

Bryssel den 29 juni 2010

Tågpassagerares rättigheter

Varför infördes tågpassagerares rättigheter?

Lagstiftningen i det tredje järnvägspaketet från 2007 innebar att marknaden för internationell tågtransport av passagerare öppnades för konkurrens den 1 januari 2010¹ och genom förordningen om kollektivtrafik² fastställdes bättre rättsliga och finansiella ramar för offentlig upphandling av landtransport i syfte att se till att medborgarna får valuta för sina pengar när det gäller kollektivtrafiken i hela Europa.

När en inre marknad nu håller på att utvecklas är det därför viktigt med åtgärder för att främja konsumenternas rättigheter, så att de får ett lämpligt skydd och järnvägsindustrin kan konkurrera på lika villkor baserat på kvalitetstjänster.

Vilka grundläggande rättigheter är gemensamma för alla EU-länder?

I förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer fastställs gemensamma minimiregler för hela EU, t.ex. vid förseningar eller när tåg ställs in. Eftersom rättigheterna är meningslösa om resenärerna inte känner till dem och inte vet hur de fungerar är järnvägsbolagen skyldiga att informera resenärerna om deras rättigheter och skyldigheter. De ska också inrätta klagomålsinstanser.

EU-länderna får dock på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder bevilja ett tillfälligt undantag för sin inhemska persontrafik på högst fem år, som får förnyas två gånger med högst fem år vid varje tillfälle (dvs. högst 15 år), och ett permanent undantag för stads-, förorts- och regiontrafik.

Vissa bestämmelser i förordningen är obligatoriska för all järnvägstrafik, nämligen reglerna om tillgång till biljetter, järnvägsbolagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods, lägsta försäkringsnivån för järnvägsbolagen, rätten till transport för resenärer med nedsatt rörlighet, information om möjligheterna att utnyttja järnvägsförbindelserna samt skyldigheterna när det gäller resenärernas personliga säkerhet.

Genom en sådan kombination av kärnrättigheter och möjligheter till nationella undantag kan förordningen förena målet att garantera grundläggande rättigheter för resenärer i hela EU med de olika villkor som råder för järnvägstjänsterna i EU-länderna.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/58/EG av den 23 oktober 2007 om ändring av rådets direktiv 91/440/EEG om utvecklingen av gemenskapens järnvägar och direktiv 2001/14/EG om tilldelning av infrastrukturkapacitet och uttag av avgifter för utnyttjande av järnvägsinfrastruktur.

² Europaparlamentet och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg och om upphävande av rådets förordning (EEG) nr 1191/69 och (EEG) nr 1107/70.

Vilka rättigheter har passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet?

I EU:s lagstiftning om järnvägspassagerares rättigheter föreskrivs det att resenärer med nedsatt rörlighet ska ha samma möjligheter att resa som andra resenärer.

Järnvägsbolag och stationsförvaltare måste fastställa icke-diskriminerande regler för transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, t.ex. äldre.

Järnvägsbolag, biljettutfärdare och researrangörer är också skyldiga att informera dessa personer om deras möjligheter att utnyttja järnvägsförbindelserna, förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur vagnarna och skälen till eventuella begränsningar.

Järnvägsbolagen ska utan extra kostnad ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assistans på tåget samt vid på- och avstigning. Assistansen ska lämnas under förutsättning att det järnvägsbolag, den stationsförvaltare, den biljettutfärdare eller den researrangör som biljetten köpts hos får besked om vederbörandes behov minst 48 timmar innan assistansen behövs.

Personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet måste vara på plats minst en timme före avgång eller minst en timme före den tidpunkt då alla passagerare ska checka in eller, om ingen tid föreskrivs, minst 30 minuter före avgång eller tidpunkten för incheckning.

Vid förlust, helt eller delvis, eller skada på rörlighetshjälpmedel som används av resenären med funktionshinder eller nedsatt rörlighet måste järnvägsbolaget ersätta detta fullt ut.

Vilka rättigheter till information har järnvägspassagerare?

Sedan december 2009 har tågpassagerare i EU rätt att bli utförligt informerade på lämpligaste sätt. Särskild hänsyn ska tas till personer med hörsel- och/eller synskada. Denna information ska omfatta följande:

Information före resan

- Vilka allmänna avtalsvillkor gäller för avtalet?
- Vilken resa är snabbast och vilken resa har det lägsta biljettpriset?
- Finns det hjälpmedel för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och för resenärer med cykel vid påstigning och på tåget?
- Finns det platser för rökare och icke-rökare, i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar?
- Kommer det att bli avbrott eller förseningar under resan?
- Vilken typ av tjänster erbjuds ombord?
- Var och hur kan resenärer återfå förlorat resgods och lämna in sina klagomål?

Information under resan

- Vilka tjänster erbjuds ombord?
- Vilken är nästa station?
- Är tåget försenat och när förväntas det i så fall komma fram?
- Vilka viktigare anslutande tåg finns det?
- Vad behöver man beakta i fråga om säkerheten?

Har man som resenär rätt att ta med sin cykel ombord på tåget?

Järnvägsbolagen ska ge resenärerna möjlighet att ta med cyklar på tåget, om de är lätthanterliga, om det inte har någon negativ effekt på trafik tjänsten i fråga och om vagnarna tillåter.

Vad händer om en tågresa blir försenad eller ställs in?

Om en försening på minst en timme väntas har resenären rätt att välja mellan att

- få tillbaka pengarna för hela biljetten eller för den del av resan som inte genomförts och för den del av resan som redan har genomförts om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan. I så fall har resenären rätt att få en returreisa till den första avreseorten snarast möjligt.
- fortsätta resan eller boka om till den slutliga bestämmelseorten på likvärdiga villkor snarast möjligt eller en senare dag som resenären finner lämplig.

Om resenären fortsätter sin resa trots att den blir försenad har han eller hon rätt till ersättning.

Den minsta ersättningen vid förseningar är

- 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening,
- 50 % av biljettpriset vid minst 120 minuters försening.

Ersättningen för biljettpriset ska betalas ut senast inom en månad efter det att begäran om ersättning har lämnats in. Vid vissa tillfällen har resenären inte rätt till ersättning, t.ex. om tåget har ställts in, om det har blivit försenat eller om resenären har missat sin anslutning på grund av omständigheter som järnvägsbolaget inte kunnat undvika, även om man iakttagit den omsorg som varit påkallad i det aktuella fallet.

Bolaget måste informera resenärerna om förseningar och inställda tåg så snart man får uppgift om detta.

Vid förseningar på minst en timme ska resenären få fria måltider och förfriskningar i skälig proportion till väntetiden.

Järnvägsbolaget måste utan extra kostnad erbjuda hotell eller annan inkvartering samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringen när ett uppehåll på en eller fler nätter blir nödvändigt på grund av förseningen.

Om tåget har blockerats på linjen måste järnvägsbolaget stå för transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om detta är fysiskt möjligt.

Om förbindelsen måste avbrytas ska järnvägsbolaget organisera alternativ transport så snart som möjligt.

Vad händer om en resenär avlider eller skadas?

Om en resenär avlider eller skadas vid en tågolycka ska järnvägsbolaget inom femton dagar göra de förskottsutbetalningar som krävs för att täcka kostnaderna för resenärens eller de anhörigas omedelbara behov. Vid dödsfall ska detta belopp uppgå till minst 21 000 euro.

Hur kan tågresenärer framföra klagomål?

Järnvägsbolagen måste inrätta ett system för att hantera klagomål som uppstår till följd av de rättigheter och skyldigheter som förordningen föreskriver. Resenärerna ska informeras om vart de ska vända sig för att lämna in sina klagomål och på vilket språk klagomålet ska vara avfattat.

Klagomål ska i normalfallet besvaras inom en månad. I motiverade fall ska resenären informeras om när man kan förvänta sig ett svar (inte senare än tre månader från den dag som klagomålet lämnades in).

Vilken roll har tillsynsorganen?

I varje EU-land kommer det att finnas ett oberoende organ som ska se till att tågresenärernas rättigheter enligt förordningen respekteras. Detta organ har till uppgift att övervaka att järnvägsbolag, stationsförvaltare och biljettutfärdare följer bestämmelserna i förordningen, och om de inte gör detta ska man fastställa påföljder.

EU-kommissionen har underrättats om att dessa organ nu har utsetts i 23 av de 25 EU-länder som har ett järnvägssystem. Kontaktuppgifterna för dessa organ kommer att läggas ut på kommissionens webbplats: http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm

Nästa steg

Finns det planer på att införa andra rättigheter för resenärer?

EU-kommissionen vill införa passagerarrättigheter för alla transportsätt och lade därför i december 2008 fram två förslag om skydd för passagerare som reser med buss och båt. Detta ligger i linje med de mål som ställs upp i kommissionens meddelande "Att stärka passagerarnas rättigheter inom Europeiska unionen" som lades fram den 16 februari 2005³.

När Europaparlamentet och rådet har antagit lagstiftningen om passagerares rättigheter vid busstransport⁴ och vid resor till sjöss och på inre vattenvägar⁵ kommer resenärerna att ha ett gott skydd inom hela det europeiska transportsystemet. När förordningarna har trätt i kraft bör dessa resenärer få gemensamma grundläggande rättigheter som gäller i hela EU.

³ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och rådet - Att stärka passagerarnas rättigheter inom Europeiska unionen, [KOM(2005) 46 slutlig].

⁴ Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen [KOM(2008) 817].

⁵ Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen [KOM(2008) 816].