

Tågpassagerarförordning

2021/782



Agenda

- Förändringar i tågpassagerarförordningen
- Sammanfattning
- Tillsyn och information



Cyklar, artikel 6

Artikel 6.1

Med förbehåll för de begränsningar som anges i punkt 3, och när så är lämplig mot en rimlig avgift, ska resenärerna ha rätt att ta cyklar ombord på tåget.

För tåg där det krävs en bokning ska det vara möjligt att boka transport av en cykel.

Om en resenär har gjort en bokning för en cykel och transporten av cykeln vägras utan vederbörligen motiverat skäl ska resenären ha rätt till ombokning eller återbetalning i enlighet med artikel 18, ersättning i enlighet med artikel 19 och assistans i enlighet med artikel 20.2 (*måltider, dryck, hotell och transport*).

Artikel 6.3

Järnvägsföretag får begränsa passagerares rätt att ta med cyklar ombord på tåget av säkerhetsskäl eller operativa skäl, i synnerhet på grund av kapacitetsbegränsningar som är tillämpliga under rusningstid eller om den rullande materielen inte medger det. Järnvägsföretag får också begränsa transporten av cyklar på grund av de berörda cyklarnas vikt och dimensioner.

De ska offentliggöra sina villkor för transport av cyklar, inklusive uppdaterad information om tillgänglig kapacitet, genom att använda de telematikapplikationer som avses i förordning (EU) nr 454/2011 på sina officiella webbplatser.



Direktbiljetter, artikkel 12

Artikel 12.2 och 12.5

2. För resor med en eller flera anslutningar ska resenären före biljettköpet informeras om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett.

5. Den ansvarsskyldighet som fastställs i punkterna 3 och 4 ska inte gälla om det på biljetterna eller i en annan handling eller på elektronisk väg, på ett sådant sätt att resenären kan återge informationen för framtida bruk, anges att biljetterna utgör separata transportavtal och om resenären informerades om detta före köpet.

A white, wavy, decorative line starts from the top right corner of the slide and curves downwards and to the left, ending near the top center.

Återbetalning och ombokning, artikel 18

Artikel 18.1

Om det rimligen kan förväntas, antingen vid avgång eller i händelse av en utebliven anslutning eller inställelse, att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas med 60 minuter eller mer ska det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda tågresan omedelbart erbjuda resenären att välja något av följande valmöjligheter samt ska vidta nödvändiga åtgärder:

Artikel 18.2

- Om likvärdiga ombokningsalternativ vid tillämpningen av punkt 1 b och c tillhandahålls av samma järnvägsföretag, eller ett annat företag får i uppdrag att genomföra ombokningen, ska detta **inte medföra extra kostnader för resenären**. Denna bestämmelse gäller även om ombokningen omfattar användning av transport i högre tjänsteklass och alternativa transportsätt.
- Järnvägsföretagen **ska vidta rimliga åtgärder för att undvika extra byten** och för att säkerställa att förseningen med avseende på den totala restiden blir så kort som möjligt.
- **Resenärer ska inte nedgraderas till transportmedel i en lägre klass** såvida inte sådana transportmedel är de enda tillgängliga ombokningsalternativen.

Artikel 18.3

- Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2 får järnvägsföretaget tillåta resenären, på dennes begäran, att ingå avtal med andra leverantörer av transporttjänster som gör det möjligt för resenären att nå slutdestinationen på jämförbara villkor, i vilket fall, järnvägsföretaget ska återbetala resenären de kostnader som har uppkommit för denne.
- Om de tillgängliga ombokningsalternativen inte meddelas resenären inom 100 minuter från den planerade avgångstiden för den försenade eller inställda tågresan eller den uteblivna anslutningen ska resenären ha rätt att ingå ett sådant avtal med andra leverantörer av kollektivtrafik via järnväg eller buss. Järnvägsföretaget ska återbetala resenären för nödvändiga, lämpliga och rimliga kostnader som uppkommit för denne.

Artikel 18.5 - återbetalning

De återbetalningar som avses i punkterna 1 a och 3 ska betalas ut inom **30 dagar** från mottagandet av begäran. Medlemsstaterna får kräva att järnvägsföretagen godtar sådana begäranden genom särskilda kommunikationsmedel, förutsatt att begäran inte ger upphov till diskriminering. Återbetalningen får erläggas i form av värdebevis och/eller tillhandahållandet av andra tjänster under förutsättning att villkoren för dessa värdebevis och/eller tjänster är tillräckligt flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort) **och att resenären samtycker till att godta dessa värdebevis och/eller tjänster**. Återbetalningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader.

A white, wavy decorative line starts from the top right corner and curves downwards and to the left, ending near the top center of the page.

**Formulär för återbetalning och
ersättning, artiklarna 18.7 och 19.6**

Artikel 18.7 och 19.6

- Resenären ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 6. Järnvägsföretagen får inte avvisa en begäran om återbetalning enbart på grund av att resenären inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska järnvägsföretaget be resenären att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå resenären.
- Resenären ska ha rätt att lämna in sin begäran med hjälp av det gemensamma formulär som avses i punkt 5. Järnvägsföretagen får inte avslå en begäran om ersättning enbart på grund av att resenären inte har använt det formuläret. Om en begäran inte är tillräckligt precis ska järnvägsföretaget be resenären att förtydliga sin begäran och ska därvid bistå resenären.

A white, wavy, decorative line starts from the top right corner of the slide and curves downwards and to the left, ending near the center of the top edge.

**Undantag utbetalning av ersättning,
artikel 19.10**

Artikel 19.10

Ett järnvägsföretag ska inte vara skyldigt att betala ut ersättning om det kan bevisa att förseningen, den uteblivna anslutningen eller den inställda resan orsakades **direkt av** eller **till sin natur** var förknippade med följande:

- a) **Extraordinära omständigheter** som inte är förbundna med järnvägsdriften, såsom extrema väderförhållanden, större naturkatastrofer eller större folkhälsokriser, som järnvägsföretaget **inte hade kunnat undvika eller förebygga följderna av**, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.
- b) Fel eller försummelse av resenären.
- c) Tredje mans beteende, såsom personer på spåret, kabelstöld, nödfall ombord, brottsbekämpande verksamhet, sabotage eller terrorism, som järnvägsföretaget inte hade kunnat undvika eller förebygga följderna av, även om järnvägsföretaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter

§ 15 a

Resenären har inte rätt till prisavdrag enligt 15 § om förseningen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägs-, tunnelbane-, spårvägs-, buss- eller personbilsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna krävde.



**Inkvartering högst tre nätter,
artikel 20.2 b**

Artikel 20.2 b

Om den försening som avses i punkt 1 uppgår till 60 minuter eller mer, eller om förbindelsen ställs in, ska det järnvägsföretag som tillhandahåller den försenade eller inställda förbindelsen kostnadsfritt erbjuda resenärerna följande:

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. När ett sådant uppehåll blir nödvändigt på grund av de omständigheter som avses i artikel 19.10 (*extraordinära omständigheter*) får järnvägsföretaget begränsa inkvarteringen till högst tre nätter. Tillgänglighetskraven för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt behoven för assistanshundar ska beaktas i möjligaste mån.



Information om intyg, artikel 20.4

Artikel 20.4

Järnvägsföretagen ska informera de drabbade resenärerna om hur de kan begära intyg om att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en utebliven anslutning eller att förbindelsen har ställts in. Detta intyg ska också gälla i samband med bestämmelserna i artikel 19.



Ledsagare, artikel 23.1

Artikel 23.1

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska få assistans enligt följande:

- a) Den personliga assistenten, som erkänts som sådan i enlighet med nationell praxis, får resa med en särskild tariff och, om så är tillämpligt, kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid personen med funktionsnedsättning.
- b) Om ett järnvägsföretag kräver att en resenär ledsagas ombord på tåget i enlighet med artikel 21.2 ska den medföljande personen ha rätt att resa kostnadsfritt och med sittplats, om det är praktiskt möjligt, bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet.

A white, wavy, decorative line starts from the top right corner and curves downwards and to the left, ending near the top center of the page.

Information om rättigheter, artikel 30

Artikel 30.1

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare 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 de använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk i unionen. De ska tillhandahålla den informationen, antingen i pappersformat eller i elektroniskt format eller på något annat sätt, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordning (EU) nr 1300/2014. De ska ange var sådan information, i händelse av inställelse, utebliven anslutning eller stor försening, kan hämtas.

Artikel 30.2

Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska på lämpligt sätt informera resenärerna, inbegripet i lättillgängliga format i enlighet med bestämmelserna i direktiv (EU) 2019/882 och i förordning (EU) nr 1300/2014, på stationen, på tåget och på sin webbplats om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning, och om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel 31.



Sammanfattning

Villkor som bör ses över

- Nytt namn på förordningen, se över eventuella hänvisningar och uppdatera.
- Villkor för att ta med cykel (art. 6).
- Resenären har rätt att själv omboka med annan transportör om transportören inte meddelat resenären om ombokningsalternativ inom 100 minuter från den planerade avgångstiden (art. 18.3).
- Får införa undantag från när ersättning av biljettpriset ska betalas (art. 19.10).
- Inkvartering får begränsas till tre nätter (art. 20.2 b).

Information som bör ses över

- Information om biljetten utgör en direktbiljett eller inte (art.12).
- Information ska lämnas till drabbade om hur de kan begära intyg (art. 20.4).
- Information om resenärers rättigheter (art. 30).



Tillsyn och information

[Start](#) > För företag

För företag

[Konsumenträtt för företag](#) >

Kundens rättigheter och skyldigheter i vanliga konsumentfrågor.

[Olika säljkanaler](#) >

Lagar och regler beroende på var du har din försäljning.

[Regler per område/bransch](#) >

Hitta ditt område för att se regler för din produkt.

[Avtal och mallar](#) >

Standardavtal och viktiga punkter att ha med i ett avtal.

[Marknadsföring](#) >

Det ska synas att det är reklam och vem som är ansvarig.

[Prissättning och ta betalt](#) >

Hur du ska ange priset för din produkt och ta betalt för den.

[Produktsäkerhet](#) >

Hur du ser till att din produkt är säker och rätt märkt.

[Konsumentverkets arbete](#) >

Vad ett brev från oss innebär och vad en marknadskontroll är.

**Konsument
verket • KO**

konsumentverket.se