvillkor

- Transportörer ska utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport. En biljett får utfärdas i elektroniskt format.
- Utan att det påverkar subventionerade taxor ska de avtalsvillkor och taxor som tillämpas av transportörer erbjudas allmänheten utan någon direkt eller indirekt diskriminering på grundval av den slutlige kundens nationalitet eller etableringsorten för transportörerna, eller biljettutfärdare inom unionen.

Artikel 5

Andra utförande parter

- Transportörer, resebyråer, researrangörer eller terminaloperatörer som anförtrott en utförande transportör, en biljettutfärdare eller någon annan person att fullgöra de skyldigheter som anges i denna förordning ska ändå vara ansvariga för den utförande partens handlande eller underlåtenhet.
- Dessutom ska den part som transportören, resebyrån, researrangören eller terminaloperatören har anförtrott att fullgöra

en skyldighet även omfattas av bestämmelserna i denna förordning med avseende på den skyldighet som anförtrotts.

Artikel 6

Ansvarsbegränsning

- Skyldigheter gentemot passagerare enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, i synnerhet inte genom undantag eller begränsande restriktioner i transportavtalet.
- Transportörerna får erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning.

KAPITEL II

ERSÄTTNING OCH ASSISTANS I HÄNDELSE AV OLYCKOR

Artikel 7

Dödsfall eller personskada som drabbar passagerare samt förlorat eller skadat resgodis

- Passagerare ska, i enlighet med tillämplig nationell lag, ha rätt till ersättning vid dödsfall, inbegripet skäligen begravningskostnader, eller vid personskada och för resgodis som förlorats eller skadats på grund av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen. I händelse av en passagerares död ska denna rätt åtminstone gälla för de personer mot vilka passageraren var, eller skulle ha blivit, underhållsskyldig.
- Ersättningsbeloppet ska beräknas i enlighet med tillämplig nationell lag. Eventuella i nationell lag föreskrivna maximibelopp för ersättning vid dödsfall och personskada eller förlorat eller skadat bagage ska i varje enskilt fall inte understiga

a) 220 000 EUR per passagerare,

b) 1 200 EUR per kולי. I händelse av skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel ska ersättningsbeloppet alltid uppgå till kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

Artikel 8

Passagerares omedelbara praktiska behov

I händelse av en olycka som inträffar till följd av användning av bussen ska transportören tillhandahålla rimlig och proportionell assistans med avseende på passagerarnas omedelbara praktiska behov efter olyckan. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen. Tillhandahållande av assistans ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar.

Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering till 80 EUR per natt och inkvarteringslängd till maximalt två nätter.

KAPITEL III

**RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER
OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET***Artikel 9***Rätt till transport**

1. Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte vägra att godkänna en bokning från, vägra att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller vägra att släppa ombord en person med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
2. Bokningar och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

*Artikel 10***Undantag och särskilda villkor**

1. Utan hinder av artikel 9.1 får transportörer, resebyråer eller researrangörer vägra att godkänna en bokning från, vägra att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller vägra att släppa ombord en person med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet
 - a) för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av behöriga myndigheter,
 - b) i de fall då utformningen av fordonet eller infrastrukturen, inbegripet busshållplatser och terminaler, fysiskt omöjliggör påstigning, avstigning eller transport av personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet på ett säkert och för driften lämpligt sätt.
2. Om en vägran att godkänna en bokning eller att utfärda eller att på annat sätt tillhandahålla en biljett grundas på de skäl som anges i punkt 1, ska transportörer, resebyråer och researrangörer informera den berörda personen om alla eventuella godtagbara alternativa transporter som transportören utför.
3. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har en bokning eller en biljett och som uppfyllt kraven i artikel 14.1 a ändå, på grund av sitt funktionshinder eller sin nedsatta rörlighet, nekas påstigning, ska denne och eventuella ledsagare i enlighet med punkt 4 i den här artikeln ges möjlighet att välja mellan
 - a) rätt till ersättning och, i förekommande fall, en kostnadsfri returresa till första avreseplatsen enligt transportavtalet så snart som möjligt och
 - b) med undantag för de fall då det inte är praktiskt möjligt, fortsatt resa eller ombokning till rimlig alternativ transport till den bestämmelseort som anges i transportavtalet.

Rätten till återbetalning av de pengar som betalats för biljetten ska inte påverkas av underlåtenhet att lämna meddelande i enlighet med artikel 14.1 a.

4. Om en transportör, resebyrå eller researrangör vägrar att godkänna en bokning från, utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller släppa ombord en person på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet i enlighet med de skäl som anges i punkt 1, får den personen begära att få ledsagas av en annan person som han eller hon väljer själv, som kan ge den assistans som personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kräver, så att de skäl som anges i punkt 1 inte längre är tillämpliga.

En sådan ledsagare ska transporteras utan kostnad och, när det är praktiskt möjligt, ges en plats bredvid personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

5. I de fall då transportörer, resebyråer eller researrangörer tillämpar bestämmelserna i punkt 1, ska de omedelbart informera personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om anledningen till detta och, på begäran, skriftligen informera personen i fråga inom fem arbetsdagar efter begäran.

*Artikel 11***Tillgänglighet och information**

1. I samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ska transportörer och terminaloperatörer, eventuellt genom sina organisationer, ha eller fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet med avseende på transport av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
2. De villkor för tillgänglighet som anges i punkt 1, inbegripet texten till internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt i vilken säkerhetskraven fastställts, som ligger till grund för dessa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet, ska tillhandahållas allmänheten av transportörer och terminaloperatörer fysiskt eller på Internet, på begäran i tillgänglig form, på samma språk som det på vilket information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
3. Researrangörer ska tillhandahålla de villkor för tillgänglighet som anges i punkt 1 och som tillämpas på resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som de organiserar, säljer eller erbjuder till försäljning.
4. Den information om villkor för tillgänglighet som avses i punkterna 2 och 3 ska på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

5. Transportörer, resebyråer och researrangörer ska se till att all relevant allmän information om resan och transportvillkoren finns att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet, i förekommande fall, vid bokning och information på Internet. Informationen ska på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

Artikel 12

Utseende av terminaler

Medlemsstaterna ska utse bussterminaler där assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska tillhandahållas. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om detta. Kommissionen ska tillhandahålla en förteckning över de utsedda bussterminalerna på Internet.

Artikel 13

Rätt till assistans på utsedda terminaler och ombord på bussar

1. Med förbehåll för de villkor för tillgänglighet som anges i artikel 11.1 ska transportörer och terminaloperatörer, inom sina respektive behörighetsområden, på terminaler som utsetts av medlemsstater, utan kostnad tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet åtminstone den assistans som anges i bilaga I del a.

2. Med förbehåll för de villkor för tillgänglighet som anges i artikel 11.1 ska transportörer ombord på bussar utan kostnad tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet åtminstone den assistans som anges i bilaga I del b.

Artikel 14

Villkor för assistans

1. Transportörer och terminaloperatörer ska samarbeta för att tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet assistans på villkor att

- a) personens behov av sådan assistans meddelas transportörer, terminaloperatörer, resebyråer eller researrangörer senast 36 timmar innan assistansen behövs, och
- b) personerna i fråga infinner sig på angiven plats
 - i) vid den tidpunkt som i förväg angivits av transportören, dock inte mer än 60 minuter före angiven avgångstid, såvitt inte transportören och passageraren har kommit överens om en kortare tidsperiod, eller
 - ii) om ingen tidpunkt har angivits, senast 30 minuter före angiven avgångstid.

2. Utöver punkt 1 ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid tidpunkten för bokningen eller förhands-

köpet av biljetten meddela transportören, resebyrån eller researrangören om sina särskilda sittplatsbehov, förutsatt att detta behov är känt vid den tidpunkten.

3. Transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer ska vidta alla åtgärder som krävs för att underlätta mottagandet av meddelanden om behovet av assistans från personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Denna skyldighet ska gälla vid alla utsedda terminaler och deras försäljningsställen, även vid telefon- och Internetförsäljning.

4. Om inget meddelande i enlighet med punkterna 1 a och 2 lämnas ska transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer så långt det kan anses vara rimligt se till att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får den assistans som krävs för att han eller hon ska kunna stiga på en avgående buss, byta till en anslutande buss eller stiga av en ankommande buss under en resa för vilken han eller hon köpt biljett.

5. Terminaloperatören ska anvisa en plats i eller utanför terminalen där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan meddela sin ankomst och begära assistans. Platsen ska vara tydligt skyltad och vid denna ska finnas grundläggande information om terminalen och den assistans som tillhandahålls, i en form som är tillgänglig för personen i fråga.

Artikel 15

Vidarebefordran av information till en tredje part

Om resebyråer eller researrangörer meddelas enligt artikel 14.1 a ska de, under sin normala kontorstid, snarast möjligt vidarebefordra informationen till transportören eller terminaloperatören.

Artikel 16

Utbildning

1. Transportörer och, vid behov, terminaloperatörer ska införa förfaranden för utbildning om funktionshinder, inbegripet instruktioner, och se till att

- a) deras personal, med undantag av förare, inbegripet personer som anställts av någon annan utförande part, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, utbildas eller instrueras enligt bilaga II del a och del b, och
- b) deras personal, inbegripet förare, som direkt har att göra med den resande allmänheten eller frågor som rör den resande allmänheten, utbildas eller instrueras enligt beskrivningen i bilaga II del a.

2. En medlemsstat får, för en längsta tidsperiod på fem år från och med den 1 mars 2013, bevilja undantag från tillämpningen av punkt 1 b med avseende på utbildning av förare.

*Artikel 17***Ersättning avseende rullstolar och annan rörlighetsutrustning**

1. Transportörer och terminaloperatörer ansvarar för förlust av och skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel. Förlusten eller skadan ska ersättas av den transportör eller terminaloperatör som ansvarar för förlusten eller skadan.
2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara kostnaden för att ersätta eller reparera den utrustning eller de hjälpmedel som förlorats eller skadats.
3. Vid behov ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram tillfällig ersättningsutrustning eller tillfälliga ersättningshjälpmedel. Rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel ska om möjligt ha liknande tekniska och funktionsmässiga egenskaper som de som förlorats eller skadats.

*Artikel 18***Undantag**

1. Medlemsstater får, utan att det påverkar tillämpningen av artikel 2.2, i fråga om inrikes linjetrafik bevilja undantag från tillämpningen av alla eller vissa av bestämmelserna i detta kapitel, under förutsättning att de säkerställer att nivån på skyddet för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet enligt tillämpliga nationella bestämmelser åtminstone är likvärdig med nivån på skyddet enligt denna förordning.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om de undantag som beviljas enligt punkt 1. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder om ett sådant undantag inte anses förenligt med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 2 mars 2018 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om undantag som beviljats enligt punkt 1.

KAPITEL IV

PASSAGERARES RÄTTIGHETER VID INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING*Artikel 19***Fortsatt resa, ombokning och återbetalning**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att linjetrafiken vid avgången från en terminal kommer att ställas in eller försenas med mer än 120 minuter, eller vid överbokning, ska passagerare omedelbart få välja mellan
 - a) fortsatt resa eller ombokning, utan extra kostnad, till en resa med jämförbara villkor enligt transportavtalet till slutdestinationen så snart som möjligt,

- b) återbetalning motsvarande biljettpriset och, i förekommande fall, en kostnadsfri returreisa med buss till den första avreseplatsen enligt transportavtalet så snart som möjligt.

2. Om transportören underlåter att erbjuda passageraren det val som avses i punkt 1, ska passageraren ha rätt till ersättning som uppgår till 50 % av biljettpriset, utöver den återbetalning som avses i punkt 1 b. Detta belopp ska betalas av transportören inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in.

3. Om bussen under resan blir köroduglig ska transportören antingen tillhandahålla fortsatt resa med ett annat fordon från den plats där det körodugliga fordonet befinner sig, eller transport från den plats där det körodugliga fordonet befinner sig till en lämplig väntplats eller terminal, varifrån resan kan fortsätta.

4. Om linjetrafiken vid avgången från en busshållplats ställs in eller försenas med mer än 120 minuter, ska passagerare ha rätt till sådan fortsatt resa eller ombokning eller återbetalning motsvarande biljettpriset från transportören, såsom avses i punkt 1.

5. Ersättning enligt punkterna 1 b och 4 ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller en begäran tagits emot. Utbetalningen ska täcka biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har genomförts och för den eller de delar som redan har genomförts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan. I fråga om periodkort eller abonnemang ska betalningen motsvara dess proportionella andel av hela kostnaden för periodkortet eller abonnemanget. Återbetalningen ska göras i pengar, såvida inte passageraren godtar någon annan form av återbetalning.

*Artikel 20***Information**

1. Vid inställda eller försenade avgångar i linjetrafiken ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som reser från en terminal om situationen så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden, och om den beräknade avgångstiden så snart som denna information finns tillgänglig.

2. Om passagerare missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång, ska transportören och, i förekommande fall, terminaloperatören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.

3. Transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören ska se till att personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet får den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 i tillgänglig form.

4. När det är genomförbart ska den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inbegripet de passagerare som reser från buss-hållplatser, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har begärt detta och har tillhandahållit transportören de nödvändiga kontaktuppgifterna.

Artikel 21

Assistans vid inställda eller försenade avgångar

I fråga om resor som enligt tidtabellen överstiger tre timmar ska transportören vid en inställd eller mer än 90 minuter försenad avgång från en terminal kostnadsfritt erbjuda passageraren

- a) snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till väntetiden eller förseningen, förutsatt att sådana finns att tillgå ombord på bussen eller i terminalen eller rimligen kan anskaffas,
- b) hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att anordna transport mellan terminalen och inkvarteringen, om det krävs en eller flera övernattningar. Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering till 80 EUR per natt och inkvarteringslängd till maximalt två nätter, exklusive transport mellan terminalen och inkvarteringen.

Vid tillämpning av denna artikel ska transportören särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

Artikel 22

Ytterligare anspråk

Ingenting i detta kapitel ska hindra passagerare från att begära skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning vid nationella domstolar för skador med anledning av inställd eller försenad linjetrafik.

Artikel 23

Undantag

1. Artiklarna 19 och 21 ska inte tillämpas på passagerare med öppna biljetter så länge avgångstiden inte har specificerats, med undantag för passagerare som har ett abonnemang eller periodkort.
2. Artikel 21 b ska inte tillämpas när transportören bevisar att den inställda eller försenade avgången förorsakas av svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säkra busstransporter.

KAPITEL V

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OM INFORMATION OCH KLAGOMÅL

Artikel 24

Rätt till reseinformation

Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information under

hela resan. Om det är möjligt ska informationen på begäran lämnas i en form som är tillgänglig för alla.

Artikel 25

Information om passagerarnas rättigheter

1. Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerarna senast vid avgång ges lämplig och begriplig information om sina rättigheter enligt denna förordning. Denna information ska lämnas i terminalerna och, i förekommande fall, på Internet. På begäran av en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska informationen när så är möjligt lämnas i en form som är tillgänglig för honom eller henne. Informationen ska innehålla kontaktuppgifter för tillsynsorganet eller -organen som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 28.1.
2. För att uppfylla det informationskrav som avses i punkt 1 får transportörer och terminaloperatörer använda den sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning som kommissionen utarbetat på Europeiska unionens institutioners samliga officiella språk och som ställts till deras förfogande.

Artikel 26

Klagomål

Transportörerna ska inrätta eller ha infört en mekanism för hantering av klagomål avseende de rättigheter och skyldigheter som avses i denna förordning.

Artikel 27

Inlämnande av klagomål

Utan att det påverkar rätten att framställa krav på ersättning i enlighet med artikel 7 ska en passagerare som omfattas av denna förordning och som vill lämna in ett klagomål till transportören göra detta inom tre månader från den dag då linjetrafiktjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom en månad efter det att klagomålet har mottagits ska transportören underrätta passageraren om huruvida hans eller hennes klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från mottagandet av klagomålet.

KAPITEL VI

EFTERLEVNAD OCH NATIONELLA TILLSYNSORGAN

Artikel 28

Nationella tillsynsorgan

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera nya eller befintliga organ med ansvar för att denna förordning efterlevs när det gäller linjetrafik från platser inom det egna territoriet och linjetrafik från ett tredjeland till sådana platser. Varje organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att denna förordning efterlevs.

Varje organ ska, vad gäller organisation, beslut om finansiering, rättslig struktur och beslutsfattande, vara oberoende av transportörer, researrangörer och terminaloperatörer.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om det eller de organ som de har utsett enligt denna artikel.

3. Varje passagerare får lämna klagomål i enlighet med nationell lagstiftning till ett behörigt organ som har utsetts enligt punkt 1 eller till ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett, när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning.

En medlemsstat får besluta att passageraren som en första åtgärd ska lämna ett klagomål till transportören, i vilket fall det nationella tillsynsorganet eller ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett ska utgöra överklagandeinstans för de klagomål som inte avgjorts enligt artikel 27.

Artikel 29

Rapport om kontroll av efterlevnad

Senast den 1 juni 2015 och därefter vartannat år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 28.1 offentliggöra en rapport om sin verksamhet under de två föregående kalenderåren, med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats.

Artikel 30

Samarbete mellan tillsynsorgan

De nationella tillsynsorgan som avses i artikel 28.1 ska i tillämpliga fall utbyta information om sitt arbete och sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja dem i detta arbete.

Artikel 31

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nöd-

vändiga åtgärder för att se till att de följs. De fastställda sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 1 mars 2013 och utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

KAPITEL VII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 32

Rapport

Senast den 2 mars 2016 ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om hur förordningen tillämpas och om dess verkan. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller för ändring av förordningen.

Artikel 33

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

"19. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr. 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport (*).

(*) EUT L 55, 28.2.2011, s. 1."

Artikel 34

Ikraftträdande

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

Den ska tillämpas från och med den 1 mars 2013.

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

Utfärdad i Strasbourg den 16 februari 2011.

På Europaparlamentets vägnar

J. BUZEK
Ordförande

På rådets vägnar

MARTONYI J.
Ordförande

BILAGA I

ASSISTANS SOM SKA LÄMNAS TILL PERSONER MED FUNKTIONSHINDER OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET**a) Assistans vid utsedda terminaler**

Assistans och arrangemang som är nödvändiga för att möjliggöra för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet att

- anmäla sin ankomst till terminalen och begära assistans på angivna platser,
- förflytta sig från den angivna platsen till incheckning, väntsal och påstigningsområde,
- stiga på fordonet, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
- lasta sitt bagage,
- hämta sitt bagage,
- stiga av fordonet,
- medföra en erkänd assistanshund ombord på bussen,
- förflytta sig till sin sittplats.

b) Assistans ombord

Assistans och arrangemang som är nödvändiga för att möjliggöra för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet att

- få väsentlig information om resan i tillgänglig form, under förutsättning att passageraren begär detta,
 - stiga på och av fordonet vid uppehåll under resan, om annan personal än föraren finns ombord.
-

BILAGA II

UTBILDNING OM FUNKTIONSHINDER

a) **Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder**

Utbildningen av personal som är i direkt kontakt med den resande allmänheten inbegriper följande:

- Medvetenhet om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inlärningssvårigheter, inbegriper hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller kommunikationsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet stöter på, inbegriper attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända assistanshundar, inbegriper en assistanshunds roll och behov.
- Hantering av oförutsedda händelser.
- Kunskap om mänskligt beteende och metoder för kommunikation med döva personer och personer med nedsatt hörsel, personer med nedsatt syn, personer med talsvårigheter och personer med inlärningssvårigheter.
- Hantering av rullstolar och andra rörlighetshjälpmedel på ett varsamt sätt för att undvika skador (för alla delar av personalen med ansvar för bagagehantering om sådan förekommer).

b) **Utbildning om assistans till personer med funktionshinder**

Utbildning av personal som ger assistans till personer med nedsatt rörlighet inbegriper följande:

- Hur man hjälper rullstolsanvändare att flytta sig till och ur en rullstol.
 - Hur man ger assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med en erkänd assistanshund, inbegriper en sådan hunds roll och behov.
 - Tekniker för ledsagning av passagerare med nedsatt synförmåga och för hantering och transport av erkända assistanshundar.
 - Förståelse av de typer av utrustning som kan vara till hjälp för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och kunskap om hur sådan utrustning hanteras.
 - Användning av den utrustning för assistans vid påstigning och avstigning som ska användas och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid påstigning och avstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
 - Förståelse för behovet av tillförlitlig och professionell assistans. Även medvetenhet om att vissa passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva känslor av sårbarhet under resan eftersom de är beroende av den assistans som ges.
 - Kunskaper om första hjälpen.
-

Förslaget i SOU 2009:81 till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

Förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

Härigenom föreskrivs följande.

Lagens innehåll

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om information, ersättningstrafik och ersättning vid transport av resenärer.

Lagen innehåller även bestämmelser om assistans och ledsagning av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, samt dessa personers rätt att resa.

EG-rättsliga bestämmelser

2 § Bestämmelser om resenärers rättigheter finns i

– Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer¹,

¹ EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

– Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen² samt

– Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen³.

Lagens tillämpningsområde

3 § Denna lag tillämpas på kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana, samt på kollektivtrafik med buss, båt, och tåg som Sverige undantagit från de i 2 § angivna förordningarnas tillämpningsområde. I den utsträckning en fråga regleras av de i 2 § angivna förordningarna tillämpas inte svensk lag.

Med kollektivtrafik avses i denna lag detsamma som i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx).

Vissa definitioner

4 § I denna lag avses med

1. *Försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt resenären erbjudits att avresa eller ankomma enligt tidtabellen och hans eller hennes faktiska avrese- eller ankomsttid.

2. *Transportör*: den som en resenär avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med.

3. *Förvaltare av en fullt tillgänglig bytespunkt*: de som äger områden och byggnader inom det geografiska område som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet avgränsat som en

² KOM (2008) 817 slutlig.

³ KOM (2008) 816 slutlig.

bytespunkt eller den som ägarna utsett att ansvara för förvaltningen av en sådan bytespunkt.

4. *Person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla resenärer.

Tvingande bestämmelser till resenärens fördel

5 § Avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i denna lag ska endast gälla om de är till fördel för resenären.

Information

6 § Transportören ska före resan lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. avtalsvillkor,
3. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning,
4. störningar,
5. fordon och bytespunkters tillgänglighet samt
6. hur transportören kan kontaktas.

7 § Transportören ska under resan lämna information om

1. nästa bytespunkt och
2. störningar.

8 § Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat lämna information om avgångs- och ankomsttider enligt tidtabell.

Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska på bytespunkten även samordnat lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. störningar i trafiken och på bytespunkten samt
3. bytespunktens tillgänglighet.

9 § Information ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

10 § Förvaltare av bytespunkt ska till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer lämna information om bytespunktens tillgänglighet.

11 § Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att lämna information till resenärerna.

Ersättningstrafik

12 § Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter ska transportören, om möjligt, anordna ersättningstrafik.

Transportören är inte skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna.

Särskild hänsyn ska tas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Ersättning

13 § När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har resenären rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi. Denna ersättning ska utges av transportören.

Högsta kostnad för alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

14 § En resenär vars ankomsttid är mer än 60 minuter försenad och som inte erhållit ersättning för alternativ resa enligt 13 § har rätt till ersättning med två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften. Denna ersättning ska utges av transportören.

15 § Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

Ansvarsfrihetsgrunder

16 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne.

17 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma.

Resenärer som har bokat och betalat biljetten innan informationen lämnats har rätt till återbetalning av biljetten.

Rätten att resa

18 § Transportören får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka en person ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord.

Undantag från första stycket får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till färdmedlets storlek eller utformning.

Assistans

19 § Transportören ska vid behov utan avgift assistera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

Ledsagning

20 § Ledsagning ska erbjudas på fullt tillgängliga bytespunkter, utan avgift, till de resenärer som har behov av tjänsten. Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet.

På bytespunkten ska resenären behöva vänta högst 30 minuter på ledsagning. Om ledsagningen har beställts minst två timmar innan den erfordras ska ledsagningen äga rum på överenskommen tid.

Förvaltare av bytespunkten ansvarar för ledsagningen.

Klagomål

21 § Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärerna.

Reklamation

22 § Resenären får inte kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören att han eller hon vill ha ersättning enligt 13 eller 14 §§. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Preskription

23 § Resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening är förlorad, om inte talan mot transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

Tillsyn

24 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer och förvaltare av bytespunkter fullgör de skyldigheter som följer av 6–9 och 18–21 §§.

Marknadsrättsliga sanktioner

25 § Om en transportör eller förvaltare av bytespunkt inte lämnar information eller erbjuder tjänster enligt 6–9 och 18–21 §§ får de åläggas att lämna informationen eller erbjuda tjänsterna.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen. En sådan talan får väckas av

1. Konsumentombudsmannen,
2. en näringsidkare som har ingått eller avser att ingå ett avtal om transport med transportör eller som använt sig av en bytespunkt och
3. en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare.

I ett sådant mål gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) som är tillämpliga i mål om åläggande att lämna information enligt 24 § den lagen.

26 § I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 25 §.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011. Bestämmelserna tillämpas första gången på kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi och tunnelbana då förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen samt förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen träder i kraft.

Tänkbar sammanslagning av lagförslag om resenärers rättigheter i SOU 2009:81 och i promemorian

Som framgår föreslås i promemorian vissa tillägg till eller ändringar av det förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik som Utredningen om en ny kollektivtrafiklag har presenterat (SOU 2009:81). För att illustrera hur promemorians bestämmelser skulle kunna inordnas i utredningens förslag, redovisas i denna bilaga en tänkbar sammanslagning av de båda förslagen. Det handlar alltså inte om ett komplett förslag till lag. Syftet är endast att ge remissinstanserna en bättre bild av hur promemorians lagförslag kopplar till utredningens lagförslag. I sammanslagningen presenteras de delar som härrör från promemorian med markeringsfärg.

I promemorian lämnas vissa förslag som avviker från utredningens lagförslag; det gäller i huvudsak frågan om lagens tillämpningsområde. I övrigt tar promemorian inte ställning till utredningens lagförslag, utan kompletterar detta. Någon ytterligare revidering av utredningens lagförslag görs inte heller genom denna bilaga. En sådan revidering bör göras först i samband med regeringens ställningstagande till utredningens förslag och förslagen i denna promemoria.

Det ligger i sakens natur att ett flertal strukturella och redaktionella ändringar behöver göras när senare de båda

lagförslagen läggs samman till ett enhetligt lagförslag. Det kommer exempelvis vara nödvändigt med en språklig översyn av utredningens förslag för att sådant förslag ska överensstämma med promemorian. Som framgår kommer vidare innehållet i utredningens förslag till bestämmelse om lagens tillämpningsområde att behöva ses över. Den föreslagna bestämmelsen har nämligen i sammanslagningen ett innehåll som inte överensstämmer med promemorians förslag. Denna paragraf har därför satts inom hakparentes (se 3 § nedan). Tillämpningsområdet för de i promemorian föreslagna lagbestämmelserna framgår emellertid av bestämmelsernas ordalydelse och av promemorians författningskommentar.

Lag om resenärers rättigheter

Lagens innehåll

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om tillgång till biljetter, information, ersättningstrafik och ersättning vid transport av resenärer.

Lagen innehåller även bestämmelser om assistans och ledsagning av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, samt dessa personers rätt att resa.

EU-rättsliga bestämmelser om resenärers rättigheter

2 § Bestämmelser om resenärers rättigheter finns i

1. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer,
2. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004, och

3. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

Artiklarna 7, 8, 10.1, 10.4, 15–18 och 22–24 i förordning (EG) nr 1371/2007 ska inte tillämpas på inrikes tågresor och järnvägstjänster där transporten enligt tidtabell

1. tar mindre än 60 minuter och är kortare än 150 km, eller

2. är kortare än 100 km.

I den utsträckning en fråga regleras av någon av de förordningar som anges i första stycket, tillämpas inte svensk lag.

Utvidgad tillämpning av busspassagerarförordningen

2 a § Utöver vad som anges i förordning (EU) nr 181/2011 ska vad som sägs i artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8, 10.2–10.5, 11, 13–16.1 a, 17.3 och 19–23 i den förordningen gälla vid transporter med buss i linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier, om påstigningsplatsen eller avstigningsplatsen är belägen i Sverige och transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre.

Lagens tillämpningsområde

[**3 §** Denna lag tillämpas på kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana, samt på kollektivtrafik med buss, båt, och tåg som Sverige undantagit från de i 2 § angivna förordningarnas tillämpningsområde. I den utsträckning en fråga regleras av de i 2 § angivna förordningarna tillämpas inte svensk lag.

Med kollektivtrafik avses i denna lag detsamma som i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx).]

Vissa definitioner

4 § I denna lag avses med

1. *Försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt resenären erbjudits att avresa eller ankomma enligt tidtabellen och hans eller hennes faktiska avrese- eller ankomsttid.

2. *Transportör*: den som en resenär avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med.

3. *Förvaltare av en fullt tillgänglig bytespunkt*: de som äger områden och byggnader inom det geografiska område som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet avgränsat som en bytespunkt eller den som ägarna utsett att ansvara för förvaltningen av en sådan bytespunkt.

4. *Person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla resenärer.

Tvingande bestämmelser till resenärens fördel

5 § Avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i denna lag ska endast gälla om de är till fördel för resenären.

Riktlinjer för tillgång till biljetter

5 a § En transportör som yrkesmässigt tillhandahåller allmänheten persontransporter enligt offentliggjord tidtabell med tåg, fartyg, buss, tunnelbanetåg eller spårvagn ska ha riktlinjer avseende resenärernas tillgång till biljetter.

De riktlinjer som avses i första stycket ska innehålla en redovisning av

1. de förutsättningar som en resenär har att boka en biljett,
2. det eller de sätt, inklusive betalningsätt, som en resenär kan använda sig av för att köpa en biljett,
3. vilket eller vilka sätt att distribuera en biljett som erbjuds en resenär,
4. de eventuella andra villkor som gäller för en resenärs tillgång till biljetter, och
5. de särskilda åtgärder som transportören har vidtagit för att underlätta tillgången till biljetter för resenärer i olika åldersgrupper och för resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

5 b § Innan en transportör antar eller ändrar riktlinjer som avses i 5 a § ska överläggning ske med Konsumentverket och organisationer som företräder resenärerna. Transportören ska beakta de synpunkter som Konsumentverket och resenärsorganisationerna lämnar.

Konsumentverket ska leda överläggningar enligt första stycket och bestämma vilka resenärsorganisationer som ska få tillfälle att delta.

Konsumentverket får vid behov kalla till nya överläggningar om en transportörs riktlinjer.

Information

5 c § En transportör som enligt 5 a § första stycket är skyldig att ha riktlinjer ska tillhandahålla allmänheten information om innehållet i riktlinjerna.

6 § Transportören ska före resan lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. avtalsvillkor,
3. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning,
4. störningar,
5. fordon och bytespunkters tillgänglighet samt

6. hur transportören kan kontaktas.

7 § Transportören ska under resan lämna information om

1. nästa bytespunkt och
2. störningar.

8 § Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat lämna information om avgångs- och ankomsttider enligt tidtabell.

Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska på bytespunkten även samordnat lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. störningar i trafiken och på bytespunkten samt
3. bytespunktens tillgänglighet.

9 § Information ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

10 § Förvaltare av bytespunkt ska till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer lämna information om bytespunktens tillgänglighet.

11 § Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att lämna information till resenärerna.

Ersättningstrafik

12 § Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter ska transportören, om möjligt, anordna ersättningstrafik.

Transportören är inte skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna.

Särskild hänsyn ska tas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Ersättning

13 § När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har resenären rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi. Denna ersättning ska utges av transportören.

Högsta kostnad för alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

14 § En resenär vars ankomsttid är mer än 60 minuter försenad och som inte erhållit ersättning för alternativ resa enligt 13 § har rätt till ersättning med två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften. Denna ersättning ska utges av transportören.

15 § Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

Ansvarsfrihetsgrunder

16 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne.

17 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma.

Resenärer som har bokat och betalat biljetten innan informationen lämnats har rätt till återbetalning av biljetten.

Rätten att resa

18 § Transportören får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka en person ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord.

Undantag från första stycket får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till färdmedlets storlek eller utformning.

Assistans

19 § Transportören ska vid behov utan avgift assistera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

Ledsagning

20 § Ledsagning ska erbjudas på fullt tillgängliga bytespunkter, utan avgift, till de resenärer som har behov av tjänsten. Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet.

På bytespunkten ska resenären behöva vänta högst 30 minuter på ledsagning. Om ledsagningen har beställts minst två timmar innan den erfordras ska ledsagningen äga rum på överenskommen tid.

Förvaltare av bytespunkten ansvarar för ledsagningen.

Klagomål

21 § Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärerna.

Reklamation

22 § Resenären får inte kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören att han eller hon vill ha ersättning enligt 13 eller 14 §§. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Reklamation vid tågtransporter [enligt tågpassagerarförordningen]

22 a § Om det i ett avtal om en transport som omfattas av artiklarna 15–18 i förordning (EG) nr 1371/2007 uppställs krav på att den som vill åberopa en försening, utebliven anslutning eller inställd avgång ska anmäla detta inom viss tid (reklamation), får tiden inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Om ett meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Preskription

23 § Resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening är förlorad, om inte talan mot transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

Tillsyn

24 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer och förvaltare av bytespunkter fullgör de skyldigheter som följer av 5 a, 5 c–9 och 18–21 §§.

24 a § Den eller de myndigheter som regeringen bestämmer utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av förordning (EG) nr 1371/2007, förordning (EU) nr 1177/2010 och förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs.

Sanktioner

25 § Om en transportör eller förvaltare av bytespunkt inte lämnar information eller erbjuder tjänster enligt 6–9 och 18–21 §§ får de åläggas att lämna informationen eller erbjuda tjänsterna.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen. En sådan talan får väckas av

1. Konsumentombudsmannen,
2. en näringsidkare som har ingått eller avser att ingå ett avtal om transport med transportör eller som använt sig av en bytespunkt och
3. en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare.

I ett sådant mål gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) som är tillämpliga i mål om åläggande att lämna information enligt 24 § den lagen.

25 a § Om information inte lämnas enligt 5 c § eller enligt

1. artikel 4, 8, 9.5, 18.1, 20, 22.3 eller 29 i förordning (EG) nr 1371/2007,
2. artikel 8.5, 9.2, 9.3, 9.4, 10, 12.3, 13.3, 16, 22 eller 23 i förordning (EU) nr 1177/2010,
3. artikel 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 14.5, 20, 24 eller 25 i förordning (EU) nr 181/2011, eller

4. artikel 7 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss

ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag för 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

25 b § Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare, en stationsförvaltare, en researrangör, en transportör, en resebyrå eller en terminaloperatör som inte uppfyller de skyldigheter som följer av 5 a § eller av

1. artikel 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 19, 22.1, 23, 24, 27 eller 28 i förordning (EG) nr 1371/2007,

2. artikel 4, 7, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9.1, 10, 11, 12, 13.1, 13.2 eller 24 i förordning (EU) nr 1177/2010, eller

3. artikel 4, 9, 10, 11.1, 13, 14, 15, 26 eller 27 i förordning (EU) nr 181/2011,

i annat avseende än vad som avses i 25 a §, får vid vite åläggas att göra detta.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen av Konsumentombudsmannen.

26 § I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 25 eller 25 b §§.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

27 § Den myndighet som utövar tillsyn över att de skyldigheter som följer av artikel 14 i förordning (EU) nr 1177/2010 och artikel 16.1 i förordning (EU) nr 181/2011 fullgörs, får meddela de förelägganden som behövs för att bestämmelserna ska efterlevas.

Förelägganden enligt första stycket får förenas med vite.

Tillsynsmyndighetens beslut enligt denna paragraf får överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Fullt tillgängliga bussterminaler

28 § Regeringen ska utse bussterminaler där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas i enlighet med förordning (EU) nr 181/2011.

Regeringen får överlåta åt en statlig myndighet eller de regionala kollektivtrafikmyndigheter som avses i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik att utse bussterminaler enligt första stycket.
