



Bruxelles, den 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

BILAG

til

forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning

om jernbanepassagerers rettigheder og pligter

(Omarbejdning)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

DA

DA

BILAG

↓1371/2007/EF Bilag I

BILAG I

Uddrag af de fælles regler for kontrakten om international befordring af passagerer og bagage med jernbane (CIV)

Tillæg A

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

KAPITEL II

INDGÅELSE OG UDFØRELSE AF KONTRAKT OM BEFORDRING

Artikel 6

Kontrakt om befordring

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

Artikel 7

Rejsehjemmel

1. De almindelige betingelser for befordring fastsætter form og udformning af rejsehjemler og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykningen.
2. På rejsehjemlen skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne

- b) oplysning om, at befordingen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befording med angivelse af indhold, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.
3. Passageren bør ved udleveringen af rejsehjemlen sikre sig, at denne er udformet efter dennes anvisning.
4. Rejsehjemlen kan overdrages, hvis denne ikke er personlig og hvis rejsen ikke er påbegyndt.
5. Rejsehjemlen kan udfærdiges ved elektronisk registrering af data, der kan omformes til læsbare skrifttegn. De metoder, der anvendes ved registrering og behandling af data skal være funktionelt ligestillede, særlig med hensyn til beviskraft gennem de data, der indeholdes i rejsehjemlen.

Artikel 8

Betaling og tilbagebetaling af prisen for befording

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

Artikel 9

Ret til befording. Udelukkelse fra befording

1. Lige fra rejsens påbegyndelse skal passageren være forsynet med en gyldig rejsehjemmel, og denne skal forevises ved kontrol af rejsehjemler. De almindelige betingelser for befording kan fastsætte:
- a) at en passager, der ikke kan fremvise gyldig rejsehjemmel, ud over befodringsprisen skal betale et tillæg
 - b) at en passager, der nægter straks at betale befodringsprisen eller tillægget, kan nægtes befording
 - c) om og under hvilke betingelser en tilbagebetaling af tillægget kan finde sted.
2. De almindelige betingelser for befording kan bestemme, at man kan nægte befording af eller udelukke fra påbegyndt befording passagerer, der:

a) udgør en fare for sikkerheden og togdriftens korrekte gennemførelse eller for de andre passagerers sikkerhed

b) på uacceptabel måde forulemper de andre passagerer

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

Artikel 10

Opfyldelse af administrative forskrifter

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

Artikel 11

Aflysning og forsinkelse af tog. Svigtende forbindelse

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

KAPITEL III

BEFODRING AF HÅNDBAGAGE, DYR, REJSEGODS OG KØRETØJER

Afsnit I

Fælles bestemmelser

Artikel 12

Genstande og dyr, der kan medtages

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

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

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

4. Befodrning af farligt gods som håndbagage, indskrevet rejsegods samt i eller oven på køretøjer, som i overensstemmelse med dette kapitel befodres med bane, skal ske i

overensstemmelse med Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID).

Artikel 13

Kontrol

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

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

Artikel 14

Opfyldelse af administrative forskrifter

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

Afsnit II

Håndbagage og dyr

Artikel 15

Opsyn

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

Afsnit III

Rejsegods

Artikel 16

Forsendelse af rejsegods

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

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

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

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

Artikel 17

Bagagebevis

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

2. På bagagebeviset skal som minimum anføres:

a) operatøren eller operatørerne

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

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

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

Artikel 18

Indskrivning og befordring

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

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

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

Artikel 19

Betaling af prisen for befordring af rejsegods

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

Artikel 20

Mærkning af rejsegods

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

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

Artikel 21

Rådighed over rejsegods

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

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

Artikel 22

Udlevering

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

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

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

- a) udlevering af det indskrevne rejsegods til told- eller skattemyndigheder i deres ekspeditions- eller lagerlokaler, når disse ikke står under operatørens opsyn
- b) overgivelse af levende dyr til opbevaring hos en tredjepart.

3. Indehaveren af bagagebeviset kan forlange rejsegodset udleveret på bestemmelsesstedet så snart der i givet fald er forløbet den fornødne tid til behandling hos told- og andre administrative myndigheder.
4. Hvis bagagebeviset ikke afleveres, er operatøren kun forpligtet til at udlevere det indskrevne rejsegods, såfremt den, der ønsker det udleveret, godtgør sin ret; hvis dette ikke sker på fyldestgørende måde, kan operatøren forlange, at der stilles kaution.
5. Det indskrevne rejsegods udleveres på det bestemmelsessted, hvortil det er indskrevet.
6. Indehaveren af bagagebeviset kan, når rejsegodset ikke udleveres i overensstemmelse med stk. 3, forlange, at bagagebeviset påtegnes, på hvilken dato og hvilket klokkeslæt rejsegodset blev forlangt udleveret.
7. Rettighedshaveren kan nægte at modtage rejsegodset, hvis operatøren ikke efterkommer dennes anmodning om at foretage en undersøgelse af rejsegodset for at konstatere en af rettighedshaveren påstået skade.
8. I øvrigt sker udlevering af rejsegods efter de for bestemmelsesstedet gældende forskrifter.

Afsnit IV

Køretøjer

Artikel 23

Befordringsbetingelser

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

Artikel 24

Befordringsbevis

1. Et befordringsbevis, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befordring af køretøj, skal udleveres til passageren. Befordringsbeviset kan udgøre en del af passagerens rejsehjemmel.
2. De særlige betingelser for befordring af køretøjer, som er indeholdt i de almindelige befordringsbetingelser, fastsætter udformning og indhold af befordringsbeviset og ligeledes hvad angår sprog til affattelse og typer til trykning. Artikel 7, stk. 5, gælder på tilsvarende vis.
3. På befordringsbeviset skal som minimum anføres:
 - a) operatøren eller operatørerne

- b) oplysning om, at befordringen sker i henhold til nærværende fælles regler, medmindre andet er anført; dette kan ske ved angivelsen CIV
 - c) enhver anden nødvendig angivelse, der kan bevise, at der er indgået kontrakt om befordring af køretøj, der gør det muligt for passageren at gøre sine krav gældende i henhold til den indgåede kontrakt.
4. Passageren bør ved modtagelsen af befordringsbeviset sikre sig, at dette er udformet efter den rejsendes anvisning.

Artikel 25

Gældende retsregler

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

KAPITEL IV

OPERATØRENS ANSVAR

Afsnit I

Ansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst

Artikel 26

Grundlag for ansvar

1. Operatøren er ansvarlig for skader, som medfører passagerens død, tilskadekomst eller anden krænkelse af dennes legemlige eller åndelige førlighed, og som er forårsaget ved et ulykkestilfælde i forbindelse med jernbanedrift medens passageren befinder sig i, stiger op i eller stiger af en jernbanevogn, uden hensyn til hvilken infrastruktur der benyttes.
2. Operatøren fritages for dette ansvar:
 - a) hvis ulykkestilfældet er forårsaget af uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge
 - b) i det omfang ulykken skyldes en fejl fra passagerens side
 - c) hvis ulykkestilfældet skyldes tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.

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

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

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

Artikel 27

Erstatning ved død

1. I tilfælde af passagerens død omfatter erstatningen:

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

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

Artikel 28

Erstatning ved tilskadekomst

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

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

Artikel 29

Erstatning for andre former for legemsbeskadigelse

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

Artikel 30

Erstatningens form og størrelse ved død eller tilskadekomst

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

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

Artikel 31

Andre transportmidler

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

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

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

Afsnit II

Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner

Artikel 32

Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse

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

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

- a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
 - b) en fejl fra passagerens side eller
 - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

Afsnit III

Ansvar for håndbagage, dyr, rejsegods og køretøjer

DEL 1

Håndbagage og dyr

Artikel 33

Ansvar

1. I tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst er operatøren ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på de genstande, som passageren enten havde på sig eller medbragte som håndbagage; dette omfatter også dyr, som passageren medbragte. Artikel 26 anvendes analogt.
2. I øvrigt er operatøren kun ansvarlig for helt eller delvist tab af eller skade på genstande, håndbagage eller dyr, som passageren skal holde opsyn med i henhold til artikel 15, hvis skaden skyldes en fejl fra operatørens side. De andre artikler i Afsnit IV, med undtagelse af artikel 51, og Afsnit VI gælder ikke i disse tilfælde.

Artikel 34

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

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

Artikel 35

Fritagelse for ansvar

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

DEL 2

Rejsegods

Artikel 36

Grundlag for ansvar

1. Operatøren er ansvarlig for tab, der skyldes helt eller delvist tab af eller skade på rejsegods fra indskrivningstidspunktet og til udleveringen, samt for forsinkelse i forbindelse med udleveringen.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, i det omfang tabet af, beskadigelsen eller den forsinkede levering skyldes en fejl fra passagerens side, en ordre fra denne, der ikke er foranlediget af en fejl fra operatørens side, en fejl ved rejsegodsets art eller forhold, som operatøren ikke har kunnet undgå, og hvis konsekvenser operatøren ikke har kunnet forebygge.
3. Operatøren fritages for dette ansvar, i tilfælde af at tabet eller skaden skyldes en af de særlige situationer, der er forbundet med en eller flere af følgende nedenfor nævnte forhold:
 - a) manglende eller mangelfuld emballage
 - b) det indskrevne rejsegods særlige beskaffenhed
 - c) indlevering af genstande, som er udelukket fra befording som indskrevet rejsegods.

Artikel 37

Bevisbyrde

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

Artikel 38

Efterfølgende operatører

Når en befording, der er genstand for en enkelt beforderingskontrakt, udføres af flere på hinanden efterfølgende operatører, som tager ansvaret for rejsegodset med bagagebeviset eller køretøjet med beforderingsbeviset, er disse, hvad angår befordingen af rejsegodset eller af køretøjerne part i beforderingskontrakten i overensstemmelse med de kontraktmæssige betingelser på bagagebeviset eller på beforderingsbeviset og er forpligtede i forhold til disse

dokumenter. I så tilfælde er hver enkelt operatør ansvarlig for udførelsen af befordringen på den samlede strækning til udleveringen.

Artikel 39

Stedfortrædende operatør

1. Når operatøren, helt eller delvis, har overdraget udførelsen af befordringen til en stedfortrædende operatør, hvad enten dette sker inden for en i kontrakten nævnt rettighed eller ej, er operatøren alligevel ansvarlig for hele befordringen.
2. Alle bestemmelser i nærværende fælles regler omhandlende ansvar for operatøren gælder ligeledes for en stedfortrædende operatør for den del af befordringen, denne udfører. Artikel 48 og 52 gælder i forbindelse med søgsmål mod ansatte hos den stedfortrædende operatør eller alle andre personer, som den stedfortrædende operatør benytter til at udføre befordringen.
3. Enhver sær aftale, gennem hvilken operatøren påtager sig forpligtelser, som ikke pålægges i henhold til nærværende fælles regler, eller giver afkald på rettigheder, som gives gennem disse fælles regler, har ikke gyldighed i forhold til en stedfortrædende operatør, der ikke udtrykkeligt og i skriftlig form har accepteret denne. Hvad enten den stedfortrædende operatør har accepteret denne aftale eller ej, er operatøren stadig bundet af sine forpligtelser eller de afkald, der er en følge af den omtalte sær aftale.
4. Når og for så vidt operatøren og den stedfortrædende operatør er ansvarlige, hæfter de solidarisk.
5. Det samlede beløb, der skal betales i skadeserstatning af operatøren, den stedfortrædende operatør, samt af ansatte eller alle andre personer, som disse benytter til at udføre befordringen, kan ikke overstige det maksimumbeløb, der er omtalt i nærværende fælles regler.
6. Nærværende artikel berører ikke de muligheder for regres, der kan være mellem operatøren og den stedfortrædende operatør.

Artikel 40

Formodning om tab af rejsegods

1. Rettighedshaveren kan uden at fremlægge andet bevis betragte et stykke indskrevet rejsegods som tabt, hvis det ikke er udleveret fjorten dage efter, at det blev forlangt udleveret i henhold til artikel 22, stk. 3.
2. Genfindes et som tabt betragtet stykke indskrevet rejsegods inden et år efter, at det blev forlangt udleveret, skal operatøren underrette rettighedshaveren, såfremt dennes adresse kendes eller kan fremskaffes.
3. Rettighedshaveren kan inden tredive dage efter modtagelsen af den i stk. 2 omtalte meddelelse forlange, at det indskrevne rejsegods skal udleveres. I dette tilfælde skal

rettighedshaveren betale befordringsomkostningerne fra afsendelsesstedet til det sted, hvor udleveringen finder sted, og tilbagebetale den udbetalte erstatning med fradrag af de i denne indbefattede omkostninger. Retten til erstatning for forsinket levering efter artikel 43 berøres dog ikke heraf.

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

Artikel 41

Erstatning ved tab

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

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

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

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

Artikel 42

Erstatning ved beskadigelse

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

2. Erstatningen kan ikke overstige:

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

Artikel 43

Erstatning ved forsinket levering

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

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

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

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

3. Ved delvist tab af indskrevet rejsegods ydes erstatning efter stk. 1 for den del, der ikke er gået tabt.

4. Ved beskadigelse af indskrevet rejsegods, der ikke er en følge af forsinket levering, ydes erstatning efter stk. 1 eventuelt ved siden af den i artikel 42 omhandlede erstatning.

5. I intet tilfælde kan erstatningen efter stk. 1 sammen med de i artikel 41 og 42 omhandlede erstatninger overstige den erstatning, som skulle ydes, hvis rejsegodset var gået fuldstændigt tabt.

DEL 3

Køretøjer

Artikel 44

Erstatning ved forsinkelse

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

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

Artikel 45

Erstatning ved tab

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

Artikel 46

Ansvar i forbindelse med andre genstande

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

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

Artikel 47

Gældende retsregler

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

Afsnit IV

Fælles bestemmelser

Artikel 48

Bortfald af ret til påberåbelse af begrænset ansvar

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

Artikel 49

Omregningskurs og renter

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

Artikel 50

Ansvar i tilfælde af atomuheld

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

Artikel 51

Personer som operatøren er ansvarlig for

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

Artikel 52

Andre klagemuligheder

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

KAPITEL V

PASSAGERENS ANSVAR

Artikel 53

Særlige principper i forbindelse med ansvar

Passageren er ansvarlig i forhold til operatøren for enhver skade:

a) der skyldes tilsidesættelse af de forpligtelser der gælder i medfør af

1. artikel 10, 14 og 20
2. de særlige bestemmelser vedrørende befordring af køretøjer indeholdt i de Almindelige befordringsbetingelser, eller
3. Reglement for international befordring af farligt gods med jernbane (RID), eller

b) som skyldes genstande eller dyr, som passageren medbringer,

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

KAPITEL VI

SAGSANLÆG

Artikel 54

Konstatering af delvis tab eller skade

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

Artikel 55

Klager

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

Artikel 56

Operatører mod hvilke der kan anlægges søgsmål

1. Erstatningssøgsmål på grundlag af operatørens ansvar for passagerens død eller tilskadekomst kan kun anlægges mod den ifølge artikel 26, stk. 5, ansvarlige operatør.
2. Med forbehold for stk. 4 kan andre erstatningssøgsmål vedrørende befodringskontrakten kun fremsættes over for den første eller den sidste operatør eller mod den operatør, som udførte befodringen på den strækning, hvor den begivenhed fandt sted, der var årsag til, at der anlægges søgsmål.
3. I tilfælde af at befodringen udføres af flere efterfølgende operatører, kan der rejses søgsmål mod den operatør, der skulle udlevere rejsegodset eller køretøjet, som med dennes samtykke er påført bagagebeviset eller befodringsbeviset, i henhold til stk. 2, selv om denne ikke har modtaget rejsegodset eller køretøjet.
4. Søgsmål om tilbagebetaling af et i henhold til befodringskontrakten betalt beløb kan rettes mod den operatør, der har opkrævet beløbet, eller mod den jernbane, til hvis fordel det er opkrævet.
5. Retsligt krav kan fremsættes mod en anden operatør end de i stk. 2 og 4 omtalte, når det fremkommer som kontrasøgsmål eller indsigelse, og hovedsøgsmålet grunder sig på samme befodringskontrakt.
6. I det omfang hvor nærværende fælles regler gælder for en stedfortrædende operatør, kan retslige krav ligeledes gøres gældende mod denne.

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

Artikel 58

Bortfald af krav i tilfælde af passagerers død og tilskadekomst

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

2. Erstatningskravet bortfalder dog ikke, når:

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

Artikel 59

Bortfald af krav hidrørende fra befordring af rejsegods

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

2. Kravene bortfalder dog ikke:

a) ved delvist tab eller ved beskadigelse, hvis

1. tabet eller beskadigelsen er fastslået efter artikel 54 inden rettighedshaverens modtagelse af det indskrevne rejsegods
2. den konstatering, der skulle være sket efter artikel 54, alene på grund af operatørens fejl ikke er blevet foretaget

b) ved ikke udvendigt synlig skade, som først fastslås efter rettighedshaveren modtagelse af det indskrevne rejsegods, hvis rettighedshaveren

1. forlanger konstatering af skaden i henhold til artikel 54, straks efter at skaden er opdaget og senest tre dage efter modtagelsen af det indskrevne rejsegods og
 2. herudover beviser, at skaden er sket i tiden mellem overdragelsen til operatøren og udleveringen
- c) ved forsinket levering, når rettighedshaveren inden enogtyve dage fremsætter sit krav over for en af de i artikel 56, stk. 3, nævnte operatører
- d) når rettighedshaveren beviser, at skaden skyldes en fejl fra operatørens side.

Artikel 60

Forældelse af krav

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

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

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

3. Forældelsen efter stk. 2 løber:

- a) ved krav om erstatning for fuldstændigt tab fra fjortende dag efter udløbet af den frist, der er fastsat i artikel 22, stk. 3
- b) ved krav om erstatning for delvist tab, beskadigelse eller forsinket levering fra den dag, da udleveringen har fundet sted
- c) i alle andre tilfælde vedrørende befordringen af passageren fra den dag, da rejsehjemlens gyldighedstid udløber.

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

4. [...]

5. [...]

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

KAPITEL VII

OPERATØRERNES INDBYRDES FORHOLD

Artikel 61

Afregning mellem operatørerne

1. Hver operatør skal betale de andre deltagende operatører den andel af befordringsprisen, der tilkommer dem, som enten er opkrævet eller skulle have været opkrævet. Afregningsmetoden mellem operatørerne fastsættes efter særlig aftale.
2. Artikel 6, stk. 3, artikel 16, stk. 3, og artikel 25 gælder ligeledes vedrørende forhold mellem efterfølgende operatører.

Artikel 62

Regresret

1. Den operatør, der efter nærværende fælles regler har betalt en erstatning, har ret til regres over for de operatører, der har deltaget i befordringen efter følgende bestemmelser:
 - a) Den operatør, der har forårsaget skaden, er eneansvarlig for denne.
 - b) Hvis flere operatører har forårsaget skaden, hæfter hver af dem for den skade, som denne har forårsaget; er det ikke muligt at fastslå hver operatørs ansvar, fordeles erstatningen mellem dem i henhold til litra c)
 - c) Hvis det ikke kan bevises, at skaden er forårsaget af en eller flere operatører, fordeles erstatningen på samtlige operatører, der har deltaget i befordringen, med undtagelse af dem, som beviser, at skaden ikke er forvoldt af dem. Fordelingen sker i forhold til den del af befordringsprisen, der tilkommer hver enkelt operatør.
2. Hvis en af disse operatører er insolvent, fordeles den del, der påhviler denne, mellem alle de andre operatører, der har deltaget i befordringen i forhold til den del af befordringsprisen, der tilkommer hver enkelt.

Artikel 63

Fremgangsmåde ved regres

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

2. Den operatør, der søger regres, skal søge alle operatører, med hvilke der ikke er opnået en mindelig ordning, under én og samme retssag; ellers fortabes regresretten over for de ikke indstævnedede operatører.
3. Domstolen skal afgøre alle de forelagte regressager ved én og samme dom.
4. Den operatør, der ønsker at gøre sin regresret gældende, kan indbringe sagen for en domstol i den stat, hvor en af de operatører, der har deltaget i befordringen, har sit hovedsæde eller den filial eller den afdeling, der har indgået befordringskontrakten.
5. Når søgsmålet skal anlægges mod flere operatører, kan den operatør, der har regresret, vælge, ved hvilken af de kompetente domstole i henhold til stk. 4 sagen skal indgives.
6. Regressager kan ikke inddrages under erstatningssager, som er anlagt af rettighedshaveren i henhold til befordringskontrakten.

Artikel 64

Overenskomster om regres

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

↓ 1371/2007/EF Bilag II
(tilpasset)
⇒ nyt

BILAG II

MINDSTEMÅL AF OPLYSNINGER, SOM SKAL GIVES AF JERNBANEVIRKSOMHEDERNE OG ~~ELLER~~ BILLETUDSTEDERNE

Del I: Oplysninger forud for rejsen

- Almindelige betingelser i forbindelse med kontrakten
- Køreplaner og betingelser for den hurtigste rejse
- Køreplaner og betingelser for de billigste rejser
- Tilgængelighed, adgangsbetingelser og faciliteter i toget for ~~personer med handicap og bevægelseshæmmede~~ personer ☒ med handicap og personer med nedsat mobilitet ☒ ⇒ i overensstemmelse med de i direktiv XXX fastlagte tilgængelighedskrav ⇐
- ~~Mulighed og~~ bBetingelser for at medtage cykler
- Adgang til pladser i ryger- og ikke-rygerkupeer, første- og andenklasseskupeer samt liggevogne og sovevogne
- Enhver hændelse, som kan afbryde eller forsinke rejsen
- Servicetilbud i toget

- Procedurer for udlevering af bortkommen bagage
- Procedurer for indgivelse af klager

Del II: Oplysninger på rejsen

- Service i toget
- Næste station
- Forsinkelser
- Vigtigste tilslutningsforbindelser
- Sikkerhedsforhold

BILAG III

MINIMALE STANDARDER FOR SERVICEKVALITET

~~Oplysninger og billetter~~

~~Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser
Aflysninger af togforbindelser~~

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

~~Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne~~

~~Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.~~

↓ nyt

I. Krav vedrørende jernbanevirksomheder

Senest den 30. juni hvert år skal jernbanevirksomheder offentliggøre servicekvalitetsrapporten for det foregående forretningsår på deres websted og sende den til det nationale håndhævelsesorgan og til Den Europæiske Unions Jernbaneagentur med henblik på offentliggørelse på dettes websted. Virksomheden skal offentliggøre rapporten på sit websted på sit eller sine officielle nationale sprog, og om muligt også på andre EU-sprog, samt et resumé på engelsk.

Servicekvalitetsrapporterne skal indeholde oplysninger om følgende som minimum:

- 1) Forbindelsernes punktlighed og generelle principper for, hvordan jernbanevirksomhederne håndterer trafikforstyrrelser
 - a) forsinkelser
 - i) den samlede, gennemsnitlige forsinkelse angivet i procent for togforbindelserne opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk fjerntrafik, regional og byer/forstæder)
 - ii) togforbindelser med forsinket afgang angivet i procent
 - iii) togforbindelser med forsinket ankomst angivet i procent
 - forsinkelser på under 60 minutter angivet i procent
 - forsinkelser på 60-119 minutter angivet i procent
 - forsinkelser på 120 minutter eller derover angivet i procent
 - b) aflysninger af togforbindelser

aflysning af togforbindelser angivet i procent opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk fjerntrafik, regional og byer/forstæder)

c) forordningens anvendelse i relation til forsinkelser og aflysninger af togforbindelser:

- i) antal passagerer, som har modtaget bistand og assistance
- ii) omkostningerne ved at tilvejebringe denne bistand og assistance
- iii) antal passagerer, der fik tildelt erstatning
- iv) omkostningerne ved den tildelte erstatning

2) Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Følgende sæt af kategorier skal indgå som minimum:

- i) togenes punktlighed
- ii) oplysninger til passagererne i tilfælde af forsinkelser
- iii) nøjagtighed og disponibilitet af oplysninger om bord på tog
- iv) vedligeholdelseskvalitet/togenes stand
- v) sikkerhedsniveauet om bord på tog
- vi) renhedstilstand i toget
- vii) afgivelse af nyttige oplysninger under hele rejsen
- viii) disponibilitet af toiletter af god kvalitet om bord på alle tog
- ix) en høj standard for stationernes renhedstilstand og vedligeholdelse
- x) tilgængelighed af tog og ombordværende faciliteter, herunder tilgængelige toiletter
- xi) antal hændelser og kvaliteten af den assistance, der reelt leveres til ombordværende personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i overensstemmelse med artikel 24, uanset om en anmodning om assistance er afgivet på forhånd.

3) Behandling af klager

- i) antal klager og resultater
- ii) arten af klager
- iii) antal behandlede klager
- iv) gennemsnitlig besvarelsestid
- v) eventuelle forbedringer – indførte foranstaltninger.

4) Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

antal tilfælde, hvor der er ydet assistance, opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk fjerntrafik, regional og byer/forstæder).

5) Forstyrrelser

forekomst og kort redegørelse for beredskabsplaner og krisestyringsplaner.

II. Krav vedrørende stationsledere og infrastrukturforvaltere

Servicekvalitetsrapporterne skal indeholde oplysninger om følgende som minimum:

1) Oplysninger og billetter

- i) procedure angående anmodninger om oplysninger på stationen
- ii) procedure og muligheder for at oplyse om togkøreplaner, takster og perroner; kvaliteten af oplysningerne
- iii) skiltning med oplysninger om rettigheder og forpligtelser i henhold til forordningen og kontaktoplysninger på nationale håndhævelsesorganer
- iv) billetsalgsfaciliteter
- v) disponibelt personale på stationen med henblik på oplysninger og billet salg
- vi) tilvejebringelse af oplysninger til personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet

2) Generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser

- i) antal passagerer, som har modtaget bistand og assistance
- ii) omkostningerne ved at tilvejebringe denne bistand og assistance

3) Beskrivelse af iværksatte foranstaltninger for at sikre stationsanlægs renhedstilstand (toiletter m.v.)

- i) intervaller for rengøring
- ii) disponibilitet af toiletter

4) Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Følgende kategorier skal indgå som minimum:

- i) oplysninger til passagererne i tilfælde af forsinkelser
- ii) nøjagtighed, disponibilitet og tilgængelighed af oplysninger om togtider/perroner
- iii) sikkerhedsniveauet på stationen
- iv) besvarelestid for anmodninger om oplysninger på stationer
- v) disponibilitet af toiletter af god kvalitet på stationen (herunder tilgængelighed)
- vi) stationers renhedstilstand og vedligeholdelse
- vii) stationers og stationsanlægs tilgængelighed
- viii) antal hændelser og kvaliteten af den assistance, der leveres til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet på stationen.

BILAG IV**PROCEDURE FOR KLAGEBEHANDLING
FOR NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER**

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

↓ nyt

BILAG V

SAMMENLIGNINGSTABEL

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

Artikel 3, stk. 2 og 3

Artikel 3, stk. 4

Artikel 3, stk. 5

Artikel 3, stk. 6

Artikel 3, stk. 7

Artikel 3, stk. 8

Artikel 3, stk. 9

Artikel 3, stk. 10

Artikel 3, stk. 11

Artikel 3, stk. 12

Artikel 3, stk. 13

Artikel 3, stk. 14

Artikel 3, stk. 15

Artikel 3, stk. 16

Artikel 3, stk. 17

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 3, stk. 2

Artikel 3, stk. 3

Artikel 3, stk. 4

Artikel 3, stk. 5

Artikel 3, stk. 6

Artikel 3, stk. 7

Artikel 3, stk. 8

Artikel 3, stk. 9

Artikel 3, stk. 10

Artikel 3, stk. 11

Artikel 3, stk. 12

Artikel 3, stk. 13

Artikel 3, stk. 14

Artikel 3, stk. 16

Artikel 3, stk. 17

Artikel 3, stk. 18

Artikel 3, stk. 19

Artikel 4

Artikel 5

Artikel 6

Artikel 7

Artikel 8

Artikel 9

Artikel 9, stk. 4

Artikel 10

Artikel 9, stk. 3

Artikel 10
Artikel 11
Artikel 12
Artikel 12, stk. 2
Artikel 13
Artikel 14
Artikel 15
Artikel 16

Artikel 17

Artikel 18

Artikel 19
Artikel 20
Artikel 21, stk. 1
Artikel 21, stk. 2
Artikel 22
Artikel 22, stk. 2

Artikel 23

Artikel 24
Artikel 25

Artikel 10, stk. 5 og 6

Artikel 11
Artikel 12

Artikel 13
Artikel 14
Artikel 15
Artikel 16
Artikel 16, stk. 2 og 3
Artikel 17
Artikel 17, stk. 8
Artikel 18
Artikel 18, stk. 6
Artikel 19
Artikel 20
Artikel 21

Artikel 22, stk. 2, og artikel 23, stk. 2
Artikel 22

Artikel 22, stk. 4
Artikel 23
Artikel 23, stk. 4
Artikel 24
Artikel 25, stk. 1, 2 og 3

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 27, stk. 3

Artikel 28

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32

Artikel 33

Artikel 34

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Bilag I

Bilag II

Bilag III

Artikel 26

Artikel 27

Artikel 28

Artikel 28, stk. 3

Artikel 28, stk. 4

Artikel 29

Artikel 30

Artikel 31

Artikel 32 og 33

Artikel 34

Artikel 34, stk. 1 og 3

Artikel 35

Artikel 36

Artikel 37

Artikel 38

Artikel 39

Artikel 40

Bilag I

Bilag II

Bilag III

Bilag IV og V