

# Regeringens proposition

## 2015/16:13



Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Prop.  
2015/16:13

---

Regeringen överlämnar denna proposition till riksdagen.

Stockholm den 24 september 2015

*Stefan Löfven*

*Morgan Johansson*  
(Justitiedepartementet)

## Propositionens huvudsakliga innehåll

En väl fungerande kollektivtrafik behövs för att klara både arbetspendling och resor på fritiden och för att minska transportsektorns klimatpåverkan. Regeringens målsättning är att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer. För att nå den målsättningen behöver kollektivtrafikens attraktionskraft stärkas.

Regeringen föreslår därför en lag om resenärers rättigheter i den lokala och regionala kollektivtrafiken, som

- 1 ger resenärerna rätt till reseinformation, bl.a. om de trafik tjänster som en transportör erbjuder och om störningar i trafiken,
- 2 innehåller bestämmelser om resenärers rätt till ersättning vid förseningar som är längre än 20 minuter,
- 3 ger en resenär som har köpt en biljett som gäller för en viss tidsperiod rätten att få pengarna tillbaka, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet och ändringen är av väsentlig betydelse för resenären.

Den föreslagna lagen omfattar i huvudsak resor med tåg, spårväg, tunnelbana och buss. Bestämmelserna ska gälla lika oavsett vilket av trafikslagen som används. En transportör ska inte kunna använda resevillkor som är till nackdel för resenärerna i jämförelse med lagen. Genom förslagen stärks resenärernas rättigheter i förhållande till de allmänna resevillkor som transportörerna tillämpar och till den lagstiftning om rätt till reseinformation som hittills har gällt.

Den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter och övriga lagändringar föreslås träda i kraft den 1 april 2016.

## Innehållsförteckning

1	Förslag till riksdagsbeslut .....	4
2	Lagtext .....	5
2.1	Förslag till lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter .....	5
2.2	Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192) .....	9
2.3	Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) .....	11
2.4	Förslag till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar .....	13
3	Ärendet och dess beredning .....	14
4	En ny lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter .....	16
4.1	Kollektivtrafikresenärernas rättigheter stärks genom en ny lag .....	16
4.2	Lagens tillämpningsområde i förhållande till EU-regler .....	21
4.3	Reseinformation .....	29
4.4	Ersättning vid förseningar .....	38
4.5	Reklamation .....	49
4.6	Rätt att frånträda avtal om köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud .....	52
4.7	Preskription .....	53
5	Ytterligare frågor om EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar .....	55
5.1	Passagerarförordningarna bör tillämpas utan ytterligare undantag .....	55
5.2	Klagomål vid transporter enligt passagerarförordningarna .....	57
6	Ikraftträdande .....	58
7	Ekonomiska och andra konsekvenser .....	58
8	Författningskommentar .....	67
8.1	Förslaget till lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter .....	67
8.2	Förslaget till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192) .....	94
8.3	Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) .....	95
8.4	Förslaget till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar .....	96

Bilaga 1	Sammanfattning av betänkandet Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik (SOU 2009:81) .....	97
Bilaga 2	Betänkandets lagförslag (SOU 2009:81).....	101
Bilaga 3	Förteckning över remissinstanser (SOU 2009:81).....	113
Bilaga 4	Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen).....	114
Bilaga 5	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) .....	142
Bilaga 6	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).....	158
Bilaga 7	Sammanfattning av departementspromemorian Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser (Ds 2013:44).....	170
Bilaga 8	Promemorians lagförslag (Ds 2013:44).....	172
Bilaga 9	Förteckning över remissinstanser (Ds 2013:44) .....	188
Bilaga 10	Förteckning över remissinstanser (diskussionspromemoria behandlad vid remissmöte)....	189
Bilaga 11	Förslag till författningstext; hävning av köp av periodbiljett .....	190
Bilaga 12	Förteckning över remissinstanser (förslag till författningstext; hävning av köp av periodbiljett) .....	191
Bilaga 13	Lagrådsremissens lagförslag.....	192
Bilaga 14	Lagrådets yttrande .....	200
Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 24 september 2015 .....		203
Rättsdatablad.....		204

# 1 Förslag till riksdagsbeslut

Regeringen föreslår att riksdagen antar regeringens förslag till

1. lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter,
2. lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192),
3. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),
4. lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

Regeringen har följande förslag till lagtext.

### 2.1 Förslag till lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Härigenom föreskrivs följande.

#### **Inledande bestämmelser**

##### **Lagens tillämpningsområde**

**1 §** Denna lag innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid förseningar och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil.

Med kollektivtrafik avses detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik.

Lagen gäller inte vid trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistvärde.

**2 §** Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

**3 §** Vid resor med buss tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i 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) inte är tillämpliga.

Genom 5 § utvidgas tillämpningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och rättigheter vid förseningar.

##### **Undantag från tillämpningen av tågpassagerarförordningen**

**4 §** Artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km.

##### **Utvidgning av tillämpningen av busspassagerarförordningen**

**5 §** Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska även tillämpas på sådana trafiktjänster

Prop. 2015/16:13 som anges i artikel 2.1 i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, som har en sträckning som är 150 km eller längre.

### **Avtalsvillkor som avviker från lagen**

**6 §** Ett avtalsvillkor som i jämförelse med 12–19 §§ är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne.

## **Reseinformation**

### **Transportörens informationsskyldighet**

**7 §** Transportören ska tillhandahålla information om

1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,
2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag,
3. transportörens allmänna avtalsvillkor,
4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
6. möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
7. säkerhets- och trygghetsfrågor, och
8. hur transportören kan kontaktas.

**8 §** Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen ska transportören ge resenären information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser.

**9 §** Information enligt 7 och 8 §§ ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

### **Tillsyn över informationsskyldigheten**

**10 §** Den myndighet som regeringen bestämmer ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 7–9 §§.

### **Påföljd vid utebliven information**

**11 §** Om information inte lämnas enligt 7–9 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

## **Ersättning och prisavdrag vid förseningar**

### **Vad som avses med försening**

**12 §** En resa är att anse som försenad, om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av

transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentlig gjorda tidtabellen. Prop. 2015/16:13

Med resa avses en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om. Om det har ingåtts ett avtal som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

### **Förseningsbedömningen vid ändringar av en trafik tjänst**

**13 §** Om en transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafik tjänst, ska bedömningen av om resan är försenad göras utifrån den ändrade tiden för ankomst i stället för vad som anges i 12 § första stycket, om information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

Om en transportör har ställt in en enskild trafik tjänst, ska den tid för ankomst som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafik tjänsten har ställts in har offentliggjorts enligt första stycket.

Första och andra styckena gäller inte i de fall resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av transportavtalet.

### **Ersättning för annan transport vid befarad försening**

**14 §** Om det finns skäligen anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har resenären rätt till ersättning av transportören för skäligen kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination. Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den resa som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten.

Om resenären inte har betalat för resan, får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.

Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats.

### **Prisavdrag vid försening**

**15 §** Om en resa är mer än 20 minuter försenad, har resenären, om han eller hon inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 §, rätt till prisavdrag med

1. 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,

2. 75 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller

3. hela det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

**16 §** Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan, ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i

Prop. 2015/16:13 förhållande till en enkelbiljett, får transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

### **Reklamation**

**17 §** Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 § eller prisavdrag vid försening enligt 15 § endast om resenären inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten inte genomförs, skulle ha avslutats lämnat transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

### **Frånträdande av avtal om köp av periodbiljett**

**18 §** Resenären får frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.

Om en resenär frånträder avtalet om köp av en periodbiljett, har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträddandet.

Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

### **Preskription**

**19 §** En fordran enligt 14, 15 eller 18 § upphör, om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

---

1. Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

2. Genom lagen upphävs lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.



## 2.2 Förslag till lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192) Prop. 2015/16:13

Härigenom föreskrivs att 1 kap. 5 § järnvägstrafiklagen (1985:192) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

### 1 kap. 5 §<sup>1</sup>

Den som har en fordran på ersättning enligt denna lag eller en annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om han inte väcker talan inom den preskriptionstid som anges i andra eller tredje stycket.

Preskriptionstiden är vid dödsfall	tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den händelse som ledde till dödsfallet,
vid personskada som inte har lett till döden	tre år från den händelse som orsakade skadan,
vid sådan sakskada som avses i 2 kap. 3 §, om den resande har avlidit till följd av den skadevållande händelsen	tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den skadevållande händelsen,
vid sakskada när <i>fordringen</i> rör avtal om befordran av gods eller inskrivet resgods	ett år från dagen då godset eller resgodset lämnades ut eller, om det inte har lämnats ut, från den dag då det senast skulle ha lämnats ut,
vid sakskada i andra fall	tre år från den händelse som orsakade skadan,
för annan fordran	ett år från det att <i>fordringen</i> uppkom.

*När* fordran avser sakskada och rör avtal om befordran av gods eller inskrivet resgods eller *när* den avser annat än person- eller sakskada är dock preskriptionstiden tre år, om järnvägen eller någon som järnvägen ansvarar för enligt 4 § har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

Om *tiden för talan har försuttits*, får fordran inte heller göras gällande på annat sätt, såsom genom genkärsmål eller yrkande om kvittning.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 1995:370.

De särskilda reglerna om preskription i denna paragraf gäller inte, om en fordran görs gällande mot någon på grund av dennes brottsliga förfarande.

*Föreslagen lydelse*

**1 kap.**

**5 §**

Den som har en fordran på ersättning enligt denna lag eller en annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om han *eller hon* inte väcker talan inom den preskriptionstid som anges i andra eller tredje stycket.

Preskriptionstiden är

1. vid dödsfall: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den händelse som ledde till dödsfallet,

2. vid personskada som inte har lett till döden: tre år från den händelse som orsakade skadan,

3. vid sådan sakskada som avses i 2 kap. 3 §, om den resande har avlidit till följd av den skadevållande händelsen: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den skadevållande händelsen,

4. vid sakskada när *fordran* rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods: ett år från dagen då godset eller resgodset lämnades ut eller, om det inte har lämnats ut, från den dag då det senast skulle ha lämnats ut,

5. vid sakskada i andra fall: tre år från den händelse som orsakade skadan, *och*

6. för annan fordran: ett år från det att *fordran* uppkom.

*Om* fordran avser sakskada och rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods eller *om* den avser annat än person- eller sakskada, är dock preskriptionstiden tre år, om järnvägen eller någon som järnvägen ansvarar för enligt 4 § har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

Om *talan inte väcks inom preskriptionstiden*, får fordran inte heller göras gällande på annat sätt, såsom genom genkärsmål eller yrkande om kvittning.

De särskilda reglerna om preskription i denna paragraf gäller inte om en fordran görs gällande mot någon på grund av dennes brottsliga förfarande.

*Denna paragraf gäller inte en fordran enligt lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

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

Prop. 2015/16:13

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

*Lydelse enligt prop. 2014/15:128 Föreslagen lydelse*

### 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),
- sjölagen (1994:1009),
- 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 Euro-peiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Euro-peiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- 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,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölksersättning och tillskottsning,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, och
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar,
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, och

---

Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

2.4 Förslag till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar Prop. 2015/16:13

Härigenom föreskrivs att det i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ska införas två nya paragrafer, 1 a och 1 b §§, av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

*1 a §*

*Av 4 § lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafik-tjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

*1 b §*

*Av 5 § lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen ska tillämpas på vissa trafik-tjänster som annars inte skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

### 3 Ärendet och dess beredning

Regeringen beslutade i juni 2008 att ge en särskild utredare i uppdrag att bl.a. lämna förslag till hur resenärernas rättigheter i kollektivtrafiken kan stärkas i svensk lagstiftning. I uppdraget låg att särskilt beakta gällande och kommande reglering inom EU. Utredningen antog namnet Utredningen om en ny kollektivtrafiklag.

Utredningen lämnade sitt slutbetänkande Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik i oktober 2009 (SOU 2009:81). I betänkandet föreslås en ny trafikslagsövergripande lag om resenärers rättigheter. En sammanfattning av betänkandet finns i *bilaga 1*. Utredningens lagförslag finns i *bilaga 2*. Betänkandet har remissbehandlats och en förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 3*. Remissvaren finns tillgängliga i Justitiedepartementet (dnr Ju2009/8518/L3).

Den del av betänkandet som avser tilläggsavgift i kollektiv persontrafik och remissvaren i den delen hanteras separat inom Näringsdepartementet (dnr N2009/7478/TE).

När utredningen lämnade sitt slutbetänkande hade en förordning om resenärers rättigheter vid tågtransporter antagits inom EU, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen). I tiden efter utredningens slutbetänkande utarbetades vidare inom ramen för EU-samarbetet ytterligare två förordningar om resenärers rättigheter vid fartygs- och busstransporter, 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) samt 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). Tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarna finns i *bilagorna 4–6*.

Utredningens förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik bygger på att lokala och regionala transporter med tåg, fartyg och buss ska undantas från tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningarnas tillämpningsområden. Eftersom möjligheterna till undantag från fartygs- och busspassagerarförordningarna inte var klara vid tidpunkten för slutbetänkandet, kunde dock inte utredningen lämna något konkret förslag om sådana undantag.

Med anledning av frågeställningar med anknytning till förslagen i betänkandet och passagerarförordningarna utarbetades inom Justitiedepartementet promemorian Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser (Ds 2013:44). I promemorian behandlas bl.a. frågan om undantag från passagerarförordningarna för att möjliggöra utredningens förslag. En sammanfattning av promemorian finns i *bilaga 7*. Promemorians lagförslag finns i *bilaga 8*. Promemorian har remissbehandlats. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 9*. Remissvaren finns tillgängliga i Justitiedepartementet (dnr Ju2013/4865/L3).

Delar av promemorian lagförslag har behandlats i propositionen EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar – tillsyn och sanktioner (prop. 2013/14:239) samt i propositionen Förstärkt skydd för fartygspassagerare (prop. 2014/15:95).

I Justitiedepartementet utarbetades en diskussionspromemoria som kompletterar slutbetänkandet och den tidigare promemorian när det gäller frågan om hur lagen om resenärers rättigheter ska avgränsas i förhållande till tåg- och busspassagerarförordningarna, frågan om frånträdande av avtal om köp av en periodbiljett samt frågan om vilka ekonomiska och andra konsekvenser förslagen bedöms få. Diskussionspromemorian behandlades vid ett möte med berörda myndigheter och organisationer i mars 2014. En förteckning över dessa remissinstanser finns i *bilaga 10*. Diskussionspromemorian, de skriftliga remissvaren och anteckningar från remissmötet finns tillgängliga i lagstiftningsärendet (dnr Ju2013/4865/L3). Frågan om frånträdande av avtal om köp av en periodbiljett har kompletteringsvis remitterats med förslag till författningstext. Förslaget finns i *bilaga 11* och en förteckning över dessa remissinstanser finns i *bilaga 12*. Remissvaren finns tillgängliga i lagstiftningsärendet (dnr Ju2013/4865/L3).

Denna proposition behandlar återstående förslag och frågeställningar i betänkandet och promemorian samt de förslag som lämnas i diskussionspromemorian. De frågeställningar som inte behandlas i propositionen föranleder inte någon åtgärd. Frågorna som rör assistans och ledsagning och förbud mot att neka en person med funktionsnedsättning att resa bereds dock vidare i Regeringskansliet.

### *Lagrådet*

Regeringen beslutade den 25 juni 2015 att inhämta Lagrådets yttrande över de lagförslag som finns i *bilaga 13*.

Lagrådets yttrande finns i *bilaga 14*. Lagrådets synpunkter behandlas i avsnitt 4.1, 4.2 och 4.4 och i författningskommentaren. Regeringen följer i propositionen Lagrådets förslag.

I förhållande till lagrådsremissens förslag görs därutöver en redaktionell ändring.

## 4 En ny lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter

### 4.1 Kollektivtrafikresenärernas rättigheter stärks genom en ny lag

**Regeringens förslag:** Det ska införas en ny lag om resenärers rättigheter som gäller vid lokala och regionala resor i kollektivtrafiken. Lagen ska vara tvingande till förmån för resenärerna och innehålla minimibestämmelser om i huvudsak rätt till reseinformation och ersättning vid förseningar. Den nya lagen ska vara trafikslagsövergripande och gälla vid resor med kortväga tåg- och busstrafik samt vid all trafik med tunnelbana och spårvagn. Även resor med personbil i linjetrafik, som normalt tillhandahålls av taxiföretag, ska omfattas. Resor med anropsstyrd trafik, såsom färdtjänstresor och förbeställda sjukresor, och resor med museifordon ska inte omfattas av lagen.

**Utredningens förslag** stämmer till stora delar överens med regeringens. Utredningen föreslår att även trafik med fartyg och anropsstyrd trafik ska omfattas av lagen (se betänkandet s. 79–84, 88 och 89).

**Remissinstanserna:** Det stora flertalet av remissinstanserna tillstyrker att det ska införas en trafikslagsövergripande lagstiftning med tvingande minimirättigheter för resenärer vid resor med kortväga trafik eller har inga invändningar mot det. Att det ska ingå bestämmelser om rätt till ersättning vid förseningar och rätt till information stöds av en klar majoritet av remissinstanserna. Utredningens förslag om vilka trafikslag som ska omfattas av lagen tillstyrks eller lämnas utan invändning av många av remissinstanserna. Flera remissinstanser, bl.a. *Trafikverket*, *Samtrafiken*, *Sveriges Kommuner och Landsting* och *Synskadades riksförbund*, ifrågasätter dock att färdtjänst och sjukresor kan omfattas av en generell reglering om rättigheter i kollektivtrafiken. Man anser att denna typ av trafik skiljer sig så mycket från kollektivtrafik att den bör omfattas av särskilda regler.

#### **Skälen för regeringens förslag**

*En ny lag som garanterar resenärer rätt till information och ersättning vid förseningar i kollektivtrafiken*

Den lokala och regionala kollektivtrafiken fyller en allt viktigare funktion i samhället. Det gäller inte minst som allt fler människor arbetar eller studerar i våra storstadsområden. En väl fungerande kollektivtrafik är en grundförutsättning för att klara både arbetspendling och resor på fritiden. Den ger också människor en möjlighet att välja bostadsort mer fritt i förhållande till arbetsplatsen eller studieorten. Samtidigt innebär kollektivtrafiken en viktig möjlighet att minska transportsektorns klimatpåverkan och reducera trängsel, luftföroreningar och buller i storstadsregionerna. Regeringens målsättning är därför att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer.



För att öka antalet resenärer behöver kollektivtrafikens attraktionskraft stärkas. Det kan bl.a. ske genom en högre kvalitet. Resenärerna ska ha tillgång till den information som de behöver inför och under en resa. När det inträffar störningar i trafiken, ska det finnas tydliga regler om vilka rättigheter man har som resenär. En sådan förbättring av kollektivtrafiken gynnar särskilt kvinnors resande, eftersom kvinnor i högre grad reser kollektivt än män, samtidigt som den kan få fler män att resa kollektivt.

Trots den stora betydelse som resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken har saknas i hög utsträckning uttryckliga bestämmelser om resenärers rättigheter i svensk lagstiftning. I lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. (2006 års lag) finns vissa skyldigheter för transportörer att lämna information till resenärerna, men dessa kan behöva förtydligas och utökas. Dessutom finns det anledning att överväga åtgärder för att säkerställa att transportörerna uppfyller sin informationsskyldighet. När det gäller kompensation vid förseningar finns endast skadeståndsbestämmelser vid fartygstransporter vilka förutsätter att resenären lidit skada och att transportören vållat skadan genom fel eller försummelse. För den stora merparten av den kortväga kollektivtrafiken – som sker med buss, spårvagn, tunnelbana och tåg – saknas helt nationella bestämmelser om rätt till ersättning. I avsaknad av uttryckliga bestämmelser har man vid rättstillämpningen i viss mån använt principer i annan kontraktsrättslig lagstiftning, t.ex. köplagen (1990:931) och konsumenttjänstlagen (1985:716).

Eftersom EU har varit aktivt när det gäller resenär rättigheter i kollektivtrafiken finns ändå bestämmelser på området som gäller i Sverige. Utöver en tidigare förordning om flygpassagerares rättigheter har det tagits fram tre förordningar om rättigheter för tåg-, fartygs- och busspassagerare (tågpassagerarförordningen, fartygspassagerarförordningen och busspassagerarförordningen). De tre förordningarna har stora likheter med varandra. Resenärerna ges ett antal tvingande rättigheter som inte får begränsas eller åsidosättas genom avtal. Det handlar bl.a. om rätt till information om transportörens tjänster och situationen vid förseningar. Rätten till information är mer långtgående än motsvarande bestämmelser i 2006 års lag. Dessutom ställer förordningarna krav på att en myndighet ska utöva tillsyn över att transportörerna fullgör sin informationsskyldighet, och om så inte sker ska sanktioner kunna riktas mot transportören. Vidare finns i förordningarna bestämmelser om rätt till ersättning vid förseningar. (En utförligare beskrivning av förordningarna finns i prop. 2013/14:239.)

Tåg- och busspassagerarförordningarna är dock inte fullt anpassade till lokal och regional kollektivtrafik. Tågpassagerarförordningen var ursprungligen avsedd för internationella resor och i förordningen finns därför bestämmelser som lämpar sig mindre väl för korta resor, exempelvis krav på att transportören ska tillhandahålla hotellrum vid längre avbrott i trafiken. Dessutom infaller rätten till ersättning vid förseningar först efter 60 minuters försening, vilket får anses vara en lång försening i den kortväga tågtrafiken. Mot den bakgrunden finns en möjlighet för medlemsstaterna att undanta tåg tjänster för stads- och förtortspersontrafik och regional persontrafik från många av tågpassagerarförordningens bestämmelser (artikel 2.5). Undantaget kan användas för att möjliggöra en nationell lagstiftning för resor på kortare

tåglinjer. I busspassagerarförordningen gäller vissa bestämmelser för alla bussresor, bl.a. ett förbud mot att vägra personer med funktionsnedsättning att resa och en skyldighet att tillhandahålla reseinformation under resan. Bestämmelserna om rätt till ersättning vid förseningar liksom andra bestämmelser om reseinformation gäller dock endast vid användandet av mycket långa busslinjer (250 km eller längre). Fartygspassagerarförordningen är den enda av förordningarna som både gäller för alla resor oavsett längd och som dessutom har ett innehåll som får anses anpassat även till kortare resor. I konsekvens med det innehåller förordningen ingen möjlighet att undanta kortare fartygslinjer från förordningens tillämpning.

Av betydelse för resenärernas rättigheter vid förseningar är också de allmänna villkor för resor som de olika transportörerna beslutat. Villkoren brukar benämnas resegarantier eller liknande. För resor som omfattas av någon av EU:s passagerarförordningar är villkoren naturligen anpassade till de minimirättigheter som gäller enligt respektive förordning. Villkoren kan även ge mer generösa rättigheter än förordningarna och kan också omfatta resor för vilka EU-förordningarna inte gäller. Exempelvis har transportörer infört rättigheter vid förseningar vid användning av kortare busslinjer, där busspassagerarförordningens motsvarande bestämmelser inte är tillämpliga, och vid resor med tunnelbana eller spårväg, som inte täcks av tågpassagerarförordningen.

Att transportörer frivilligt tillerkänner resenärerna rättigheter som går utöver tvingande EU-rätt är självfallet positivt. Resegarantierna ger dock inte samma skydd för resenärerna som lagstiftning. Eftersom det är fråga om frivilliga åtaganden kan transportörerna inskränka rättigheterna, så länge det inte står i strid med EU-rätten. Vissa av villkoren innehåller också undantag från rätten till ersättning som inte återfinns i tåg- och busspassagerarförordningarna. Exempelvis kan transportören i villkoren göra undantag från sitt ersättningsansvar om en försening beror på väderförhållanden. Dessutom finns det inte någon enhetlighet i rättigheterna, utan villkoren kan variera beroende på vilken transportör som står för transporten. Det försvårar för resenärer som reser med olika transportörer om dessa ger olika rättigheter vid förseningar och ställer olika krav på hur en resenär ska gå tillväga för att få sin rätt.

På andra områden i samhället finns lagar som ger konsumenter ett särskilt skydd vid avtal med näringsidkare, t.ex. konsumenttjänstlagen och konsumentkreditlagen (2010:1846). En enskild resa i kollektivtrafiken är visserligen ofta av mindre betydelse för en konsument än exempelvis ett avtal om en annan tjänst. Villkoren för resor i kollektivtrafiken berör dock en mycket stor mängd människor i deras vardag. Förstärkta resenärsrättigheter gynnar denna grupp och kan locka ytterligare personer att använda kollektivtrafiken. Mot den bakgrunden anser regeringen att resenärens rättigheter i kollektivtrafiken bör stärkas genom lagstiftning. Lagstiftningen bör, på motsvarande sätt som EU:s passagerarförordningar, ge resenärerna minimirättigheter som inte kan inskränkas genom avtal (se vidare nedan). Däremot bör det självfallet vara fritt för en transportör att ha villkor som ger resenärerna bättre rättigheter eller fler rättigheter än de som följer av lagstiftningen.

Med anledning av *Lagrådets* synpunkt föreslår regeringen att lagen ges beteckningen lag om kollektivtrafikresenärs rättigheter.

För att lagen ska kunna gälla för merparten av de kortväga resorna med kollektivtrafiken bör de trafikslag som används mest för dessa resor omfattas. Hit hör buss, tunnelbana, spårvagn och tåg. Det förekommer också att personbilar används i linjetrafik på motsvarande sätt som exempelvis buss. Det handlar vanligtvis om att ett taxiföretag ges i uppdrag att bedriva linjetrafik vid sidan av sin ordinarie verksamhet. Som utredningen föreslår bör även sådan kollektivtrafik omfattas av lagen.

En väsentlig del i utredningens förslag, som också stöds av en klar majoritet av remissinstanserna, är att lagens bestämmelser ska gälla lika oavsett vilket eller vilka trafikslag som används för en viss resa. Mot bakgrund av att många resenärer använder flera trafikslag för att genomföra en resa, t.ex. tåg och buss, framstår lösningen som närmast självklar. För sådana resor skulle skilda bestämmelser för olika trafikslag vara svåra att tillämpa och resultera i praktiska problem. Att samma bestämmelser gäller oavsett trafikslag skapar också förutsättningar för att transportörer som tillhandahåller likartade trafik tjänster kan konkurrera på lika villkor. Utredningens förslag bör därför följas.

Ett av problemen i kollektivtrafiken är att resenärerna inte får tillräckligt bra reseinformation. Det handlar både om information som man behöver inför en resa, t.ex. vilka förutsättningar en person med funktionsnedsättning har att genomföra en resa, men också om information som resenärerna behöver när det inträffar förseningar. Dessutom finns det behov av att säkerställa att transportörerna faktiskt lämnar den information man är skyldig att lämna. Regeringen ser det som naturligt att den nya lagen om resenärers rättigheter ska innehålla de bestämmelser om rätt till information som ska gälla i den kortväga kollektivtrafiken. Bestämmelserna i 2006 års lag bör därför överföras till den nya lagen och kompletteras med ytterligare bestämmelser. Regeringen återkommer till hur dessa bestämmelser bör utformas i avsnitt 4.3.

Också rätten till ersättning vid förseningar är en viktig fråga för resenärerna i kollektivtrafiken. En resenär som inte kan tåla en längre försening, t.ex. för att han eller hon behöver komma till arbetet eller hämta barn i skolan, bör kunna vara säker på i vilken utsträckning det finns rätt till ersättning för att i stället ta sig fram med taxi eller på annat sätt. Det behöver också förtydligas i vilken utsträckning en försening kan ge rätt till prisavdrag på biljettpriset. Det gäller inte minst som merparten av resenärerna i kollektivtrafiken använder biljetter som berättigar till flera resor och där det kan vara oklart hur ett prisavdrag ska beräknas. Ytterligare en fråga där det finns behov av klargöranden i lagstiftning är om en resenär kan frånträda avtalet om köp av en biljett som gäller för en längre period, om trafikutbudet ändras på ett sätt som inte var förutsett. Samtliga dessa frågor bör regleras i den nya lagen. Regeringen återkommer till den närmare utformningen i avsnitt 4.4 och 4.6.

I anslutning till frågan om rätt till ersättning vid förseningar finns anledning att överväga om det bör införas en särskild bestämmelse om att en resenär som vill framställa krav på grund av en försening ska vara skyldiga att reklamera till transportören. Vidare finns det anledning att överväga om det behöver införas en särskild bestämmelse om

preskription för en resenärs fordran på ersättning. Dessa frågor behandlas i avsnitt 4.5 och 4.7.

En rätt till reseinformation bör naturligen gälla lika för alla resenärer i kollektivtrafiken oavsett om resan sker privat eller i arbetet. Den som ska lämna informationen kan nämligen normalt inte veta i vilket syfte en resenär reser och kan knappast heller använda olika informationskanaler för olika resenärskategorier. När det gäller andra resenärsrättigheter som bör ingå i lagen, exempelvis rätt till ersättning vid förseningar, är det i och för sig tänkbart att göra dem tvingande endast till förmån för resenärer som reser privat och tillåta att det träffas avtal om mindre förmånliga villkor vid tjänsteresor. Till stöd för en sådan lösning kan åberopas att annan lagstiftning som syftar till att garantera rättigheter för konsumenter i regel är tvingande endast till förmån för konsumenter. Det kan också, som *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* framhåller, tänkas fall när det finns behov av full avtalsfrihet vid tjänsteresor. Exempelvis kan en arbetsgivare ha intresse av att ordna egna villkor för sina anställdas resor med en viss transportör.

Att göra tillämpningen av bestämmelser om t.ex. ersättning vid förseningar beroende av vilken kategori en resenär tillhör skulle dock riskera att medföra problem. I annan konsumentlagstiftning sker gränsdragningen mellan konsumenter och andra utifrån i vilket syfte en person handlar; om det huvudsakligen är för ändamål som faller utanför näringsverksamhet eller inte. Att utgå från syftet skulle dock inte innebära någon tydlig gränsdragning i förevarande fall, eftersom många resenärer i kollektivtrafiken köper och använder en biljett i flera olika syften. Exempelvis kan ett privat inhandlat månadskort användas för rent privata resor och resor i arbetet. Även om det lagtekniskt gick att ordna en tydlig gränsdragning, kan det antas att en uppdelning på olika resenärskategorier skulle bli svår att hantera i praktiken. Därtill kommer att man i varken tågpassagerarförordningen eller busspassagerarförordningen har valt att göra åtskillnad mellan resenärer som reser privat och resenärer som reser i arbetet. Förordningarna är tvingande till förmån för alla resenärer. Lagen är tänkt att komplettera förordningarna på så sätt att lagen i huvudsak ska gälla för kortare resor medan förordningarna i huvudsak ska gälla för längre resor. Det finns därför ett värde i att välja samma lösning som i förordningarna. Mot den bakgrunden delar regeringen utredningens uppfattning att lagens bestämmelser bör vara tvingande till förmån för alla resenärer oavsett syftet med resan.

#### *Resor som inte sker med kollektivtrafik bör inte omfattas av lagen*

Vid sidan av kollektivtrafiken finns resor med anropsstyrd trafik såsom färdtjänstresor och sjukresor som samordnas genom exempelvis en beställningscentral. Utredningen föreslår att dessa resor ska omfattas av lagen. Som flera remissinstanser konstaterar skiljer sig dock denna typ av resor på viktiga punkter från resor i kollektivtrafiken. Till skillnad från kollektivtrafiken, som är tillgänglig för var och en, handlar det om tjänster som kan tillhandahållas efter behovsprövning. För att en person ska få utnyttja färdtjänst krävs ett offentlighetsligt beslut av behörig myndighet, t.ex. en kommun. Rätt till sådana förbeställda sjukresor som

avses här finns normalt om en vårdgivare bedömer att en person har behov av tjänsten. Den person som får tillgång till tjänsten betalar inte heller ett biljettpris på samma sätt som inom kollektivtrafiken. I stället betalas normalt en egenavgift som utgår från den självkostnad som det allmänna har för tjänsten. Vid flera resor kan dessutom egenavgiften begränsas genom ett högkostnadsskydd. Till detta kommer att färdtjänstresor och förbeställda sjukresor ofta samordnas så att flera personer kan utnyttja en viss tjänst. Det får till följd att det kan vara svårt att på förhand fastslå bestämda tider när olika personer kan hämtas upp liksom när ankomst kan ske. Sammantaget gäller så särskilda villkor för denna typ av resor att det inte framstår som lämpligt att tillämpa samma bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar som för resor inom kollektivtrafiken. Utredningens förslag bör därför inte följas i denna del.

Utänför kollektivtrafiken finns också andra sorters utbud av persontransporttjänster. Det kan handla om beställningstrafik eller chartertrafik där en tjänst bokas för en viss resa. Sådana resor bokas ofta av ett företag, en förening eller en annan organisation. Tidpunkterna för tjänsten liksom övriga villkor för denna bestäms särskilt genom avtal mellan parterna. För sådana resor framstår det inte som motiverat att införa resenärsrättigheter av konsumentskyddande karaktär. När det gäller arrangemang där det utöver transporten ingår inkvartering eller någon annan turisttjänst finns resenärsrättigheter bestämmelser i lagen (1992:1672) om paketresor.

På vissa håll förekommer trafik på museijärnvägar. Ofta kan sådan trafik tillhandahållas enligt tidtabell, men det ligger i sakens natur att syftet med resan i huvudsak är en upplevelse av själva åkandet och inte en transport till ett visst mål. Detsamma gäller t.ex. rundturer med buss som tillhandahålls för att passagerarna ska kunna titta på sevärdheter, s.k. sightseeingbussar. I dessa fall saknas det ett intresse av att reglera rätten till reseinformation och ersättning vid förseningar, varför inte heller denna typ av resor bör omfattas av lagen.

## 4.2 Lagens tillämpningsområde i förhållande till EU-regler

**Regeringens förslag:** För att möjliggöra den nya lagen om kollektivtrafikresenärsrättigheter ska undantag göras från vissa bestämmelser i tågpassagerarförordningen som reglerar bl.a. viss reseinformation och ersättning vid förseningar. Undantaget ska gälla lokala och regionala trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km. Vid tågresor med sådana trafiktjänster ska i stället lagens bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar tillämpas.

Vid bussresor ska tillämpningen av vissa för resenärens centrala bestämmelser i busspassagerarförordningen, bl.a. bestämmelser om information och ersättning vid förseningar, utsträckas till att gälla för trafiktjänster som har en sträckning som är 150 km eller längre. Av busspassagerarförordningen följer att förordningen ska tillämpas om

trafiktjänsten har en sträckning som är 250 km eller längre. Vid sträckor som understiger 150 km ska övriga bestämmelser i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter tillämpas.

**Regeringens bedömning:** Sverige bör inte utnyttja möjligheten till permanent undantag från fartygspassagerarförordningens tillämpningsområde.

**Utredningens förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens på så sätt att utredningen föreslår att det bör göras undantag från EU-förordningarna som utformas så att samma typ av resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken omfattas av lika rättigheter, oavsett vilket trafikslag som används. Utredningens uppfattning är att avgränsningen av undantaget från tågpassagerarförordningen bör ske utifrån vilken biljettyp som används (bokad eller obokad) kompletterat med en begränsning i avstånd (se betänkandet s. 79–82).

**Promemorians förslag och bedömning** stämmer i flera delar överens med regeringens. I promemorian föreslås dock att undantaget från tågpassagerarförordningen respektive den utvidgade tillämpningen av busspassagerarförordningen ska utgå från den avtalade transportens längd. Från tågpassagerarförordningen ska undantas transporter som enligt tidtabell tar mindre än 60 minuter och är kortare än 150 km samt transporter som enligt tidtabell är kortare än 100 km. Den utvidgade tillämpningen av busspassagerarförordningen ska gälla för buss-transporter som enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre. Det finns även ett par skillnader när det gäller vilka artiklar som ska undantas från tågpassagerarförordningen (se promemorian s. 57–74).

**Förslaget i diskussionspromemorian** överensstämmer i stort med regeringens förslag. I diskussionspromemorian föreslås dock att tågpassagerarförordningens bestämmelser om ersättning vid förseningar ska tillämpas på tågresor som utförs genom flera tågtrafiktjänster, om förordningen är tillämplig på en av trafiktjänsterna. På motsvarande sätt föreslås att busspassagerarförordningens bestämmelser om ersättning vid förseningar ska tillämpas på bussresor som utförs genom flera busstrafiktjänster, om förordningen är tillämplig på en av trafiktjänsterna.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna stödjer promemorians förslag och bedömning om vilka bestämmelser som ska undantas från tågpassagerarförordningen eller har inga invändningar i den delen. Detsamma gäller promemorians förslag om vilka artiklar i busspassagerarförordningen som bör utsträckas till att gälla även vid medellånga trafiktjänster. Vidare stödjer majoriteten av deltagarna vid remissmötet förslaget i diskussionspromemorian om hur undantaget från tågpassagerarförordningen respektive den utsträckta tillämpningen av busspassagerarförordningen ska utformas. Promemorians motsvarande förslag anses allmänt vara för svårt att tillämpa för både resenärer och transportörer. *Branschföreningen Tågoperatörerna* anser att det inte bör göras något undantag från tågpassagerarförordningen, utan att förordningen fortsatt bör gälla för lokala och regionala tågresor. Om ett undantag ändå görs, bör gränsen för vad som utgör regional trafik sättas vid 100 km och inte vid 150 km. Remissinstanserna delar promemorians

## Skälen för regeringens förslag och bedömning

### *Bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar bör undantas från tågpassagerarförordningen*

För att den föreslagna lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska kunna inkludera tågresor måste det göras undantag från tågpassagerarförordningen. En möjlighet till undantag finns i artikel 2.5 i förordningen, där det framgår att medlemsstaterna får undanta stads- och förortspersontrafik och regional persontrafik från tillämpningen av majoriteten av bestämmelserna i förordningen.

De artiklar som behöver undantas är i första hand sådana som ska motsvaras av bestämmelser i lagen. Det handlar om artiklarna 15–18 som reglerar rätten till skadestånd, ersättning och assistans (bl.a. måltider och hotellrum) vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda avgångar. Avsikten är att civilrättsliga påföljder vid förseningar i stället ska regleras nationellt, i huvudsak genom den nya lagen. Vidare behöver det göras undantag från bestämmelserna om allmän reseinformation i artikel 8.1 för att trafikslagsövergripande bestämmelser om detta ska kunna föras in i lagen. Till skillnad från vad som föreslås i promemorian kan förordningens bestämmelser om information under resan (artiklarna 8.2 och 8.3) fortsätta att gälla för den kortväga tågtrafiken, eftersom bestämmelserna får anses väl avvägda också för sådan trafik. Enligt bestämmelserna ska ett järnvägsföretag under resan informera resenärerna om tjänster ombord på tåget, nästa station, förseningar, viktigare anslutande tåg och säkerhets- och trygghetsfrågor. Informationen ska lämnas i den mest lämpliga formen, varvid särskild hänsyn ska tas till personer med nedsatt syn eller hörsel. Något undantag från denna bestämmelse bör alltså inte göras. Frågan om information under en tågresor bör därför inte regleras i lagen till den del som förordningen är tillämplig.

Som föreslås i promemorian bör undantaget omfatta också artiklarna 7, 10.1 och 10.4, i vilka föreskrivs en skyldighet att offentliggöra beslut att dra in tjänster samt en skyldighet att använda ett visst datoriserat informations- och bokningssystem. I enlighet med *Samtrafikens* synpunkt bör även artikel 10.2 omfattas av undantaget. Bestämmelsen handlar om tillämpning av EU:s tekniska specifikationer för driftskompatibilitet och relaterar till det informations- och bokningssystem som avses i artikel 10.1. När det gäller artiklarna 7, 10.1, 10.2 och 10.4 finns inte anledning att införa motsvarande bestämmelser i lagen. En skyldighet att offentliggöra beslut att dra in tjänster följer av 4 kap. 2 § lagen (2010:1065) om kollektivtrafik och någon ytterligare reglering i frågan bedöms inte behövas.

Vissa artiklar i tågpassagerarförordningen är det inte möjligt att göra undantag från. Det gäller t.ex. den artikel som reglerar tillgång till biljetter (artikel 9). Vidare finns bestämmelser om järnvägsföretagens skadeståndsansvar om resenärer eller resgods skadas (artikel 11) och företagens skyldighet att försäkra sig för detta ansvar (artikel 12). Dessa artiklar kommer alltså även fortsättningsvis att gälla för kortväga tåg-

trafik. Även vissa andra artiklar behöver fortsätta att gälla för kortväga trafik, eftersom de kompletterar bl.a. nysst nämnda artiklar. Hit hör t.ex. förbudet mot att begränsa resenärernas rättigheter enligt förordningen (artikel 6), skyldigheten att inrätta ett system för att hantera klagomål (artikel 27) och skyldigheten att informera resenärerna om deras rättigheter enligt förordningen (artikel 29).

Härutöver finns ett antal artiklar som inte föreslås ha sin motsvarighet i den nya lagen. Det gäller bestämmelserna om ingående av transportavtal m.m. (artikel 4), rätten att ta med cykel på tåget (artikel 5) och förbud mot att lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar (artikel 10.5). Vidare gäller det bestämmelserna om skyldighet att göra förskottsutbetalningar vid en resenärs dödsfall eller personskada (artikel 13) och att bistå vid en resenärs skadeståndstalan mot tredje part (artikel 14). Bestämmelserna har stärkt resenärernas rättigheter i flera viktiga hänseenden. Som anges i promemorian får de dessutom anses ändamålsenliga för den kortväga trafiken. Det saknas därför anledning att undanta bestämmelserna, utan de bör även fortsättningsvis gälla för den kortväga tågtrafiken.

*Lagrådet* efterfrågar en redovisning av de överväganden som ligger till grund för valet av lagteknisk metod för att hänvisa till de artiklar som undantas från tågpassagerarförordningen. Hänvisningarna bör avse EU-bestämmelserna i en viss angiven lydelse, s.k. statiska hänvisningar, och utformas enligt de nya anvisningarna för författningsskrivning. En följd av statiska hänvisningar blir att om EU-bestämmelserna ändras, har lagstiftaren att överväga om någon ändring behöver göras i den nationella lagstiftningen.

#### *Undantaget bör gälla för tågtrafiktjänster som är kortare än 150 km*

Nästa fråga är för vilken tågtrafik som de aktuella artiklarna i tågpassagerarförordningen bör vara undantagna. I promemorian föreslås att undantaget ska baseras på den avtalade transportens längd. Härmed avses den resa som resenären och transportören har träffat avtal om. Transporter som är kortare än 100 km föreslås omfattas av lagen. Avsikten är att täcka in det stora flertalet arbetsresor och andra vardagsresor som sker i den lokala och regionala trafiken. För att uppnå större tydlighet och förutsebarhet föreslås att avståndskriteriet kompletteras med en alternativ tidsgräns inom vilken alla tågresor undantas från förordningen. Också utredningen föreslår att regional trafik ska undantas från förordningen och förordar att avgränsningen av undantaget bör kopplas till kriterier om avstånd och vilken typ av biljett som används (bokad eller obokad).

Majoriteten av remissinstanserna stödjer eller har inga invändningar mot förslaget att den nationella lagstiftningen ska omfatta lokala och regionala resor och att därmed lokal och regional tågtrafik ska undantas från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde. Man har inte heller invändningar mot promemorians bedömning att resor om 100 km i och för sig är ett lämpligt riktmärke för vad som bör anses vara regionala resor. Däremot anser många remissinstanser att en kilometergräns kombinerad med en tidsgräns för den enskilda resan skulle innebära en alltför komplicerad gränsdragning mellan förordningen och de nationella



bestämmelserna. Den föreslagna lösningen skulle göra det svårt för både resenärer och transportörer att i praktiken veta vilket regelverk som gäller. Dessutom påpekar flera remissinstanser att resenärer som färdas på ett och samma färdmedel skulle omfattas av olika rättigheter, vilket kan vara svårt att hantera för transportörerna och skapa missnöje bland resenärerna. De av utredningen förordade kriterierna för avgränsningen av undantaget anses allmänt vara för oprecisa. Att typen av biljett skulle vara styrande för avgränsningen kritiserar av bl.a. *Skånetrafiken* som påpekar att även en sådan lösning skulle innebära att resenärer som reser samma sträcka men med olika biljetter får olika rättigheter vid en försening.

Efter det att promemorians förslag remitterades har Europeiska kommissionen, i en rapport om tillämpningen av tågpassagerarförordningen, uttalat att det endast är trafikjänster som kan undantas enligt artikel 2.5 i förordningen. Enligt kommissionens uppfattning kan däremot inte resor undantas enligt artikeln.

Regeringen delar utredningens och promemorians bedömning att den nationella lagstiftningen bör omfatta såväl lokala som regionala resor. Vid sådana resor används ofta olika trafikslag under en och samma resa, vilket gör att det finns ett behov av trafikslagsövergripande bestämmelser. Undantaget från tågpassagerarförordningen bör alltså ge utrymme för bestämmelser med ett sådant tillämpningsområde. Mot bakgrund av den kritik som framförs av remissinstanserna och kommissionens uppfattning, bör dock avgränsningen av undantaget ske på ett annat sätt än det som föreslås i promemorian.

Vissa remissinstanser, bl.a. *Sveriges Kommuner och Landsting*, *Svensk Kollektivtrafik* och *Svenska Bussbranschens Riksförbund*, förordar att man använder linjens sträckning alternativt linjens restid för att avgränsa undantaget. I den diskussionspromemoria som behandlades vid ett remissmöte föreslås därför att undantaget ska avse trafikjänster. Härmed avses den maximala sträcka som en resenär kan resa med en viss tågavgång, t.ex. ett tåg som går i trafik mellan två stationer med en viss avgångstid respektive ankomsttid. Förslaget stöds eller lämnas utan invändning av merparten av de remissinstanser som deltog vid remissmötet.

Att utgå från den sträckning som en viss trafikjänst har förefaller stå i överensstämmelse med hur tågpassagerarförordningens undantagsmöjlighet är formulerad. Det som kan undantas från förordningen är, enligt bl.a. den engelska språkversionen, trafikjänster ("services"). Att förordningen ska förstås på det sättet bekräftas av vad kommissionen har sagt om tolkningen av artikel 2.5.

Ett undantag som utgår trafikjänstens sträckning har också andra fördelar i förhållande till promemorians förslag och andra alternativa lösningar som behandlas i promemorian (bl.a. att utgå från typen av biljett). Alla resenärer ombord på ett och samma tåg får sina rättigheter prövade enligt samma regelverk i händelse av en försening, vilket innebär fördelar för både transportörerna och för resenärerna. Det blir också enkelt att avgöra om en viss tågavgång omfattas av förordningen eller av lagen. Transportören vet tämligen exakt hur lång sträcka som ett visst tåg ska färdas mellan avgångsstationen och slutstationen och kan enkelt informera resenärerna om vilket regelverk som gäller för

avgången, t.ex. genom en uppgift i tidtabellen. Det innebär visserligen att en resenär som pendlar samma sträcka, men med tåg som har olika avgångsstationer eller slutstationer, kan få olika rättigheter beroende på vilket tåg som används. Det är dock en relativt naturlig följd av att risken för försening och förutsättningarna i övrigt är olika för resorna. Sammantaget får fördelarna med ett undantag som utgår från den sträckning som trafiktjänsten har anses vara så stora att denna lösning bör väljas.

Frågan är sedan vad som är en lämplig sträcka för sådana regionala trafiktjänster som bör undantas från tågpassagerarförordningen. I diskussionspromemorian föreslås att gränsen ska sättas vid 150 km. Om trafiktjänstens sträckning är 150 km eller längre, ska tågpassagerarförordningen tillämpas. Är sträckningen kortare än 150 km, ska trafiktjänsten vara undantagen från förordningens bestämmelser om bl.a. ersättning och assistans vid förseningar och allmän reseinformation och i stället ska lagens motsvarande bestämmelser gälla. Också detta förslag stöds av flera av remissinstanserna. *Trafikverket*, *Konsumentverket* och *Resenärsforum* anser att 150 km är en lämpligare gräns än 100 km för att täcka in vardagsresor. *Branschföreningen Tågoperatörerna* anser dock att 100 km är att föredra.

Man brukar i olika sammanhang utgå från att den stora merparten av vardagsresorna är högst 100 km. Genom att undanta trafiktjänster som har en något längre sträckning kommer man att träffa den stora merparten av det kortväga vardagsresandet som sker med tåg och som bör regleras nationellt. Ett sådant undantag bedöms rymmas inom vad som kan anses som regionala trafiktjänster enligt tågpassagerarförordningen och som alltså kan undantas från tillämpningen av förordningen. Mot den bakgrunden framstår 150 km som en rimlig gräns.

I diskussionspromemorian uppmärksammas att den föreslagna avgränsningen mellan lagen och tågpassagerarförordningen kan innebära att olika bestämmelser om ersättning vid förseningar behöver tillämpas på en och samma resa, om resan innefattar användning av flera trafiktjänster. Om exempelvis tågpassagerarförordningen är tillämplig på en av trafiktjänsterna medan lagen är tillämplig på en annan, kan det bli aktuellt att tillämpa bestämmelserna om ersättning i dels förordningen, dels lagen. För att undvika detta föreslås i diskussionspromemorian att tågpassagerarförordningen i sådana fall ska tillämpas på hela resan, förutsatt att den del som lagen annars skulle vara tillämplig på också genomförs med tåg.

Diskussionspromemorian föreslår att resenärer som använder samma trafiktjänst kan ha olika rättigheter vid förseningar. Så vore exempelvis fallet, om det är fråga om en kortare tågtrafiktjänst som används av dels resenärer som använder endast den aktuella trafiktjänsten för sin resa, dels resenärer som utöver den aktuella trafiktjänsten använder en lång tågtrafiktjänst för sin resa. Som bl.a. *Branschföreningen Tågoperatörerna* anför bör en lösning som har denna effekt undvikas, eftersom den skapar praktiska problem för transportörerna och kan upplevas som orättvis av resenärer som trots att de befinner sig ombord på samma tåg har olika rättigheter. Härtill kommer att förslaget i diskussionspromemorian inte innebär någon heltäckande lösning av frågan om olika regelverk vid förseningar. Exempelvis skulle fortfarande

den som reser dels med en längre tågtrafiktjänst, dels med spårvagn eller buss riskera att behöva tillämpa olika regelverk vid en förseningssituation. Det följer av att tågpassagerarförordningen inte föreslås bli, och inte heller bör bli, tillämplig på resor med spårvagn eller buss. Mot den bakgrunden bör förslaget inte följas.

Regeringens ställningstagande i denna del innebär att tågpassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar och lagens motsvarande bestämmelser kan behöva tillämpas på olika trafik tjänster som ingår i vad som i praktiken är en sammanhållen resa. Det framstår som oundvikligt att i en förseningssituation i sådana fall se den del som genomförs med en trafik tjänst som faller under tågpassagerarförordningens tillämpningsområde som en resa och den del som genomförs med en trafik tjänst som faller under lagen som en annan resa. Exempelvis bör en försening som inträffar under användandet av en lång tågtrafiktjänst (150 km eller längre) kunna medföra rätt till ersättning enligt tågpassagerarförordningens bestämmelser, men bör inte kunna beaktas vid en fortsatt resa med en kort trafik tjänst som lagen är tillämplig på. Att det bör bli en sådan uppdelning mellan olika trafik tjänster är till stor del en följd av att tågpassagerarförordningen medger undantag för trafik tjänster men inte för resor. I praktiken behöver dock en tillämpning av olika regelverk inte leda till några större problem för resenärer och transportörer, så länge som gränsdragningen mellan förordningen och lagen är tydlig. I många fall då flera trafik tjänster används för vad som kan ses som en sammanhållen resa kommer vidare endast lagens bestämmelser om ersättning vid förseningar vara tillämpliga på de trafik tjänster som ingår i resan.

*Busspassagerarförordningen bör tillämpas på motsvarande sätt som tågpassagerarförordningen*

Busspassagerarförordningen är till största delen begränsad till att gälla trafik tjänster där transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre. Promemorians förslag innebär att vissa av bestämmelserna ska gälla för andra långa resor, men som inte är så långa som 250 km. Det handlar om resor där påstigningsplatsen eller avstigningsplatsen ligger i Sverige och där transporten enligt tidtabell tar 80 minuter eller mer och är 100 km eller längre. Bestämmelserna reglerar i huvudsak frågor om biljetter och andra resehandlingar, ansvar för företag som fullgör skyldigheter enligt förordningen, förbud mot villkor som inskränker resenärernas rättigheter, assistans i samband med olyckor samt rättigheter vid inställda eller försenade resor, bl.a. rätt till återbetalning och information (artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23). Vid kortare transporter föreslås att de trafikslagsövergripande bestämmelserna i den nya lagen i stället ska tillämpas.

Syftet med att tillämpa vissa av busspassagerarförordningens artiklar även i andra fall än som följer av förordningen är att skapa en så enkel och heltäckande reglering för bussresenärers rättigheter som möjligt. På detta sätt får i praktiken resenärerna och transportörerna endast två regelverk att tillämpa; för den mer kortväga trafiken gäller i huvudsak de trafikslagsövergripande bestämmelserna i den nya lagen samt de artiklar i busspassagerarförordningen som gäller oberoende av transportsträckans längd (se artiklarna 2.1 och 2.2) medan förordningens bestämmelser

gäller vid mer långväga trafik. De bestämmelser som föreslås gälla utöver busspassagerarförordningens direkta tillämpningsområde har också sådant innehåll att de får anses lämpliga att tillämpa vid sådana trafik tjänster där sträckan visserligen är kortare än 250 km men ändå så lång att den oftast är interregional. Regeringen anser mot denna bakgrund, i likhet med majoriteten av remissinstanserna, att tillämpningen av nämnda bestämmelser i busspassagerarförordningen bör utsträckas till att gälla också vid något kortare trafik tjänster än vad som direkt följer av förordningen.

På motsvarande sätt som beträffande undantaget från tågpassagerarförordningen bör den utsträckta tillämpningen av artiklar i busspassagerarförordningen knytas till artiklarna i en viss angiven lydelse genom statistiska hänvisningar.

Också när det gäller den utsträckta tillämpningen av bestämmelserna i busspassagerarförordningen behöver det ske en avgränsning i förhållande till den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Det är naturligt att använda samma avgränsning som vid undantaget från tågpassagerarförordningen, vilket också stöds av flertalet remissinstanser. Med en sådan ordning ges resenärerna enhetliga bestämmelser vid likartade resor med buss och tåg och transportörerna ges likvärdiga konkurrensförutsättningar. Således bör artiklarna gälla vid trafik tjänster som har en sträckning som är 150 km eller längre. Om sträckningen är 250 km eller mer gäller, som framgått, förordningen redan enligt sin lydelse.

I diskussionspromemorian föreslås – på samma sätt som för tågresor – att busspassagerarförordningens bestämmelser om ersättning vid förseningar ska tillämpas på hela resan, om den utförs genom flera trafik tjänster och förutsatt att den del som lagen annars skulle vara tillämplig på också genomförs med buss. Som har anförts ovan bör förslaget beträffande tågresor inte följas. Av samma skäl bör förslaget inte heller följas beträffande bussresor.

#### *Det bör inte göras något undantag från fartygspassagerarförordningen*

När det gäller fartyg finns det i och för sig ett intresse av att i den nya lagen kunna inkludera kortväga fartygsresor i kollektivtrafiken för att uppnå en trafikslagsövergripande lagstiftning. Fartygspassagerarförordningen har dock, till skillnad från tåg- och busspassagerarförordningarna, utformats för att gälla också vid kortväga resor. Någon möjlighet till undantag för kortare trafik tjänster, motsvarande den i tågpassagerarförordningen, finns inte. Förordningens bestämmelser får i allt väsentligt anses vara väl anpassade till den kortväga trafiken. Till detta kommer att möjligheten till permanent undantag i artikel 2.4 i fartygspassagerarförordningen har utformats på ett sätt som gör det svårt att låta fartygsresor omfattas av samma bestämmelser som är lämpliga för övriga trafikslag. Undantag kan endast göras om trafik tjänsten utförs inom ramen för en förpliktelse om allmännyttiga tjänster eller ett avtal om allmännyttiga tjänster eller ingår i en integrerad tjänst. Dessutom krävs att passagerarnas rättigheter enligt förordningen är likvärdigt garanterade i nationell lagstiftning; det gäller bl.a. den rätt till måltider och hotellrum som resenärerna har vid långa förseningar enligt förordningen. Ett utnyttjande av undantagsmöjligheten skulle medföra att det i lagen om

kollektivtrafikresenärers rättigheter behöver finnas särskilda bestämmelser om fartygsresor som är anpassade till det resenärskydd som finns i förordningen men också till att det inte endast är fråga om resor med kortare trafiktjänster. Sådana särskilda bestämmelser i en i övrigt trafikslagsövergripande lagstiftning framstår dock inte som befogade, eftersom fartygspassagerarförordningen redan utgör en fullgod reglering. Som framhålls i promemorian skulle det också innebära andra nackdelar om undantagsmöjligheten i fartygspassagerarförordningen utnyttjades. Det handlar bl.a. om att resenärer kan få olika rättigheter beroende på om redarens verksamhet är allmänt finansierad eller inte. Mot denna bakgrund kommer regeringen till samma slutsats som promemorian, nämligen att fartygspassagerarförordningens möjlighet till permanent undantag inte bör utnyttjas. Det framstår som en bättre lösning att förordningen får gälla också fortsättningsvis för den del av kollektivtrafiken som sker med fartyg. Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter bör därmed inte gälla för fartygsresor.

Som utredningen anför kan flygresor inte omfattas av lagstiftningen, eftersom den EU-förordning som reglerar flygresenärers rättigheter inte medger något undantag som möjliggör nationella bestämmelser (se 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).

### 4.3 Reseinformation

**Regeringens förslag:** En transportör ska vara skyldig att tillhandahålla reseinformation i vissa avseenden. Information ska tillhandahållas om resenär rättigheter i frågor som regleras i lagen, transportörens allmänna avtalsvillkor för resor och hur transportören kan kontaktas. Vidare ska det tillhandahållas information om vilka trafiktjänster som transportören erbjuder inklusive biljettpriser och vilka möjligheter det finns att ta med en cykel vid resa med transportörens trafiktjänster. Det ska också informeras om tillgängligheten till fordon, stationer och hållplatser, säkerhets- och trygghetsfrågor samt om aktuella förseningar eller andra störningar i trafiken. Sådant information ska tillhandahållas allmänheten och resenärer när behov uppstår.

Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg ska transportören dessutom ge resenärerna information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser. Detsamma ska gälla vid tågresor som inte omfattas av tågpassagerarförordningen.

Informationen ska tillhandahållas i den form som är mest lämplig för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, och det ska då läggas särskild vikt vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

Regleringen ska ersätta lagen om information till passagerare m.m., som ska upphöra att gälla.

Den myndighet som regeringen bestämmer ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör sina skyldigheter att tillhandahålla reseinformation enligt lagen.

Om föreskriven information inte lämnas, ska sanktioner i marknadsföringslagen användas.

**Utredningens förslag** överensstämmer i många delar med regeringens. Utredningen föreslår dock att en förvaltare av en bytespunkt ska vara skyldig att lämna viss information som enligt regeringens förslag ska lämnas endast av transportören. Dessutom ska enligt förslaget en sådan förvaltare lämna information till regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, om bytespunktens tillgänglighet. Det föreslås också att det i lagen ska föreskrivas en skyldighet för transportörer och förvaltare av bytespunkter att ha ett särskilt system för att lämna information till resenärerna. Utredningens förslag innehåller inte någon skyldighet att informera om möjligheten att medföra en cykel, säkerhets- och trygghetsfrågor eller nästa station eller hållplats (förutom när en station utgör en bytespunkt). Utredningen föreslår vidare att det ska införas en särskild marknadsrättslig sanktion som ska tillämpas om en transportör inte fullgör sin skyldighet att lämna information (se betänkandet s. 96–104 och 159–167).

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot huvuddragen i utredningens förslag. Många remissinstanser framhåller att relevant information till resenärerna underlättar resandet och kan vara av avgörande betydelse för personer som har en funktionsnedsättning. Flera remissinstanser förordar att informationskyldigheten ska göras mer omfattande än vad som föreslås i betänkandet. Många av de myndigheter och organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning, t.ex. *Myndigheten för handikappolitisk samordning*, *Handikappförbunden* och *Synskadades riksförbund*, lämnar förslag på ytterligare frågor som bör innefattas i informationskyldigheten för att underlätta resandet, bl.a. förutsättningar att ta ombord en rullstol eller annat hjälpmedel, särskilda platser för personer som lider av allergi eller annan överkänslighet samt tillgången till toaletter. Man framhåller att det är viktigt att informationen lämnas på ett sådant sätt att alla kan ta till sig den och förstå den och att därför hänsyn behöver tas till olika resenärers skilda behov. Också *Diskrimineringsombudsmannen* och *Konsumentverket* har liknande synpunkter gällande information till personer med funktionsnedsättning. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* förordar att informationskravet ska omfatta ytterligare information som ska lämnas enligt bl.a. tågpassagerarförordningen. Det gäller möjligheten att medföra en cykel, tillgång till tjänster ombord, möjlighet att återfå förlorade föremål, betalningssätt samt säkerhets- och trygghetsfrågor. Enligt fakultetsnämnden vore det också värdefullt med ett lagstöd för gällande praxis att informera om nästa hållplats eller station, vilket också framhålls av bl.a. *Samtrafiken*, *Synskadades riksförbund* och *Trafikverket*. *Samtrafiken* och *Jönköpings Länstrafik AB* framhåller att det ställer stora krav på en transportör, om resenärerna ska ges sådan omfattande och detaljerad information som föreslås inför varje köp av en

resa. Det bör räcka att annan information än sådan som gäller resestörningar finns i broschyrer, på webbsidor och anslag och att därutöver information lämnas, om en resenär begär det. *Svensk Kollektivtrafik* påpekar att det sätt på vilket informationen ska lämnas måste kunna anpassas efter den enskilda situationen. Flera remissinstanser anför att betänkandets förslag behöver förtydligas i vissa avseenden. När det gäller förslaget om att en särskild marknadsrättslig sanktion ska införas anser *Konsumentverket* att befintliga sanktionsmöjligheter i marknadsföringslagen (2008:486) i stället bör användas.

### Skälen för regeringens förslag

#### *Vilka skyldigheter att lämna reseinformation finns i dag?*

EU:s tåg- och busspassagerarförordningar innehåller bestämmelser om en transportörs skyldighet att tillhandahålla reseinformation. I tågpassagerarförordningen anges bl.a. vilka uppgifter som en biljett ska innehålla (artikel 4) och vilken information som på begäran ska lämnas till resenärerna inför en resa, t.ex. information om avtalsvillkor, tidtabeller och linjestäckningar (artikel 8.1). Vidare finns bestämmelser om vilken information som ska lämnas under en resa (artikel 8.2) och vid förseningar (artikel 18.1). I busspassagerarförordningen finns bl.a. bestämmelser om vilken information som ska lämnas till passagerare som reser från en bussterminal i händelse av störningar i trafiken (artikel 20) och vilken information som ska lämnas under en resa (artikel 24). Generellt gäller enligt båda förordningarna att informationen ska lämnas eller finnas tillgänglig i en form som är lämplig för personer med funktionsnedsättning.

Tågpassagerarförordningens krav på reseinformation är inte i alla delar anpassad för kortväga trafik. Vid kortväga trafik finns ingen anledning att transportören inför resan ska behöva informera resenärerna t.ex. om tillgången till ligg- eller sovvagnar så som föreskrivs i tågpassagerarförordningen. I avsnitt 4.2 föreslår därför regeringen att det bör göras undantag från vissa av förordningens bestämmelser om reseinformation för lokala och regionala trafik tjänster. Beträffande busspassagerarförordningen föreslås i samma avsnitt att skyldigheten att informera passagerare som reser från en terminal om trafikstörningar ska utvidgas till att gälla också vid medellånga trafik tjänster. Skyldigheten att lämna adekvat information under en resa gäller redan enligt förordningen för samtliga bussresor i linjetrafik (se artiklarna 2.1 och 2.2 i busspassagerarförordningen).

Vid sidan av passagerarförordningarna har den som utför transporter i linjetrafik med buss eller motsvarande trafik med tåg, tunnelbana eller spårvagn en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om bl.a. sina trafik tjänster enligt 2006 års lag. Till den som ska köpa en enskild resa ska transportören lämna information om resans pris, avgångs- och ankomsttid, det system transportören tillämpar för att lämna ersättning till resenärer som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken samt om vem som ska utföra transporten, om denne är någon annan än den som säljer transporten. Vid behov ska transportören lämna information om möjligheterna för en person med funktionsnedsättning att genomföra en viss resa. Transportören har också

en skyldighet att snarast möjligt informera om uppkomna förseningar eller andra störningar. Informationsskyldigheten enligt lagen tillämpas i den mån något annat inte följer av passagerarförordningarna.

En transportör kan vara skyldig att tillhandahålla information i vissa avseenden också enligt lagar som inte uteslutande reglerar trafik tjänster, t.ex. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler och marknadsföringslagen.

#### *En ny reglering av informationsskyldigheten bör införas*

Personer som använder kollektivtrafiken behöver information i flera avseenden för att trafiken ska fungera på bästa sätt för dem. Det handlar bl.a. om information om transportörens trafik tjänster som en resenär behöver för att planera och genomföra en resa. Vissa personer kan ha svårigheter att genomföra resan på egen hand och behöver därför information om i vilken utsträckning fordon och stationer är tillgänglighetsanpassade för att kunna välja det bästa resealternativet. Vidare behöver det finnas tillgång till information om störningar som påverkar resandet och som kan innebära att en resenär behöver ändra sina resplaner eller vidta någon annan åtgärd. Det är dessutom viktigt att resenärerna får kännedom om vilka avtalsvillkor som gäller för de trafik tjänster som en transportör erbjuder och vilka rättigheter som resenärer ges i lagstiftning. Förbättringar i tillgången till sådan reseinformation är ägnade att stärka kollektivtrafikens attraktionskraft och kan leda till att fler väljer att resa kollektivt.

Regeringens uppfattning är att resenärernas rätt till reseinformation bör stärkas i förhållande till vad som gäller enligt 2006 års lag. Transportörerna bör vara skyldiga att lämna information i ytterligare några avseenden och det behöver också finnas mekanismer som innebär att resenärerna faktiskt får den information som de har rätt till.

Det vore i och för sig tänkbart att stärka rätten till reseinformation genom ändringar i 2006 års lag. Lagen skulle i sådant fall finnas kvar vid sidan av den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, som då alltså inte skulle innehålla bestämmelser om information. Som regeringen redan konstaterat i avsnitt 4.1 finns det dock en så stark koppling mellan informationsfrågorna och ersättningsfrågorna att dessa bör samlas i den nya lagen, så som utredningen föreslår.

Tillämpningsområdet för den nya regleringen bör lämpligen motsvara det som i huvudsak gäller för den föreslagna lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter i övrigt. Bestämmelserna bör därför tillämpas på dels sådan tågtrafik som omfattas av tågpassagerarförordningen men för vilken undantag gjorts enligt vad som föreslås i avsnitt 4.2, dels sådan spårbunden trafik som inte omfattas av förordningen. Vidare bör bestämmelserna tillämpas på resor med buss i de fall någon motsvarande bestämmelse i busspassagerarförordningen inte ska tillämpas. Slutligen bör bestämmelserna tillämpas på resor med taxi som används i linjetrafik. Den nya nationella regleringen av informationsskyldigheten kommer därmed, liksom 2006 års lag, att få sin främsta tillämpning på kortväga trafik.

För att förenkla för transportörer och resenärer bör regleringen, på samma sätt som 2006 års lag, vara så likartad som möjligt för olika slags



transportmedel. En skyldighet att lämna information under en bussresa kan dock inte ingå i lagen, eftersom en sådan skyldighet redan gäller enligt busspassagerarförordningen. Frågan är alltså redan reglerad genom EU-rätten och det finns inte utrymme för närmare preciseringar i nationell rätt. Dessutom bör, som föreslås i avsnitt 4.2, motsvarande bestämmelse i tågpassagerarförordningen om information under en resa även fortsättningsvis tillämpas på alla tågresor, eftersom bestämmelsen får anses väl avvägd även för den kortväga tågtrafiken. Vidare bör det eftersträvas att kraven på vilken information som ska lämnas är desamma för längre och kortare trafiktjänster, om skillnader inte är motiverade av olika informationsbehov för respektive slag av trafik.

#### *Vilken information bör skyldigheten omfatta?*

Utredningens förslag om vilken reseinformation som resenärerna ska ha rätt till motsvarar till en del kraven i 2006 års lag. Således föreslås att en resenär före sin resa ska få information om transportörens biljettpreiser, tidtabeller och linjesträckningar. Information om störningar i trafiken ska lämnas dels före en resa, dels under en resa. Utredningens förslag innehåller även krav på information som går utöver hittillsvarande ordning. Information ska lämnas inte bara om transportörens ersättningssystem utan om samtliga avtalsvillkor som transportören tillämpar för resor. Dessutom föreslås att det ska lämnas information om de rättigheter som resenärer har enligt lag, dvs. i huvudsak den lag som här föreslås, och hur transportören kan kontaktas. Däremot finns i utredningens förslag ingen motsvarighet till kravet i 2006 års lag att informera den som vill köpa en enskild resa om vem som ska utföra transporten, om denne är någon annan än den som säljer transporten. Vidare föreslås en skyldighet att lämna information om fordons och bytespunkters tillgänglighet. Enligt vad utredningen utvecklar ska informationen bl.a. avse fysiska begränsningar i ett fordon utformning, särskilda vagnar där personer med en allergi kan åka och tillgången till hissar och ramper på bytespunkter. Motsvarande bestämmelse i 2006 års lag är mer begränsad och innebär en skyldighet att vid behov informera om möjligheterna för en person med en funktionsnedsättning att genomföra en viss resa. Slutligen föreslås att det under en resa ska lämnas information om nästa bytespunkt, vilket är ett krav som inte har någon motsvarighet i 2006 års lag.

Regeringen anser att utredningens förslag på ändringar i förhållande till hittillsvarande informationskrav enligt 2006 års lag är väl avvägt och att förslaget därför i huvudsak bör följas. Utredningens förslag till lagtext innehåller inte detaljer om i vilka avseenden det ska lämnas information om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, vilket efterfrågas av flera remissinstanser, utan är mer allmänt hållet. Det saknas dock anledning att anta att en allmän bestämmelse om skyldighet att informera om tillgänglighet skulle vara mindre effektiv än en detaljreglering. En allmänt hållet bestämmelse kan tvärtom vara att föredra, eftersom den möjliggör att kravet på information anpassas allteftersom behov uppmärksammas och utifrån den tekniska utvecklingen. Utredningens förslag i denna del bör därför följas. I linje med vad vissa remissinstanser föreslår bör den föreslagna skyldigheten att under en resa informera om nästa bytespunkt utvidgas till en skyldighet att informera

om nästa station eller hållplats, dvs. även sådana stationer eller hållplatser där byte till annan trafiktjänst inte kan ske, och viktigare anslutande förbindelser. Sådan information lämnas redan i stor utsträckning och den underlättar för resenärerna att förbereda sig för att stiga av vid önskad station eller hållplats. Vidare bör det framgå att information om förseningar eller andra störningar ska omfatta också förseningens orsak, varaktighet och konsekvenser. Ett sådant krav finns enligt 2006 års lag och är av betydelse för resenärernas möjlighet att bedöma situationen och vidta åtgärder.

I likhet med bl.a. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* anser regeringen att informationsskyldigheten bör omfatta ytterligare ett par frågor som anknyter till utredningens förslag och som närmare preciserar innehållet i informationsskyldigheten. För det första bör alla resenärer ha tillgång till information om frågor som rör säkerhet och trygghet i samband med en resa, exempelvis hur utrymning bör ske i en nödsituation. Hur arbetet med säkerhetsfrågor ska bedrivas framgår av annan lagstiftning, exempelvis lagen (1990:1157) om säkerhet vid tunnelbana och spårväg och järnvägslagen (2004:519). För att säkerhetsarbetet ska kunna fungera på bästa sätt och resenärerna ska kunna känna sig trygga i kollektivtrafiken är det viktigt att information om detta finns tillgänglig. För det andra bör alla resenärer få veta i vilken utsträckning det är möjligt att ta med en cykel vid resor i kollektivtrafiken. Cykel är ett allt vanligare sätt för personer att transportera sig, inte minst i våra storstäder. Den positiva utvecklingen kan stödjas genom ett sådant informationskrav.

#### *Bör informationen lämnas vid en viss tidpunkt?*

I 2006 års lag preciseras vilken information som ska lämnas till den som vill köpa en enskild resa men i övrigt anges inte i någon närmare utsträckning vid vilken tidpunkt eller på vilken plats transportören ska tillhandahålla informationen. Utredningen föreslår att det ska framgå vilken information transportören ska lämna före en resa respektive under en resa. Den information som enligt förslaget ska lämnas före en resa är sådan som en person som planerar en resa typiskt sett har intresse av, exempelvis information om tidtabeller, biljettpriiser och tillgänglighet. Informationen som enligt förslaget ska lämnas under en resa gäller nästa bytespunkt och eventuella störningar. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* anser att uttrycken före respektive under resan är oprecisa och att det kan finnas skäl att i större utsträckning än vad utredningen föreslår precisera tidpunkterna för när informationen ska lämnas.

När det först gäller utredningens förslag om information som ska lämnas under en resa anser regeringen det i och för sig vara tillräckligt klart vad som avses. Som utredningen förklarar handlar det om information som ska lämnas till resenärer som befinner sig ombord på ett transportmedel. Som redan nämnts har resenärer som befinner sig ombord ofta behov av information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser vid stationen eller hållplatsen. Sådan information bör därför alltid lämnas under en resa.

Härutöver finns sådan information som såväl den som planerar en resa som den som genomför en resa kan behöva. Det handlar om information om resenärsrättigheter enligt den föreslagna lagen, transportörens allmänna avtalsvillkor, biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar. Vidare gäller det information om förseningar eller andra störningar, en försenings eller störnings orsak, varaktighet och konsekvenser, tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, möjligheten att medföra en cykel, säkerhets- och trygghetsfrågor samt hur transportören kan kontaktas. Vid vilken tidpunkt en resenär i kollektivtrafiken har behov av sådan information kan variera. Regional och lokal kollektivtrafik kännetecknas av att ett stort antal resenärer dagligen utnyttjar trafiken i varierande syften. Det kan bero på tillfälligheter och vilken typ av biljett som används om en resenär behöver information om t.ex. tidtabeller eller linjesträckningar innan han eller hon har ingått ett avtal med transportören eller om behovet uppstår senare. Exempelvis kan en resenär som vill köpa en biljett som berättigar till flera ospecificerade resor ofta vänta med delar av informationen till dess att han eller hon bestämmer sig för att göra en viss resa medan en resenär som vill köpa biljett för en specifik resa kan behöva informationen innan avtalet ingås. Förseningsinformation är viktig för både den som planerar en resa och den som under en påbörjad resa drabbas av försening. Regeringen bedömer därför att det är mindre lämpligt att knyta informations-skyldigheten till någon särskild tidpunkt, t.ex. avtalsstillfället. I stället bör transportörerna åläggas att hålla informationen tillgänglig så att allmänheten och resenärer kan ta del av den när behov uppstår.

Det ligger sedan i sakens natur att den som ska köpa biljett för en resa får tillgång till uppgifter om bl.a. priset och avgångstiden. Dessutom kan det i annan lagstiftning, t.ex. lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, ställas krav på att kunden inför köpet informeras i vissa avseenden.

#### *Vem ska vara informationsskyldig?*

Enligt 2006 års lag är det transportören som är informationsskyldig. Utredningen föreslår att också förvaltare av bytestpunkter, dvs. vissa stationer eller hållplatser, ska vara informationsskyldiga i några situationer.

Även om det är transportören som sluter avtalet med resenären och som svarar för att transporten genomförs, är det i vissa situationer i praktiken någon annan som lämnar information till resenären. Det kan vara en underentreprenör som transportören har anlitat för att utföra transporten helt eller delvis. Det kan också vara fråga om en biljettförmedlare som säljer biljetter för transportörens räkning. Vem som i en viss faktisk situation är mest lämpad att lämna information till resenären kan variera bl.a. beroende på hur en transportör väljer att organisera sin verksamhet. I samtliga fall är det emellertid transportören som har eller kommer att få ett åtagande gentemot resenären genom transportavtalet. Enligt regeringens bedömning bör därför ansvaret för att resenären får rätt och relevant information liksom i dag läggas på transportören. Det hindrar inte att transportören kommer överens med

Prop. 2015/16:13 någon annan att vara den som faktiskt tillhandahåller informationen, t.ex. en biljettförmedlare eller stationsförvaltare.

#### *I vilken form bör informationen lämnas?*

Fråga är vidare huruvida det bör preciseras hur informationen ska lämnas. 2006 års lag innehåller inga preciseringar, utan anger endast att information om bl.a. transporttjänster ska vara tydlig och tillförlitlig. I förarbetena till lagen förklaras att tydlig och tillförlitlig innebär bl.a. att transportören måste fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionsnedsättning, både när det gäller på vilket sätt informationen lämnas och innehållet i informationen (se prop. 2005/06:160 s. 311).

Förutsättningarna för att lämna information till resenärerna är i hög grad beroende av frågor om fordons och stationers utformning, teknisk utrustning och organisation m.m. Den tekniska utvecklingen bidrar också till att informationskanalerna förändras fortlöpande. Regeringen anser därför att det i huvudsak bör överlämnas till transportörerna själva att avgöra hur informationen ska lämnas inom ramen för ett krav på att informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Det är dock av stor betydelse att alla resenärer kan ta del av informationen, även resenärer som har någon form av funktionsnedsättning. För att i möjligaste mån tillförsäkra att alla ska kunna tillgodogöra sig informationen anser regeringen att det redan av lagtexten bör framgå att särskild vikt ska läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning. Utredningens förslag i denna del bör alltså följas.

Utredningen föreslår vidare att det av lagen ska framgå att bl.a. transportörer ska ha ett system för att lämna information till resenärerna. Det är dock naturligt att den föreslagna skyldigheten att tillhandahålla information inte kan uppfyllas utan någon form av system för informationsspridning, vare sig transportören själv förfogar över systemet eller kan använda sig av någon annans system. Någon bestämmelse med den innebörden bedöms därför inte behövas.

#### *Tillsyn över informationsskyldigheten och påföljd vid utebliven information*

För att resenärer ska få bättre tillgång till reseinformation är det inte tillräckligt att kraven på information utökas och preciseras. Lika viktigt är att det finns mekanismer som innebär att transportörerna uppfyller sin skyldighet, vilket saknas i 2006 års lag. Det kan åstadkommas genom att det utses en myndighet som utövar tillsyn över informationskraven och som har tillgång till påföljder, om de inte fullgörs.

Konsumentverket utövar tillsyn över motsvarande informationskrav i EU:s passagerarförordningar (se 1 § förordningen [2014:1463] med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar och 14 § lagen [2010:510] om lufttransporter). Det är därför logiskt, som utredningen föreslår, att Konsumentverket även ges i uppdrag att utöva tillsyn över de föreslagna informationskraven i den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. För att

lagen inte ska vara begränsad till en viss organisatorisk lösning är det lämpligt att regeringen utser tillsynsmyndighet.

Om Konsumentverket vid sin tillsyn upptäcker att en transportör inte fullgör sin skyldighet att lämna information, kan marknadsföringslagens sanktionssystem användas. Den information som transportörer föreslås vara skyldiga att lämna ryms nämligen inom begreppet marknadsföring enligt 3 § marknadsföringslagen. Det innebär att en transportör som låter bli att lämna information kan åläggas av Marknadsdomstolen att vid vite göra det genom ett s.k. informationsföreläggande (24 §). Talan kan väckas av Konsumentombudsmannen, en näringsidkare som berörs av marknadsföringen eller en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare (47 §). I ett fall som inte är av större vikt kan Konsumentombudsmannen meddela ett informationsföreläggande för godkännande av den berörda näringsidkaren (28 §). Något behov av en särskild marknadsrättslig sanktion finns därmed inte.

Som i andra fall när marknadsföringslagen tillämpas på informationskrav i annan lagstiftning bör det i den aktuella lagen anges att marknadsföringslagen ska tillämpas vid en överträdelse av informationsbestämmelserna och att informationen är att betrakta som väsentlig vid tillämpningen av marknadsföringslagen. När det gäller bestämmelserna om marknadsstörningsavgift är dessa i de allra flesta fall inte tillämpliga då en näringsidkare bryter mot kraven i en särskild lag. Det finns inte skäl att göra någon annan bedömning i förevarande fall. Det bör alltså framgå att bestämmelserna om marknadsstörningsavgift i marknadsföringslagen inte är tillämpliga vid överträdelser av lagens informationskrav.

#### *Inget ytterligare krav på att informera om en bytespunkts tillgänglighet*

Enligt utredningens förslag ska en förvaltare av en bytespunkt till regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, lämna information om bytespunktens tillgänglighet. Syftet med förslaget är att transportörerna ska få sådan information om tillgängligheten som de i sin tur ska vara skyldiga att lämna till resenärerna. I lagen om kollektivtrafik har man dock valt en annan lösning. Enligt lagen ska den regionala kollektivtrafikmyndigheten ta fram ett regionalt trafikförsörjningsprogram som ska innehålla en redovisning av bl.a. de bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer (2 kap. 8 och 10 §§). Programmet ska upprättas efter samråd med bl.a. motsvarande myndigheter i angränsande län, berörda kollektivtrafikföretag samt företrädare för resenärer (2 kap. 9 §). Genom de regionala trafikförsörjningsprogrammen får transportörerna, som alltså ska omfattas av samråd, antas få tillgång till information om bytespunkters tillgänglighet. Någon ytterligare reglering av frågan i den föreslagna lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter bedöms inte behövas.

#### *Skyldigheten att ha ett system för ersättning avskaffas*

De krav på information som ställs i 2006 års lag täcks i allt väsentligt av de förslag om reseinformation som regeringen lämnar. I 2006 års lag finns dock också en bestämmelse som gäller skyldighet för transportörer att ha ett ersättningsystem. Enligt 2 § ska en transportör ha ett system

för att lämna ersättning till passagerare som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken. Det uppställs inget krav på hur ersättnings-systemet ska vara uppbyggt, vilken typ av förluster och skador som ska ersättas eller vilka ersättningsbelopp som ska utges. I stället lämnas det till den enskilde transportören att utforma ett ändamålsenligt system (se prop. 2005/06:160 s. 310 och 311). Utredningens förslag är att 2006 års lag ska upphävas och att någon motsvarande bestämmelse om ersättningssystem inte ska tas in i annan lagstiftning.

Regeringens förslag är att den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska innehålla bestämmelser om bl.a. resenärers rätt till ersättning vid förseningar (se avsnitt 4.4). Det ligger i sakens natur att en transportör måste kunna hantera krav som framställs av resenärer. Något särskilt krav på att ha ett ersättningssystem bör inte behövas. 2006 års lag bör därmed kunna upphävas utan att en motsvarande bestämmelse om ersättningssystem tas in i annan lagstiftning.

#### 4.4 Ersättning vid förseningar

**Regeringens förslag:** En resa ska anses försenad, om ankomsten till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som anges i transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, i den för resan gällande offentliggjorda tidtabellen. Om tiden för ankomst inte framgår av transportavtalet, ska ändringar i förhållande till tidtabellen kunna beaktas. Om transportören i ett sådant fall har ändrat tiden för en enskild avgång eller ställt in en avgång och offentliggjort detta minst tre dygn innan avgången skulle ha skett enligt tidtabellen, ska ändringen i trafikutbudet beaktas vid bedömningen av om en resa är försenad eller inte.

Om det finns skäligen anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad till slutdestinationen, ska resenären ha rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport, inklusive transport med eget fordon, för att nå resans slutdestination. Den högsta ersättningen för sådan kostnad ska vara 1/40 av prisbasbeloppet (för närvarande ca 1 100 kr).

Om en resenär inte begär ersättning för kostnad för annan transport, ska resenären i stället ha rätt till prisavdrag, om resan faktiskt blir försenad till slutdestinationen. Prisavdrag ska ske med 50 procent av biljettpriset vid mer än 20 minuters försening och med 75 procent vid mer än 40 minuters försening. Om resan är mer än 60 minuter försenad, ska hela biljettpriset betalas tillbaka.

Ersättningen för annan transport eller prisavdraget ska betalas av den transportör som avtalet om resa har ingåtts med.

Om en resenär har en biljett som inte specificerar en viss resa, ska det krävas att resenären har bestämt sig för att göra den resa som blir försenad och i normalfallet även gjort andra förberedelser för resan för att han eller hon ska ha rätt till ersättning för annan transport eller prisavdrag. Även en resenär som ännu inte har skaffat en biljett när en försening befaras, men som har gjort motsvarande förberedelser för resan ska ha rätt till ersättning för annan transport vid en befarad

försening. Om resenären inte har betalat för resan, ska avräkning ske för biljettpriset vid ersättning för annan transport.

Om biljettpriset för resan inte klart framgår, ska priset för en enkelbiljett för den aktuella resan vara utgångspunkten för beräkningen av prisavdragets storlek. Om resenären i ett sådant fall använder en biljett som innebär en rabatt, ska dock transportören få göra ett avdrag i proportion till den rabatt som biljetten innebär.

**Regeringens bedömning:** Sjölagens bestämmelser om transportörens ansvar för en skada som drabbar en resenär på grund av att resenären försenas bör inte upphävas.

**Utredningens förslag** stämmer till viss del överens med regeringens. Enligt förslaget ska rätt till ersättning för annan transport finnas, om det föreligger en faktisk försening i förhållande till avresetidpunkten om mer än 20 minuter. Rätten till ersättning ska finnas om resenären använder sig av en annan transportörs trafik tjänst eller taxi men inte om eget fordon används. Vidare föreslår utredningen att rätt till ersättning vid försening till slutdestinationen ska finnas om ankomsttiden är mer än 60 minuter försenad. I sådant fall ska ersättning utges med två gånger biljettpriset. Det föreslås att det ska införas en uttrycklig skyldighet för transportörer att betala ut ersättning inom tre månader från det att en resenär har framställt ett krav. Enligt utredningen ska en transportör undgå ersättningsansvar, om en försening beror på väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika, s.k. force majeure. Detsamma ska gälla om transportören inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma. Utredningen föreslår även en uttrycklig skyldighet för transportörer att, om möjligt, anordna ersättningstrafik vid avbrott i trafiken som uppgår till mer än 60 minuter. Det föreslås också att bestämmelserna i 15 kap. 17 § sjölagen (1994:1009) om bortfraktarens ansvar för skada som drabbar resenären på grund av att resenären försenas ska upphävas (se betänkandet s. 111–127).

**Remissinstanserna:** Merparten av remissinstanserna är positiva till att det införs bestämmelser som garanterar resenärer ersättning vid förseningar. Flera remissinstanser anser dock att ett objektiva ansvar för förseningar, som gäller oavsett om transportören orsakat en försening eller inte, förutsätter att transportörerna har möjlighet att regressvis få ersättning av den som har orsakat förseningen. Vad gäller frågan om när en försening ska anses föreligga anser flera remissinstanser att utredningens förslag är oklart. Enligt bl.a. *Samtrafiken* och *Jönköpings Länstrafik* bör uttrycket avse försening vid ankomsten. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* anser att rätten till ersättning för kostnad för annan transport bör omfatta också transport med eget fordon. Vissa remissinstanser anser att den föreslagna högsta ersättningen för kostnad för annan transport (1/40 av prisbasbeloppet) är för hög, medan andra anser att gränsen är för lågt satt. Förslaget om rätt till ersättning med motsvarande det dubbla biljettpriset vid 60 minuters försening till slutdestinationen stöds av flera remissinstanser. Andra anser att en sådan ersättning skulle vara alltför hög. *Skånetrafiken* föreslår att maximal ersättning ska motsvara hela biljettpriset vid 60

minuters försening men att det också ska kunna utgå en lägre ersättning vid kortare förseningar. Vissa remissinstanser anser vidare att det finns oklarheter vad gäller de omständigheter som föreslås innebära att en transportörs ersättningsansvar faller bort. *Transportstyrelsen*, *Allmänna reklamationsnämnden* och *Samtrafiken* framhåller att det enligt tågpassagerarförordningen inte finns någon ansvarsfrihet vid force majeure. Några remissinstanser, bl.a. *Samtrafiken* och *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet*, ifrågasätter i vilka fall information om förseningar ska frita en transportör från ansvar. Också förslaget att transportörerna, om möjligt, ska anordna ersättningstrafik stöds av flera remissinstanser men kritiseras av vissa remissinstanser för att det är oklart när denna skyldighet ska föreligga. *Konsumentverket* anser att bestämmelsen i 15 kap. 17 § sjölagen inte bör upphävas.

### **Skälen för regeringens förslag och bedömning**

#### *Bestämmelser om ersättning bör utgå från avtalet om resa*

I svensk rätt har det varit något oklart i vilken utsträckning en resenär kan åberopa en försening till stöd för ett krav på prisavdrag eller ersättning från transportören. Genom EU:s passagerarförordningar har det dock skett en utveckling mot ett tydligare kontrakttsligt synsätt som utgår från parternas avtal. Avtalets innehåll framgår normalt av den biljett som transportören utfärdar för resan och de allmänna resevillkor som transportören tillämpar. Genom reseavtalet får resenären enligt passagerarförordningarna vissa rättigheter och transportören vissa skyldigheter, om resan inte kan genomföras på det sätt som har avtalats. Med den utvecklingen inom EU är det naturligt att också den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter bygger på ett kontrakttsligt synsätt. Frågan om rätt till ersättning vid förseningar bör alltså ses som en fråga som har sin utgångspunkt i att en resenär och en transportör har ingått ett avtal om en resa. En annan sak är att man genom offentligrättsliga bestämmelser och myndighetsbeslut kan reglera hur kollektivtrafiken ska utföras för att tillgodose medborgarnas behov.

Ett avtal om en resa kan ingås på olika sätt, vilket hänger samman med att transportörerna tillhandahåller olika typer av biljetter. Med biljett avses här alla typer av biljetter som används i kollektivtrafiken, även kort med information som endast kan avläsas maskinellt. Det kan vara fråga om att resenären köper en biljett för en särskild resa, med angiven avgångs- respektive ankomsttid, eller en biljett som gäller för en obestämd resa av en viss längd. Vidare kan avtalet ingås genom att resenären anskaffar en biljett till vilken resenären sedan kan föra över pengar som kan användas för resor av olika slag (ibland benämnt reskassa). En liknande typ av biljett är sådana som redan vid köpet är anpassade så att de berättigar till ett visst antal resor av olika slag. Sådana biljetter som kan användas för ett flertal resor men där det finns en begränsning av antalet resor (exempelvis genom den summa som resenären har överfört till biljetten) benämns här kvantitetsbiljetter. Ett annat vanligt sätt är att resenären köper en biljett som ger honom eller henne rätt till ett obestämt antal resor med transportörens trafiktjänster under en viss tidsperiod, t.ex. ett månadskort. Sådana biljetter benämns här periodbiljetter.



När det gäller resor i den kortväga kollektivtrafiken är den centrala delen i avtalet transportörens åtagande att mot betalning transportera resenären mellan två punkter inom vissa tider. Såväl de stationer eller hållplatser som trafikeras som tidpunkterna för avgång och ankomst framgår åtminstone i huvudsak av den tidtabell som gäller för trafiktjänsten i fråga.

Vissa biljetter innehåller uppgift om avgångs- och ankomsttid. Genom att uppgifterna anges på biljetten får de anses utgöra en del av avtalet om resan. Transportören får därmed en kontraktsrättslig skyldighet att transportera resenären inom de tider som anges på biljetten. Som framhålls av *Lagrådet* är det logiskt att det vid användning av en sådan biljett anses föreligga en försening om transporten för resan är försenad i förhållande till vad som har avtalats och som anges på biljetten.

Merparten av resorna i den kortväga kollektivtrafiken sker dock med biljetter där det inte anges några tidsuppgifter för en enskild resa. Exempel på sådana biljetter är kvantitetsbiljetter och periodbiljetter. I dessa fall har det visserligen ingåtts ett avtal om resa, men avgångs- och ankomsttider framgår inte av avtalet. För sådana ospecificerade biljetter framstår det som rimligt att frågan om huruvida det föreligger en försening eller inte avgörs utifrån transportörens tidtabell. Eftersom restiderna inte angetts på biljetten blir det fråga om tidtabellen för den resa som resenären har bestämt sig för att genomföra. En sådan ordning tillämpas av många transportörer som utger ersättning, om den resa som en resenär har tänkt göra är försenad i förhållande till tidtabellen.

Regeringens förslag innebär alltså att frågan om huruvida det föreligger en försening eller inte får avgöras utifrån vad som har avtalats när det är fråga om en biljett där restiderna framgår eller, när det gäller andra typer av biljetter, utifrån tidtabellen. I praktiken kommer dock i båda fallen bedömningen att ske utifrån uppgifterna i tidtabellen, eftersom det knappast förekommer inom kollektivtrafiken att en transportör och en resenär avtalar om tider som avviker från tidtabellen.

Utredningen föreslår att frågan om huruvida det föreligger en försening eller inte i vissa fall ska avgöras utifrån ankomsttiden medan den i andra fall ska avgöras utifrån avresetiden. För personer som reser i den kortväga kollektivtrafiken bör emellertid det väsentliga vara en försening till resans slutdestination, dvs. ankomsttiden. En försening vid avresan kan visserligen orsaka viss olägenhet för resenärerna, men om transporten trots det ankommer till slutdestinationen i rätt tid får det ändå i de flesta fall anses att tjänsten har utförts på ett godtagbart sätt. Övervägande skäl talar därför för att frågan om försening enbart avgörs av när transporten ankommer till resans slutdestination, vilket också är den lösning som valts i tågpassagerarförordningen.

Enligt busspassagerarförordningen har resenärerna rätt till prisavdrag inte bara när en resa försenas utan också om en trafiktjänst som ingår i resan ställs in (artikel 19). Att det finns en rätt till ersättning vid inställda avgångar är naturligt. Inställda avgångar behöver dock inte bli föremål för särskilda bestämmelser utan kan omfattas av förseningsbegreppet. Om en viss avgång ställs in, bör det sakna betydelse så länge som det inte uppstår en försening till resans slutdestination. På samma sätt bör det

förhålla sig med uteblivna anslutningar. Om en transportör säljer en resa där resenären har bokats in på vissa trafik tjänster och det uppstår en försening som gör att resenären inte hinner med nästföljande avgång, bör det för rätten till ersättning vara avgörande om resan blir försenad till slutdestinationen eller inte.

#### *Försening när planeringen för en trafik tjänst har ändrats*

Det händer att transportörer på förhand informerar om att tiderna för en viss trafik tjänst, t.ex. ett tåg mellan två orter vid ett visst klockslag, senareläggs utan att tidtabellen för den skull ändras. En ändring kan ha olika orsaker, t.ex. planerade spår- eller vägarbeten eller oförutsedda fel. Utredningen föreslår att det ska ses som en ansvarsfrihetsgrund för transportören, om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma. Det skulle innebära att transportören inte har någon skyldighet att betala ersättning för en försening som transportören har informerat om inom rimlig tid. En resenär som har bokat och betalat en biljett innan informationen lämnades ska dock enligt förslaget ha rätt till återbetalning av biljettpriset. Enligt förslaget ska information om inställda avgångar behandlas på samma sätt.

Vissa remissinstanser, bl.a. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* och *Samtrafiken*, kritiserar förslaget och anser att det innehåller oklarheter. Det anförs att förslaget kan leda till rättsförkluster för resenärerna, exempelvis om det före avgångstiden anges på en anslagstavla att tåget är försenat och transportören skulle hävda ansvarsfrihet eftersom information har gått ut.

Också regeringen ser problem med förslaget. Det framstår visserligen som rimligt att en transportör under vissa omständigheter ska kunna undgå ersättningsskyldighet, om resenärerna har fått information om en ändring av planeringen för en viss trafik tjänst. En sådan ändring bör dock inte ha betydelse som en ansvarsfrihetsgrund, eftersom det riskerar att innebära att resenärerna helt saknar rättigheter vid en försening så snart information om en ändring har lämnats. I stället bör en ändring kunna beaktas vid frågan om försening. Om transportören senarelägger tiderna för en trafik tjänst, bör ändringen kunna ligga till grund för bedömningen av om en resa med trafik tjänsten är försenad till resans slutdestination eller inte i stället för gällande tidtabell. Om trafik tjänsten har ställts in, blir det i stället fråga om att trafik tjänsten inte ska beaktas vid bedömningen av om resan är försenad eller inte.

För att en senareläggning eller inställelse av en trafik tjänst ska kunna påverka frågan om försening bör vissa villkor gälla. För det första bör ändringen endast kunna påverka förseningsbedömningen i relation till resenärer som inte har köpt en specificerad resa vid den tidpunkt när information om ändringen lämnas. En resenär som har avtalat om tider för sin resa bör alltså inte påverkas av att det senare lämnas information om att en trafik tjänst har senarelagts eller ställts in, utan bör ha rätt till ersättning om resan ankommer till slutdestinationen vid en senare tidpunkt än vad som anges på biljetten. Andra resenärer, som ännu inte har köpt en biljett när informationen lämnas eller vars biljett inte specificerar en viss resa (t.ex. en kvantitetsbiljett eller periodbiljett), bör däremot kunna acceptera att tiden för ankomst senareläggs i förhållande

till tidtabellen eller att en trafik tjänst som ingår i resan ställs in, om de har fått information om ändringen. Det bör därför, för det andra, ställas krav på att informationen offentliggörs av transportören så att den är tillgänglig för alla resenärer. Dessutom bör, för det tredje, informationen finnas tillgänglig i så god tid att resenärerna hinner ta del av informationen och inrätta sig efter ändringen. Med hänsyn till förhållandena i den lokala och regionala kollektivtrafiken framstår det som rimligt att informationen ska finnas tillgänglig minst tre dygn före den tidpunkt för avgång som annars skulle gälla, dvs. den tidpunkt som gäller enligt tidtabellen.

*Ersättningstrafik behandlas på samma sätt som ordinarie trafik*

När det uppstår mer långvariga avbrott i trafiken brukar transportörerna sätta in ersättningstrafik, dvs. en trafik tjänst som inte var planerad på förhand men som sätts in för att minska följderna av ett trafikproblem. Det kan t.ex. handla om att en buss ersätter ett tåg eller en spårvagn på en viss sträcka. Ur resenärernas perspektiv får de olika trafikslag som används i den lokala och regionala kollektivtrafiken anses någorlunda likvärdiga. Som huvudregel bör det därför godtas att en transportör uppfyller sina skyldigheter att transportera resenärerna genom en annan tjänst än den som har avtalats eller som resenärerna har utgått ifrån utan att det ska ge upphov till anspråk från resenärernas sida. Däremot bör ersättning för försening aktualiseras enligt vad som nyss angetts, om ersättningstrafiken ankommer till en resas slutdestination vid en senare tidpunkt än vad som anges på biljetten eller, om ankomsttiden inte anges där, i den tidtabell som gäller för resan.

En ersättningskyldighet vid förseningar får anses utgöra ett tillräckligt incitament för transportörer att sätta in ersättningstrafik vid trafikavbrott. Det saknas därför skäl att, som utredningen föreslår, i det här sammanhanget föreskriva en skyldighet att anordna sådan trafik.

*Rätt till ersättning för kostnad för annan transport...*

Inom kollektivtrafiken är det vanligt med resevillkor som ger resenärerna rätt till ersättning för resa med taxi, annan trafik tjänst eller i vissa fall med eget fordon till resans slutdestination, om den avtalade resan riskerar att bli försenad. Rätten till ersättning infaller vanligtvis vid en risk för försening med 20 till 30 minuter. Det handlar alltså om en förväntad försening, dvs. ett förväntat avtalsbrott.

En rätt till ersättning för kostnader för att fullfölja en resa är ofta viktig för resenärerna, eftersom resenärernas primära intresse får antas vara att komma fram till resmålet i rätt tid. Som utredningen konstaterar finns det därför ett behov av att stärka skyddet för resenärerna genom att införa en tvingande och enhetlig rätt till ersättning för kostnader för annan transport till resmålet.

Syftet bör vara att en resenär ska kunna ta sig fram till slutdestinationen för sin avtalade resa utan att själv behöva stå för den extra kostnad som en annan transport innebär utöver biljettpriset. Ersättningen bör därför som utgångspunkt täcka kostnaderna för att nå resans slutmål. Vidare bör en resenär kunna använda de olika transportmedel som står till buds i den kortväga trafiken. Det handlar dels om taxi men också om

trafiktjänster som erbjuds inom kollektivtrafiken, oavsett om trafiktjänsten tillhandahålls av den transportör som har ingått avtalet om resan eller av en annan transportör. Som *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* föreslår bör det även finnas en rätt till ersättning i de fall en resenär använder ett eget fordon. En sådan lösning underlättar bl.a. för resenärer på orter där tillgången till kollektivtrafik eller taxi är begränsad. Den kan även minska kostnaderna för den transportör som ska utge ersättningen, eftersom kostnaden för att använda ett eget fordon normalt är lägre än för att ta en taxi.

Rätten till ersättning kan lämpligen infalla om det finns skälig anledning att anta att den avtalade resan kommer att bli mer än 20 minuter försenad. Det handlar om en relativt lång försening inom den kortväga kollektivtrafiken, där en mycket liten andel av trafiktjänsterna i praktiken är så pass mycket försenade. För de resenärer som drabbas av långa förseningar blir bestämmelsen dock viktig. Bedömningen av om det finns risk för försening bör ske utifrån den information som resenären har. I praktiken blir det ofta fråga om information som transportören lämnar men det kan också handla om exempelvis nyhetssändningar som rapporterar om trafikstörningar.

Utredningen föreslår att det ska finnas en gräns för hur hög ersättning som resenärerna har rätt till. Det innebär visserligen en risk för att några resenärer inte får full ersättning för sin resa. Samtidigt kan det anses oskäligt om transportörerna behöver utge mycket höga ersättningar samtidigt som biljettpiserna inom kollektivtrafiken är relativt låga. Regeringen delar därför utredningens uppfattning att en gräns för ersättningarna bör finnas. Gränsen bör kunna sättas något högre än vad som normalt är fallet enligt de villkor transportörerna har i dag. Utredningens förslag om 1/40 av prisbasbeloppet (för närvarande ca 1 100 kr) framstår som en lämplig gräns som medger att de flesta resenärerna får fullgod ersättning. Dessutom bör det, på motsvarande sätt som i likartade kontraktsrättsliga bestämmelser, ställas krav på att ersättningen i det enskilda fallet är skälig. Det kan innebära att en resenär som haft olika fullgoda alternativ för att ta sig till resmålet inte får högre ersättning än vad som motsvarar det billigare av alternativen, även om ett dyrare alternativ har använts.

Som framgår bör syftet med rätten till ersättning vara att en resenär inte ska behöva stå för extra kostnader för att ta sig till resans slutdestination. Om resenären använder en kvantitetsbiljett och ännu inte har belastat biljetten när rätten till ersättning aktualiseras, bör därför transportören få göra avdrag för biljettpriset. Resenären bör också, enligt vad som är normalt inom kontraktsrätten, ha att visa att kostnaden avser en transport som använts för att kunna fullgöra den avtalade resan.

#### *...eller rätt till prisavdrag*

Om det uppstår en försening, kan en resenär välja att fullfölja resan med den avtalade transporten i stället för att ta sig till resmålet med en annan transport. Det kan också vara så att resan blir meningslös för resenären på grund av förseningen och att han eller hon därför väljer att inte fullfölja resan. Om i dessa fall resan blir försenad till slutdestinationen, har transportören inte uppfyllt sitt åtagande enligt avtalet att utföra

transporten på den tid som anges i transportavtalet eller i tidtabellen. Inom kontraktsträtten kan liknande avtalsbrott leda till olika påföljder, bl.a. skadestånd och prisavdrag.

Utredningens förslag är att ersättning ska utgå för den negativa upplevelse som förseningen innebär, vilket får förstås som ett skadestånd. Enligt regeringens uppfattning är det en bättre lösning att ersättning ska utgå i form av ett prisavdrag. Denna påföljd framstår som naturlig när det gäller själva förseningen som i sig inte behöver innebära någon annan olägenhet för resenären än att denne har fått stå ut med ett dröjsmål i utförandet av den tjänst som han eller hon har betalat för. Det är också på detta sätt man får förstå bestämmelserna om ersättning i artikel 17 i tågpassagerarförordningen och artikel 19 i busspassagerarförordningen.

Inom transporträtten anses att mindre förseningar inte ska leda till en påföljd. EU-förordningarna bygger på samma synsätt. För att en försening ska ge resenären rätt till prisavdrag bör det därför vara fråga om en mer väsentlig försening. Som framgått får en försening om mer än 20 minuter anses vara en relativt lång försening inom den kortväga kollektivtrafiken och det är också en gräns som används för ersättningsskyldighet i vissa transportörens villkor. Rätten till prisavdrag bör därför infalla när en försening uppgår till mer än 20 minuter.

En rätt till prisavdrag vid faktiska förseningar bör ha till syfte att kompensera resenärerna i förhållande till den försening som inträffar. Dessutom innebär skyldigheten att betala tillbaka på grund av prisavdrag ett incitament för transportörerna att förebygga förseningar och att försöka hålla uppkomna förseningar så korta som möjligt. Mot den bakgrunden är det naturligt, som *Skånetrafiken* föreslår, att prisavdragets storlek är beroende av förseningens längd. Det framstår som rimligt att avdraget vid mer än 20 minuters försening uppgår till 50 procent av biljettpriset. Vid mer än 40 minuters försening, som får anses vara en avsevärd försening i mer kortväga trafik, bör resenären ha rätt att få nästan hela biljettpriset återbetalat. Det framstår i sådana fall som rimligt med ett prisavdrag om 75 procent. Skulle förseningen uppgå till mer än 60 minuter, får ett så väsentligt kontraktsbrott anses föreligga att resenären rimligen bör få tillbaka hela biljettpriset.

Rätten till prisavdrag eller full återbetalning vid en konstaterad försening bör finnas oavsett om en resenär fullföljer resan eller inte. Det väsentliga bör nämligen vara att resenären har betalat för resan och att sedan transportören inte fullgör transporten på avtalat sätt.

Om en resenär väljer att ta sig till resmålet med en annan transport än den avtalade, t.ex. med taxi eller eget fordon, kan resenären alltså bli försenad. Det vore i ett sådant fall möjligt att ge resenären rätt till dels ersättning för den andra transporten, dels prisavdrag beräknat utifrån hur pass försenad resenären i slutändan blir. Mot en sådan lösning talar att den transportör som det ursprungliga avtalet ingicks med inte längre kan vidta åtgärder för att resenären ska nå resans slutdestination i rätt tid eller minimera förseningen. Mot den bakgrunden framstår det i förevarande fall som rimligt att transportören, utöver skyldigheten att betala ersättning för kostnaden för annan transport, inte ska behöva gå med på ett prisavdrag för den eventuella försening som resenären ändå drabbas av. En resenär bör därför inte kunna få både ett prisavdrag på biljettpriset

Prop. 2015/16:13 för en inträffad försening och en ersättning för att avhjälpa effekterna av samma försening.

#### *Hur ska biljettpriset beräknas vid prisavdrag?*

Regeringens förslag om prisavdrag (och full återbetalning) utgår från det pris som resenären har betalat för biljetten. För många typer av biljetter innebär det inga svårigheter att avgöra vad resenären har betalat. Det gäller t.ex. enkelbiljetter liksom kvantitetsbiljetter där summan på kortet minskas med kostnaden för resan. För sådana fall, där priset för resan klart framgår, kan prisavdraget utan problem beräknas utifrån det priset.

För andra typer av biljetter framgår det inte klart vilket pris som resenären har betalat för den försenade resan. Det gäller särskilt beträffande periodbiljetter som ger resenären rätt att göra ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod. Det kan då inte utan vidare anges hur stor andel av biljettpriset som hänför sig till en enskild resa. En periodbiljett innebär vidare, om den utnyttjas fullt ut, en rabatt i jämförelse med köp av enkelbiljetter. Det är därför naturligt att prisavdraget vid en resa med periodbiljett speglar en sådan rabatt. För periodbiljetter, och andra typer av biljetter där det inte klart framgår vilket pris som resenären har betalat för resan liksom vilken rabatt som resenären har fått, finns det därför behov av kompletterande bestämmelser.

Beräkningen av prisavdraget när en periodbiljett har använts kan knappast utgå från hur den berörda resenären har använt eller tänkt använda sin biljett. En sådan lösning skulle kräva mycket utredning och framstår inte som lämplig. I stället bör det handla om att transportören tar fram uppgifter som visar hur en biljett av aktuellt slag normalt används, bl.a. hur många resor som normalt görs under en motsvarande period som biljetten gäller för och vilken längd på resor det normalt är fråga om, för att på så sätt kunna ange hur stor andel av biljettpriset som kan hänföras till den aktuella resan.

Eftersom det är transportören som har lättast att införskaffa uppgifter om hur olika periodbiljetter används, bör transportören ha att visa hur stor andel av biljettpriset som kan anses hänförlig till den försenade resan. Lyckas inte transportören med detta, bör i stället prisavdraget beräknas utifrån priset för den enkelbiljett som resenären skulle ha köpt för resan, om en enkelbiljett hade använts.

#### *Rätt till ersättning och prisavdrag när resan inte specificerats*

Det som sagts om rätt till ersättning för kostnad för annan transport och rätt till prisavdrag bör gälla oavsett vilken typ av biljett som en resenär använder för sin resa, vilket också är utredningens förslag. När det gäller biljetter som inte specificerar en viss resa, exempelvis kvantitetsbiljetter och periodbiljetter, finns det även behov av några ytterligare förtydliganden av rätten till ersättning eller prisavdrag. I dessa fall kan det inte vara tillräckligt att en person anskaffar en biljett för att han eller hon ska vara berättigad till ersättning eller prisavdrag vid försening. I annat fall skulle en person som har exempelvis en periodbiljett kunna få ersättning eller prisavdrag för förseningar som inträffar under transporter som han eller hon inte har avsett att använda. Det bör därför ställas krav på att en

resenär som har en giltig biljett av aktuellt slag har bestämt sig för att göra en viss specifik resa för att han eller hon ska ha rätt till ersättning eller prisavdrag för en försening som inträffar för den resan. Dessutom bör det i normalfallet ställas krav på att resenären har gjort andra förberedelser för att kunna genomföra resan, t.ex. begett sig till avrestationen för att kunna påbörja resan vid den tid som anges i tidtabellen. Resenären bör också ha att visa att dessa förutsättningar föreligger.

Även den resenär som har bestämt sig för och inrättat sig efter en resa, men ännu inte har skaffat en biljett, kan ha ett berättigat intresse av att kunna få ersättning för en annan transport i händelse av att den tilltänkta resan förväntas bli försenad. Det gäller i de fall det är möjligt att resa utan att biljett har införskaffats i förväg. Så kan t.ex. vara fallet om resenären avser att ta en buss från en hållplats och köpa sin biljett ombord och resenären får information om att bussen kommer att bli mer än 20 minuter försenad till resans slutdestination. Liksom den resenär som har en kvantitetsbiljett som belastas först vid påstigning kan en sådan resenär ha gjort de förberedelser som krävs för att genomföra resan. I enlighet med utredningens förslag bör även sådana resenärer ha rätt till ersättning för annan transport vid en befarad försening. För en resenär som avser att skaffa en biljett bör det ställas krav på att resenären har bestämt sig och gjort förberedelser för att genomföra den tilltänkta resan, dvs. samma krav som föreslås gälla för att en resenär med t.ex. en kvantitetsbiljett ska ha rätt till ersättning för annan transport.

En resenär som har rätt till ersättning för annan transport trots att han eller hon inte har betalat för resan bör inte hamna i ett förmånligare läge än övriga resenärer. Vid ersättning för annan transport bör därför transportören ha rätt att avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft, om han eller hon hade betalat för resan.

#### *Inget undantag vid force majeure*

Enligt utredningens förslag ska en transportör vara fri från ersättningsansvar, om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte hade kunnat undvika även om transportören hade vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av transportören. Som exempel på väderförhållanden som ska kunna medföra ansvarsfrihet anför utredningen bl.a. storm, extrem halka och snöoväder. När det gäller andra omständigheter som ska kunna medföra ansvarsfrihet nämns bl.a. omfattande strömavbrott, sabotage och strejk. Sådana extraordinära händelser som ligger utanför en parts kontroll och som medför ansvarsfrihet brukar benämnas force majeure.

Som utredningen påpekar finns bestämmelser om ansvarsfrihet vid force majeure som gäller vid skadeståndsskyldighet i bl.a. järnvägstrafiklagen (1985:192). Det finns också EU-rättsliga bestämmelser om ansvarsfrihet vid force majeure som gäller vid ersättningsskyldighet på grund av en försenad fartygsresa och vid ersättningsskyldighet på grund av en inställd flygning (artikel 20.4 i fartygspassagerarförordningen respektive artikel 5.3 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 ombord-

stigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning [EEG] nr 295/91). I tåg- och busspassagerarförordningarna finns dock inget motsvarande undantag från järnvägsföretagens respektive transportörernas ersättningsansvar vid förseningar. När det gäller busspassagerarförordningen, som inte var beslutad när utredningen lämnade sitt förslag, framgår detta motsatsvis av artikel 23.2 i förordningen. Beträffande tågpassagerarförordningen har det, efter det att utredningen lämnade sitt förslag, slagits fast av EU-domstolen att ett järnvägsföretag inte kan friskriva sig från sin skyldighet att utge ersättning enligt artikel 17 i förordningen på grund av att en försening orsakats av force majeure (rättsfallet ÖBB Personenverkehr AG, C-509/11, EU:C:2013:613).

Tåg- och busspassagerarförordningarna är av särskild betydelse när man överväger utformningen av den nya lagen. Eftersom lagen ska komplettera förordningarna när det gäller mer kortväga trafik bör det eftersträvas lösningar som ligger så nära förordningarna som möjligt. En ansvarsfrihetsgrund som baseras på force majeure skulle avvika från förordningarna och innebära olika reglering av transportörens ansvar beroende på hur lång sträckning en tåg- eller busstrafiktjänst har. En sådan ordning bör undvikas. Mot den bakgrunden bör utredningens förslag om ansvarsfrihet vid force majeure inte följas.

#### *Regressrätt för transportörer*

Ett flertal remissinstanser, bl.a. *Transportstyrelsen, SJ, Storstockholms lokaltrafik (SL)* och *Skånetrafiken*, anser att ett ersättningsansvar för transportörer vid förseningar som gäller oavsett om transportören orsakat förseningen eller inte förutsätter att transportören i sin tur kan få kompensation för sådana ersättningar genom regress av den som har orsakat förseningen. Som framgår av remissynpunkterna berör frågan om rätt till regress i praktiken den spårbundna trafiken där förseningar kan bero på omständigheter som infrastrukturförvaltaren ansvarar för.

Frågan om rätt till regress vid spårbunden trafik gäller inte enbart ersättningar som ska betalas enligt vad som föreslås här. Också annan ersättningsskyldighet som följer av tågpassagerarförordningen, järnvägstrafiklagen och lagen (2015:338) om internationell järnvägstrafik behöver beaktas.

Järnvägstrafikutredningen har bl.a. haft i uppdrag att överväga införandet av en rätt till regress som omfattar såväl den kortväga spårbundna trafiken som de längre järnvägstransporterna. I sitt slutbetänkande (SOU 2015:9) föreslår utredningen att infrastrukturförvaltaren ska ha ett regressansvar för bl.a. sådan ersättning vid förseningar som transportörer kan bli skyldiga att betala enligt förslaget i denna proposition. Enligt utredningens förslag ska vidare de kvalitetsavgifter enligt 6 kap. 22 a § järnvägslagen som transportören får från infrastrukturförvaltaren på grund av samma händelse räknas av från den ersättning som betalas genom regress.

Järnvägstrafikutredningens förslag bereds för närvarande inom Regeringskansliet. Regeringen avser att återkomma i frågan om rätt till regress för transportörer som är skyldiga att utge ersättning för förseningar när förseningen orsakats av infrastrukturförvaltaren. Att



*Sjölagens reglering av skadeståndsansvar vid förseningar bör inte upphävas*

Även utredningens förslag om att bestämmelserna i 15 kap. 17 § sjölagen ska upphävas har samband med frågan om ersättning vid förseningar.

Som framgår ger fartygspassagerarförordningen resenärerna vissa specifika rättigheter i samband med förseningar. Enligt artikel 21 i förordningen hindrar inte förordningen resenärer från att inför nationella domstolar begära skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning när det gäller förluster till följd av inställda eller försenade trafiktjänster.

Enligt sjölagen är bortfraktaren (transportören) ansvarig för skada som drabbar resenären på grund av att resenären försenas, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han eller hon svarar för (15 kap. 17 §). Utredningen föreslår att bestämmelsen ska upphävas. Förslaget grundar sig på bedömningen att bestämmelsen inte skulle ha någon funktion att fylla efter det att fartygspassagerarförordningen trätt i kraft. Bestämmelsen i sjölagen är dock tillämplig också på skador som inte omfattas av fartygspassagerarförordningen och har alltså ett vidare tillämpningsområde än motsvarande bestämmelser i förordningen.

Bestämmelsen i 15 kap. 17 § sjölagen har alltså fortfarande en funktion att fylla även efter det att fartygspassagerarförordningen trätt i kraft. Utredningens förslag bör därför inte följas i denna del.

## 4.5 Reklamation

**Regeringens förslag:** En resenär som vill begära ersättning för annan transport eller prisavdrag ska reklamera inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten för resan inte genomförs, skulle ha avslutats. Reklamation som har skett inom två månader från den tidpunkten ska alltid anses ha skett inom skälig tid.

Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, ska reklamation anses ha skett när detta gjordes.

**Utredningens förslag** stämmer i stort sett överens med regeringens förslag. I betänkandet föreslås att ett reklamationsmeddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts alltid ska anses ha lämnats i rätt tid (se betänkandet s. 152–156).

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker utredningens förslag eller lämnar det utan synpunkter. *Konsumentverket* anser att skälig tid bör vara åtminstone två månader.

*Reklamation bör ske inom skälig tid*

Med reklamation avses ett meddelande från en avtalspart till en annan i vilket den avsändande parten påpekar ett dröjsmål, ett fel eller en brist i t.ex. en levererad vara och förbehåller sig rätt att framställa anspråk på grund av detta. Reklamation ska regelmässigt ske inom en viss tid och en utebliven eller försenad reklamation får normalt till följd att den part som annars skulle kunna åberopa dröjsmålet, felet eller bristen inte längre har rätt att göra det. Krav på reklamation grundar sig bl.a. på tanken att det är rimligt att den som har presterat en vara eller tjänst efter en tid inte ska behöva räkna med krav från den andra avtalsparten. Som exempel uppställs krav på reklamation i 23 § konsumentköplagen samt 17 och 26 §§ konsumenttjänstlagen.

Det är rimligt att en transportör en tid efter det att en försening har inträffat inte längre behöver räkna med att resenärer som har drabbats av förseningen kommer att begära ersättning. I enlighet med vad utredningen föreslår bör det därför krävas att en resenär som vill framställa krav på ersättning för kostnad för annan transport eller prisavdrag ska reklamera.

Enligt 26 § konsumenttjänstlagen ska en konsument som vill göra gällande en påföljd på grund av näringsidkares dröjsmål reklamera inom skälig tid efter uppdragets avslutande. Också bestämmelserna i 23 § konsumentköplagen och 17 § konsumenttjänstlagen anger att reklamation ska ske inom skälig tid. En frist som utgår från skälig tid innebär en flexibilitet som gör det möjligt att beakta den enskilde resenärens förhållanden, exempelvis om resenären på grund av sjukdom eller av annan orsak har haft förhinder att kontakta transportören. De föreslagna bestämmelserna om rätt till ersättning eller prisavdrag vid förseningar har likheter med påföljder vid en näringsidkares dröjsmål enligt konsumenttjänstlagen. I båda fallen handlar det om att en tjänst inte har utförts inom den tid som har avtalats. Det framstår mot den bakgrunden som logiskt att på liknande sätt som i konsumenttjänstlagen ställa krav på reklamation inom skälig tid efter det att resan avslutades. Eftersom de föreslagna bestämmelserna om rätt till ersättning eller prisavdrag vid förseningar omfattar situationer när en trafiktjänst som ska användas för en resa har ställts in, bör alternativ starttid för reklimationsfristen anses vara den tidpunkt då resan skulle ha avslutats.

*Reklamation som sker inom två månader bör godtas*

I 23 § konsumentköplagen kompletteras bestämmelsen om reklamation inom skälig tid med en bestämmelse som innebär att ett meddelande om reklamation som lämnas inom två månader efter det att köparen märkt eller borde ha märkt det ifrågavarande felet alltid ska anses ha lämnats i rätt tid. Motsvarande gäller enligt 17 § konsumenttjänstlagen. Utredningen föreslår att en sådan tid ska införas beträffande nu aktuella reklamationer, men anser att tiden ska uppgå till en månad.

En bestämmelse om att reklamation som görs inom viss tid alltid ska anses ha lämnats i rätt tid förenklar hanteringen av de reklamationer som har gjorts inom den tiden. En sådan frist är endast ett komplement till

huvudregeln om skäligen tid, eftersom en viss reklamation kan ha skett inom skäligen tid även om den görs senare än den angivna tiden.

Regeringen delar utredningens bedömning att det bör införas en tid inom vilken resenärerna alltid kan reklamera. Som *Konsumentverket* anför är det rimligt att tiden är densamma som i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, dvs. två månader.

#### *Reklamationens innehåll och form*

Utredningen föreslår att en resenär vid reklamation ska ange dels att han eller hon vill åberopa en försening mot transportören, dels om han eller hon vill ha ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriset. Enligt utredningen bör det däremot inte krävas att resenären ska ange det exakta belopp som han eller hon vill ha ersättning med.

I andra bestämmelser om reklamation som gäller konsumenter ställs lägre krav på innehållet i en reklamation än vad utredningen föreslår. Konsumenten ska t.ex. vid reklamation enligt konsumenttjänstlagen ange att han eller hon vill åberopa ett dröjsmål men behöver inte redan vid reklamationen precisera vilken påföljd som han eller hon vill göra gällande (s.k. neutral reklamation).

Såväl intresset av att skydda resenärer som systematiska skäl talar för att välja samma modell som i annan konsumenträttslig lagstiftning, dvs. att det bör räcka med en neutral reklamation. För transportörerna bör det inte heller ha någon större betydelse om det i ett meddelande om reklamation saknas information om resenären avser att begära ersättning för annan transport eller prisavdrag. Reklamationsskyldigheten bör därför omfatta att lämna transportören ett meddelande om att resenären vill åberopa förseningen. I det ligger dock att resenären inte fullgör sin reklamationsskyldighet redan genom att i mer allmänna ordalag framföra klagomål hos transportören. Det bör – i likhet med vad som gäller vid fullgörande av andra reklamationsskyldigheter – krävas att resenären i reklamationen anger vilken resa som har blivit försenad eller ställts in.

I likhet med vad som i allmänhet gäller inom kontraktsrätten bör det inte ställas något krav på att reklamation ska ske i viss form. Reklamation bör alltså kunna göras både muntligen och skriftligen.

#### *Meddelande om reklamation bör ske på mottagarens risk*

I konsumenträttslig lagstiftning finns ofta ett skydd för konsumenten för det fall ett meddelande om reklamation försenas eller förkommer under befordran (t.ex. under postgången). 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. Det är rimligt att resenärerna har samma skydd som enligt nämnda bestämmelser, om meddelandet försenas eller förkommer. Om ett reklimationsmeddelande har skickats på ett ändamålsenligt sätt, bör reklamation alltså anses ha skett när detta gjordes.

## 4.6 Rätt att frånträda avtal om köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud

**Regeringens förslag:** En resenär ska kunna frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelserna är av väsentlig betydelse för resenären. Vid ett frånträdande ska transportören betala tillbaka priset för periodbiljetten till den del det motsvarar biljettens återstående giltighetsperiod.

**Förslaget i diskussionspromemorian** överensstämmer i huvudsak med regeringens förslag. I diskussionspromemorian föreslås att resenären ska ha rätt att häva ett köp av periodbiljett, i stället för att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot förslaget. *Svensk Kollektivtrafik* anser att föreslagen rätt att häva köpet av en periodbiljett inte ska gälla beträffande periodbiljetter med en giltighetstid som är kortare än ett år samt att rätt till hävning ska finnas endast i de fall då det blir omöjligt för resenären att genomföra resor för att ta sig till sin arbetsplats eller plats för utbildning.

**Skälen för regeringens förslag:** Eftersom periodbiljetter kan gälla för en längre tidsperiod, exempelvis ett år, finns en risk att transportörens trafikutbud ändras under biljettens giltighetstid. Det kan handla om att tidtabeller löper ut och ersätts med nya eller att det inträffar en händelse som medför att trafikutbudet måste ändras. En ändring av trafikutbudet kan få konsekvenser för en resenärs möjligheter att använda sin periodbiljett på det sätt som var avsikten vid köpet. Exempelvis kan en indragen trafik tjänst innebära att en resenär regelmässigt skulle komma för sent till sitt arbete eller sakna möjlighet att ta sig till sin fritidssyssla, om han eller hon fortsatte att använda periodbiljetten. För sådana fall behöver det införas en möjlighet att frånträda avtalet om köp av periodbiljett.

En rätt till frånträdande bör alltså förutsätta att transportörens trafikutbud har ändrats efter köpet av biljetten och att det har ändrats på ett sätt som inte har varit förutsebart för resenären vid den tidpunkten. Trafikutbudet framgår av transportörens tidtabeller och en resenär bör kunna förlita sig på att de trafik tjänster som anges i tidtabellerna kommer att tillhandahållas. Om en tidtabell upphör att gälla under periodbiljettens giltighetstid, bör en resenär kunna utgå från att transportören tillhandahåller i huvudsak samma trafikutbud för tiden därefter. I vissa fall är det dock vanligt och förväntat att transportören under en period kommer att tillämpa en särskild tidtabell, exempelvis under en semesterperiod.

Det är naturligt att transportörer gör justeringar av sitt trafikutbud. Det kan knappast komma i fråga att varje justering av trafikutbudet ska ge rätt till frånträdande för resenärer med periodbiljett. I enlighet med vad som föreslås i diskussionspromemorian bör det krävas att ändringen är av väsentlig betydelse för resenären för att rätt till frånträdande ska finnas.

Det bör vara resenären som har att visa att ändringen har en sådan betydelse för honom eller henne.

Syftet med en särskild rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett bör vara att resenären ska få tillbaka den del av biljettpriset som motsvarar biljettens återstående giltighetstid vid tiden för frånträddandet. Däremot bör transportören inte behöva betala tillbaka priset såvitt avser tiden före frånträddandet, eftersom resenären får antas ha kunnat använda biljetten på avsett sätt fram till den tidpunkten. Det är naturligt att ett frånträddande också innebär att parternas avtal är överksam för framtiden, dvs. framförallt att resenären inte kan utnyttja periodbiljetten vidare.

I diskussionspromemorian föreslås att resenären vid ändrat trafikutbud ska ha rätt att häva köpet av en periodbiljett. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* invänder mot att man använder hävning eftersom en sådan rätt enligt allmänna civilrättsliga principer också ger resenären rätt till skadestånd. Man anser att en rätt till skadestånd vid ändringar i tidtabeller kan leda till svåröverskådliga konsekvenser.

Regeringens avsikt är inte att införa nya möjligheter för resenärer att kräva skadestånd vid ändringar av en transportörs trafikutbud. Det resenärsskydd som eftersträvas – en rätt till återbetalning för kvarvarande period av en periodbiljett när denna inte kan användas på avsett sätt – behöver inte heller grundas på att det föreligger ett kontraktsbrott som ger rätt till hävning. Regeringens förslag utformas därför som en rätt att frånträda avtalet och inte som en rätt till hävning.

## 4.7 Preskription

**Regeringens förslag:** En resenär ska förlora sin rätt att kräva ut en fordran enligt lagens bestämmelser, om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

**Utredningens förslag** stämmer i huvudsak överens med regeringens förslag. I betänkandet föreslås dock att preskriptionstiden ska vara ett år (se betänkandet s. 156–158).

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker utredningens förslag eller lämnar det utan synpunkter. *Regionförbundet Södra Småland* anser att den föreslagna preskriptionstiden kan halveras och i stället vara sex månader.

**Skälen för regeringens förslag:** Att en fordran preskriberas innebär att borgenären i princip förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om inte talan väcks inom en viss tid. Talan kan väckas genom en ansökan om betalningsföreläggande vid Kronofogdemyndigheten eller genom en ansökan om stämning vid allmän domstol. En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) utgör dock inte en talan i den här bemärkelsen. Bestämmelser om preskription syftar bl.a. till att säkerställa att oklara fordringsanspråk regleras så snart som möjligt. En bakomliggande tanke är att parternas ekonomiska planering underlättas av att det inom vissa tidsramar klarläggs om en betalningsskyldighet föreligger

eller inte. Dessutom blir det normalt allt svårare att vinna framgång med ett krav ju längre tid som går efter det att kravet uppstod.

Regeringen föreslår i avsnitt 4.5 att resenärer som vill begära ersättning (eller prisavdrag) med stöd av de nya bestämmelserna om ersättning vid förseningar ska reklamera inom skälig tid. Om en resenär reklamerar, får transportören kännedom om att resenären vill åberopa en viss försening. Att reklamation sker innebär dock inte nödvändigtvis att parterna genast reglerar fordringsanspråket, om det uppstår en tvist om rätten till ersättning. För det fall ersättningskravet kan prövas av ARN, kan resenären välja att vända sig dit innan han eller hon väljer att väcka talan. I sådant fall kan ytterligare tid förflyta innan det står klart för resenären att han eller hon måste vända sig till Kronofogdemyndigheten eller allmän domstol för att få ersättning. Motsvarande situation kan uppstå om en transportör motsätter sig att en resenär har rätt att frånträda avtalet om köp av en periodbiljett på grund av ändrat trafikutbud, enligt den bestämmelse som regeringen föreslår.

Enligt preskriptionslagen (1981:130) preskriberas en fordran tio år efter tillkomsten, om inte preskriptionen avbryts dessförinnan (2 §). Bestämmelsen gäller inte i de fall en annan preskriptionstid anges i annan lagstiftning. I transporträttsliga sammanhang förekommer bestämmelser som avviker från den allmänna preskriptionstiden om tio år och i stället innebär relativt korta frister. Det är inte ovanligt att en transporträttslig fordran preskriberas ett, två eller tre år efter en skadevållande händelse eller det att en fordran uppkom. Ofta bygger sådana preskriptionsfrister på internationella transporträttsliga konventioner som Sverige har anslutit sig till. Enligt järnvägstrafiklagen preskriberas exempelvis en fordran på grund av personskada efter tre år från den händelse som orsakade skadan medan en fordran på återbetalning av en befodringsavgift preskriberas redan efter ett år från det att fordran uppkom (1 kap. 5 § andra stycket). Vid fartygstransporter är en fordran på grund av försening vid passagerarbefordran preskriberad, om inte talan väckts inom två år från ilandstigningen (19 kap. 1 § första stycket 6 sjölagen).

Som utredningen anför är det angeläget att parterna klarar ut sina förhållanden inom en rimlig tid efter det att en försening som gett upphov till ett ersättningsanspråk har inträffat eller en resenär har frånträtt avtalet om köp av en periodbiljett. Även om det handlar om relativt små belopp i det enskilda fallet kan det sammanlagda belopp som en transportör har att utge på grund av en försening ändå vara mer betydande. Det kan därför vara viktigt för transportörerna att kunna räkna med att inte behöva utsättas för ekonomiska krav som härrör från händelser som ligger en avsevärd tid tillbaka. Till saken hör också att det inte kan förväntas innebära några större svårigheter att utreda de bakomliggande omständigheterna som ska ligga till grund för bedömningen av om det föreligger rätt till ersättning eller inte. Intresset av att relativt snabbt kunna reglera olika krav på ersättning enligt den föreslagna lagen talar för att man bör välja en kortare preskriptionstid än den tioåriga preskriptionstid som annars gäller.

Regeringen anser dock att en ettårig preskriptionstid, som utredningen föreslår, är alltför kort. En så kort preskriptionstid kan innebära att en resenär väljer att inte använda sig av möjligheten att få ARN:s rekommendation av hur tvisten bör lösas. Det skulle nämligen finnas en

risk att preskriptionstiden löper ut innan ARN har fattat sitt beslut och transportören tagit ställning till om man ska följa beslutet eller inte. För att undvika en sådan oönskad effekt bör preskriptionstiden vara något längre, förslagsvis tre år.

Den föreslagna bestämmelsen om preskription medför behov av en ändring av preskriptionsbestämmelsen i järnvägstrafiklagen (1 kap. 5 §). Bestämmelsen omfattar fordran på ersättning enligt den lagen men också annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i den lagen. En sådan annan fordran preskriberas inom ett år från det att fordran uppkom, om inte talan väcks inom den tiden.

I förarbetena till bestämmelsen anges att lydelsen ”annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen” innebär att preskriptionsbestämmelsen omfattar endast betalningar som har ett omedelbart samband med kontraktsförhållandet mellan parterna i befodringsavtalet. Som exempel på sådana fordringar anges betalning eller återbetalning av befodringsavgift. Däremot ska, enligt förarbetena, uttrycket inte omfatta skadeersättningar som ska utgå enligt andra rättsregler än de som föreslogs i det lagstiftningsarbetet. (Se prop. 1983/84:117 s. 107.)

Mycket talar för att den av regeringen föreslagna rätten till prisavdrag vid en försening liksom rätten till återbetalning vid frånträdande av ett avtal om köp av en periodbiljett är att se som sådana andra fordringar på betalning på grund av befodringsavtal som avses i järnvägstrafiklagen. För att den föreslagna bestämmelsen om preskription inte ska komma i konflikt med bestämmelsen i järnvägstrafiklagen bör därför fordringar enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter undantas från tillämpningsområdet för preskriptionsbestämmelsen i järnvägstrafiklagen.

## 5 Ytterligare frågor om EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

### 5.1 Passagerarförordningarna bör tillämpas utan ytterligare undantag

**Regeringens bedömning:** Sverige bör inte utnyttja möjligheten att

- under en övergångstid undanta inrikes busslinjetrafik från huvuddelen av bestämmelserna i busspassagerarförordningen,
- under en övergångstid undanta busslinjetrafik som till betydande del tillhandahålls utanför Europeiska unionen från busspassagerarförordningens tillämpningsområde,
- undanta bestämmelserna i busspassagerarförordningens tredje kapitel, om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 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 möjligheten att

- under en övergångstid undanta skyldigheten för transportörer och terminaloperatörer att utbilda förare om medvetenhet rörande funktionsnedsättningar och funktionshinder från busspassagerarförordningens tillämpningsområde.

**Promemorians bedömningar** överensstämmer med regeringens. Därtill görs i promemorian bedömningen att Sverige inte bör använda möjligheterna till vissa tidsbegränsade undantag. Undantagen är numera inte möjliga att göra, eftersom tidsgränserna för undantagsmöjligheterna har passerats. Det gäller möjligheterna att under en övergångstid undanta inrikes tågtrafik från huvuddelen av bestämmelserna i tågpassagerarförordningen och att undanta tågtrafik som till betydande del tillhandahålls utanför EU från tågpassagerarförordningens tillämpningsområde. Vidare gäller det möjligheten att under en övergångstid undanta fartyg på mindre än 300 bruttoton som används för inhemska transporter från fartygspassagerarförordningens tillämpningsområde (se promemorian s. 75–81).

**Remissinstanserna** delar bedömningarna i promemorian eller lämnar bedömningarna utan invändning.

**Skälen för regeringens bedömning:** Busspassagerarförordningen lämnar utrymme för medlemsstaterna att göra ett tidsbegränsat undantag, maximalt åtta år, för inrikes linjetrafik (artikel 2.4). Bestämmelsen gör det möjligt att under en övergångstid undanta t.ex. bestämmelserna om rätt till assistans för resenärer med funktionsnedsättning (eller nedsatt rörlighet) och resenärers rättigheter vid inställd resa eller försening. Busspassagerarförordningen medger vidare 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). Dessutom har medlemsstaterna möjlighet att i fråga om inrikes linjetrafik bevilja undantag från tillämpningen av alla eller vissa av bestämmelserna i busspassagerarförordningens tredje kapitel om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I sistnämnda fall får undantag beviljas under förutsättning att det säkerställs att nivån på skyddet åtminstone är likvärdig med det som gäller enligt förordningen (artikel 18).

Medlemsstaterna får dessutom enligt tågpassagerarförordningen bevilja undantag från en skyldighet för stationsförvaltare att lämna viss kostnadsfri assistans till personer med funktionsnedsättning när det gäller personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster. Det handlar om assistans som behövs för att en resenär ska kunna stiga på ett avgående tåg, byta till ett anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg. Ett undantag förutsätter att den behöriga myndigheten i medlemsstaten tillhandahåller arrangemang med likvärdig eller bättre tillgång till trafiktjänsten (artikel 22.2).

De nämnda undantagsmöjligheterna i buss- och tågpassagerarförordningarna gäller bestämmelser i förordningarna som stärker resenärernas rättigheter. Enligt regeringens uppfattning är det inte lämpligt, och inte heller motiverat, att temporärt avskaffa rättigheter för resenärer som



tåg- och busspassagerarförordningarna har medfört. Det finns inte heller anledning att göra undantag i de fall sådana medges under förutsättning att likvärdiga rättigheter tillförsäkras på andra sätt. Som anges i promemorian är rätten till assistans för personer med funktionsnedsättning vid busstransporter inte likvärdigt säkerställd i nationell lagstiftning. Bestämmelserna i busspassagerarförordningens tredje kapitel får även anses ändamålsenliga och överensstämmer dessutom i stort med motsvarande bestämmelser i tåg- och fartygspassagerarförordningarna. Det framstår därför som mest lämpligt att busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter för personer med funktionsnedsättning fortsätter att gälla. Också skyldigheten enligt tågpassagerarförordningen för stationsförvaltare att tillhandahålla assistans framstår som ändamålsenlig och det är svårt att se ett behov av en annan reglering som enbart gäller för den upphandlade trafiken. Tvärtom får det anses vara en fördel att samma regler tillämpas oavsett om en resa sker med upphandlad eller kommersiell trafik.

Busspassagerarförordningen innehåller också en möjlighet till tidsbegränsat undantag som har till syfte att medlemsstaterna ska kunna undvika att olika regler gäller för olika delsträckor av samma resa beroende på om en delsträcka ligger utanför eller innanför EU:s gränser (artikel 2.5). Undantagsmöjligheten kan användas under högst fyra år från den dag förordningen började tillämpas, vilket innebär att undantag kan göras fram till mars 2017. Om möjligheten till undantag har utnyttjats, kan undantaget förlängas med ytterligare fyra år.

Eftersom Norge inom en snar framtid kan förväntas tillämpa bestämmelserna i busspassagerarförordningen i kraft av sitt medlemskap i EES, kommer Sverige inte att ha någon persontrafik som sträcker sig utanför det område där förordningen är tillämplig. Det har inte heller uppmärksamats några problem rörande busspassagerarförordningens tillämpning på trafik mellan Norge och Sverige. Mot den bakgrunden saknas det anledning att använda sig av undantagsmöjligheten.

## 5.2 Klagomål vid transporter enligt passagerarförordningarna

**Regeringens bedömning:** Det bör inte införas någon skyldighet att först vända sig till transportören med allmänna klagomål.

**Promemorians bedömning** överensstämmer med regeringens (se promemorian s. 83–85).

**Remissinstanserna** delar eller har ingen invändning mot bedömningen.

**Skälen för regeringens bedömning:** Enligt fartygs- och busspassagerarförordningarna kan en medlemsstat besluta att en resenär ska lämna klagomål till transportören eller terminaloperatören innan han eller hon vänder sig till den myndighet som är behörig att ta emot klagomål i medlemsstaten (artikel 25.3 respektive 28.3). Ett syfte med en sådan ordning är att möjliggöra ett nationellt system där den berörda myndigheten fungerar som överklagandeinstans för tvister som inte har lösts

genom den mekanism för klagomål som ska ha inrättats av transportörerna (eller terminaloperatörerna).

Som framhålls i promemorian ställs i Sverige normalt inget krav på att den som vill framställa allmänna klagomål avseende en tillhandahållen tjänst till en tillsynsmyndighet först ska klaga hos näringsidkaren. Regeringen delar därför promemorians bedömning att någon skyldighet att först vända sig till transportören med allmänna klagomål inte bör införas.

## 6 Ikraftträdande

**Regeringens förslag:** Den föreslagna lagstiftningen ska träda i kraft den 1 april 2016.

**Regeringens bedömning:** Det behövs inga övergångsbestämmelser.

**Utredningens förslag och bedömning** överensstämmer i sak med regeringens utom så vitt avser datumet för ikraftträdande. I betänkandet föreslås att lagändringarna ska träda i kraft den 1 januari 2011 (se betänkandet s. 185–187).

**Promemorians förslag** överensstämmer med regeringens utom så vitt avser datumet för ikraftträdande. I promemorian föreslås att lagändringarna ska träda i kraft den 1 juli 2014 (se promemorian s. 131 och 132).

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot förslagen och bedömningen.

**Skälen för regeringens förslag:** Lagstiftningen bör kunna träda i kraft den 1 april 2016.

Några övergångsbestämmelser har inte föreslagits och remissinstanserna har inte haft några invändningar mot det. Regeringen delar bedömningen att det inte behövs några övergångsbestämmelser.

## 7 Ekonomiska och andra konsekvenser

**Regeringens bedömning:** Den föreslagna lagstiftningen stärker och tydliggör resenärernas rättigheter inom kollektivtrafiken. Förslagen om transportörernas informationsskyldighet kan förväntas ge resenärerna ett bra underlag för att bl.a. planera och genomföra sina resor på bästa sätt. De förbättringar av villkoren i kollektivtrafiken som förslagen innebär gynnar särskilt kvinnors resande samtidigt som de kan få fler män att resa kollektivt.

De föreslagna rent nationella bestämmelserna om ersättning vid förseningar bedöms inte leda till ökade kostnader för transportörerna i någon större utsträckning. Inte heller förslaget om utvidgning av busspassagerarförordningens bestämmelser om resenärernas rättigheter vid förseningar kan antas få någon större påverkan på transportörernas

kostnader. Övriga förslag bedöms innebära begränsade kostnadsökningar eller inga konsekvenser för transportörerna.

Förslagen kan i någon mån innebära ökade kostnader för det allmänna. Eventuella kostnadsökningar bedöms bli så begränsade att de kan hanteras inom ramen för befintliga anslag.

**Utredningens, promemorians och diskussionspromemorians bedömningar** överensstämmer i huvudsak med regeringens (se betänkandet s. 179–183 och promemorian s. 133–135).

**Remissinstanserna** delar i huvudsak utredningens, promemorians och diskussionspromemorians bedömningar eller avstår från att yttra sig i frågan. *Regelrådet* anför dock att utredningens konsekvensutredning inte har någon beskrivning av de administrativa kostnader som ett genomförande av utredningens förslag kan leda till. Även vad gäller andra kostnader är enligt Regelrådets uppfattning utredningens redovisning alltför allmänt hållen. Regelrådet anser vidare att konsekvensutredningen i promemorian är bristfällig. *Domstolsverket* påpekar att utredningens förslag skulle kunna komma att påverka de allmänna domstolarnas måltillströmning. *Jönköpings Länstrafik* delar inte utredningens uppfattning att förslagen inte medför några stora kostnadsökningar för transportörerna. Några remissinstanser, bl.a. *Seko* och *Svensk Kollektivtrafik*, anser att de krav på transportörer som utredningen föreslår, bl.a. i form av information och handläggning av ersättningar, kan komma att kräva mer personella resurser än som finns avsatta idag. *Branschföreningen Tågoperatörerna* och *SJ AB* anför att utredningens förslag rörande ersättning vid förseningar riskerar att leda till en generell höjning av priserna för tågresor. Branschföreningen Tågoperatörerna anför också att de uppgifter som återfinns i den konsultrapport (bilaga 3 till betänkandet) som ligger till grund för utredningens konsekvensanalys, och som rör SL, Skånetrafiken och Dalatrafiken, inte är representativa för järnvägsbranschen. Man anser att diskussionspromemorians förslag om ersättning (och prisavdrag) vid förseningar, som i allt väsentligt överensstämmer med regeringens förslag, skulle innebära att järnvägsföretagens kostnader vid störningar kommer att öka markant. Branschföreningen Tågoperatörerna och SJ AB anför vidare att utredningens förslag om ersättning leder till att kommersiell trafik kan komma att trängas undan och att en möjlig konsekvens kan bli att tågoperatörer kan komma att bli tvungna att dra in störningskänsliga regionalavgångar i rusningstid med hänsyn till att det skulle bli olönsamt att bedriva trafiken. Vidare anför Svensk Kollektivtrafik och Branschföreningen Tågoperatörerna att ett sätt att minska de ekonomiska konsekvenserna för transportörerna vore att införa en möjlighet för dem att genom regress få ersättning för kostnader som orsakats av järnvägens infrastrukturförvaltare (regressrätt).

*De rent nationella bestämmelserna om ersättning vid förseningar – konsekvenser för resenärerna*

Lagen föreslås omfatta resor i kortväga kollektivtrafik i den utsträckning som det finns ett behov av det och EU:s tåg- och busspassagerarförordningar ger utrymme för det. Alla resor med spårvagn och tunnelbana omfattas liksom även resor i linjetrafik med taxi när sådan trafik förekommer. Utifrån uppgifter som Samtrafiken tillhandahåller kan det antas att ca 80 procent av tågtrafiken och i princip all busstrafik kommer att omfattas av den nationella lagstiftningen.

Att resenärernas rätt till ersättning (och prisavdrag) vid förseningar regleras i lag innebär en ökad tydlighet beträffande vilka rättigheter resenärerna har. En lagreglerad rätt till ersättning vid förseningar och det förhållandet att lagen är transportslagsövergripande innebär vidare att resenärerna får ett mer heltäckande skydd och lika rättigheter oavsett vilket transportslag de väljer att resa med och oavsett var i landet de reser.

Förbättringar av villkoren i kollektivtrafiken gynnar särskilt kvinnors resande, eftersom kvinnor i högre grad reser kollektivt än män, samtidigt som de kan få fler män att resa kollektivt.

Förslagets konsekvenser beträffande ersättning vid förseningar måste bedömas med beaktande av nuvarande system med transportörernas olika resegarantier. Konsekvenserna av förslagen hör också ihop med den avgränsning som görs gentemot tågpassagerarförordningen.

För de resor med buss, spårvagn och tunnelbana som kommer att omfattas av lagens bestämmelser om ersättning vid förseningar ger transportörernas resegarantier redan i dag resenärerna rättigheter på olika sätt vid förseningar av resor. Detta gäller även för de tågresor som inte omfattas av tågpassagerarförordningen enligt dess lydelse.

Det är vanligt att rättigheterna enligt transportörernas resegarantier uppstår vid förseningar som uppgår till eller riskerar att uppgå till 20 minuter. Resenärerna ges ofta rätt till ersättning för utlägg för resa med taxi eller i vissa fall med egen bil eller en ersättning som i stället relaterar till biljettpriset. Ersättning för annan transport ges som regel upp till ett högsta belopp. Exempelvis medger Västtrafiks resegaranti kontant ersättning för taxiutlägg med högst 300 kr, medan motsvarande beloppsgränser enligt Dalatrafiks och SL:s resegarantier är 500 kr respektive 800 kr (uppgifter från september 2015). Ersättning som relaterar till biljettpriset erbjuds i vissa fall till resenärer som inte har tagit taxi eller liknande. Det kan tilläggas att flera transportörer erbjuder resecheckar eller liknande i stället för kontant ersättning, eller som ett alternativ till sådan ersättning. I vissa fall erbjuds resecheckar till ett högre maxbelopp än vid kontant ersättning.

De föreslagna rent nationella ersättningsreglerna är utformade på ett sätt som liknar vad som gäller enligt flera transportörers resegarantier. I jämförelse med resegarantierna kan förslaget innebära att resenärerna får en högre ersättning i form av prisavdrag eller ersättning för egna utlägg men också att det ges rätt till sådan ersättning i större utsträckning.

Resor med tågtrafiktjänster som är kortare än 150 km och som undantas från tågpassagerarförordningens tillämpning kommer att omfattas av

lagens bestämmelser om ersättning vid förseningar. Enligt nuvarande ordning omfattas dessa resor av motsvarande bestämmelser i tågpassagerarförordningen som har gällt sedan december 2009. Det kan beträffande dessa resor också noteras att bestämmelserna i tågpassagerarförordningen utgör ett minimiskydd för resenärerna. Flera transportörer vars trafik för närvarande omfattas av tågpassagerarförordningen har också mer gynnsamma villkor i sina resegarantier för resenärerna än vad som krävs enligt förordningen.

Ersättningsbestämmelserna i lagen innebär i förhållande till tågpassagerarförordningens bestämmelser att resenärerna har rätt till ersättning vid något kortare förseningar än vad som gäller enligt förordningen. Lagens bestämmelser innebär också i förhållande till förordningen att ersättning ska uppgå till en högre andel av biljettpriset. I förordningen finns det vid förseningar rätt till måltider och hotellrum m.m. för resenärerna. I lagen föreslås inte sådana bestämmelser. Vidare har resenärerna enligt bestämmelserna i förordningen vid en försening som uppgår till 60 minuter rätt till ombokning på likvärdiga villkor alternativt returreisa. I lagen är i stället utgångspunkten att transportörerna kan ordna med ersättningstrafik för att undkomma förseningsansvar men att resenärerna, om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport, dock med högst 1/40 av prisbasbeloppet.

De rent nationella ersättningsbestämmelserna är anpassade för mer kortväga trafik och är som framgår annorlunda utformade än de regler i tågpassagerarförordningen som de ersätter. Det förhållandet att rätt till ersättning kommer att finnas vid kortare förseningar och till en högre andel av biljettpriset jämfört med tågpassagerarförordningen innebär stärkta rättigheter för resenärerna. Att det enligt lagens bestämmelser inte finns rätt till måltider och hotellrum kan ses som att resenärernas rättigheter försvagas, men i den kortväga trafik som omfattas av lagens bestämmelser bör det i praktiken inte innebära någon egentlig nackdel för resenärerna.

Med hänsyn till vad som anförs nedan om att transportörernas kostnadsökningar för förseningsersättningar kan väntas bli begränsade, bör risken för att regleringen leder till högre biljettpriser inte vara alltför stor.

#### *De rent nationella bestämmelserna om ersättning vid förseningar – konsekvenser för transportörerna*

Ersättningsreglerna i lagen som är rent nationella kan som framgår innebära stärkta rättigheter för resenärerna i jämförelse med transportörernas olika resegarantier genom att resenärerna får en högre ersättning i form av prisavdrag eller ersättning för egna utlägg och att det ges rätt till sådan ersättning i större utsträckning. Detta innebär att transportörerna kan komma att få högre kostnader för förseningsersättningar jämfört med vad som gäller enligt resegarantierna.

De rent nationella ersättningsreglerna är vidare anpassade för den mer kortväga trafiken och är som framgår annorlunda utformade än de regler i tågpassagerarförordningen som undantas. Exempelvis saknas i de nationella bestämmelserna en skyldighet att vid förseningar som över-

stiger en timme tillhandahålla resenärerna bl.a. måltider och hotellrum (om ett uppehåll över natten blir nödvändigt). De rent nationella bestämmelserna innebär alltså såväl lättnader som skärpningar för transportörerna jämfört med tågpassagerarförordningen.

Det är förmodligen inte möjligt att med någon större grad av säkerhet bedöma om, och i sådant fall i vilken utsträckning, som de rent nationella ersättningsreglerna kommer att medföra ökade eller minskade kostnader för transportörerna i jämförelse med dagens resegarantier och tågpassagerarförordningen. Kostnaderna beror bl.a. på hur den enskilda transportörens resegaranti ser ut i dag, hur många av transportörens resenärer som faller inom eller utanför lagens tillämpningsområde samt hur många förseningar som inträffar och hur stora förseningarna blir.

I den konsultrapport som analyserade konsekvenserna av utredningens förslag och som ligger till grund för utredningens konsekvensanalys (se betänkandet, bilaga 3) finns vissa uppgifter från trafikhuvudmännen Dalatrafiken, Skånetrafiken och SL som ger visst underlag för bedömningen av hur transportörernas kostnader kommer att påverkas. I konsultrapporten finns uppgifter om bl.a. trafikstörningar, klagomål och ersättningar som har utbetalats enligt resegarantier.

Enligt uppgifterna i rapporten avgick endast 0,3 procent av bussarna 21 minuter för sent eller mer i den del av Dalatrafikens busstrafik som var föremål för mätningar. Beträffande Skånetrafikens visade mätningar i busstrafiken att mindre än 1 procent av bussarna var försenade med mer än 20 minuter. För SL:s del finns uppgifter om att det endast var 0,3 procent av pendeltågen som ankom 20 minuter eller senare jämfört med ordinarie ankomsttid vid stationen Stockholms Södra. Andelen avgångar eller ankomster som var så pass försenade att de skulle berättiga till ersättning enligt den föreslagna lagen var alltså mycket låg.

Vidare var antalet klagomål med ersättningskrav mycket få enligt uppgifterna i rapporten. Som exempel beräknades antalet avgångar i Dalatrafiken som var försenade med 21 minuter eller mer uppgå till ca 73 000 per år utifrån ett uppskattat årsgenomsnitt på ca 21,5 miljoner avgångar (dvs. ca 0,3 procent som nämnts ovan). Trots att det var en mycket liten andel avgångar som var så pass försenade rörde det sig alltså i absoluta tal i och för sig om ganska många turer under ett år. Antalet försenade avgångar ska dock jämföras med antalet klagomål med ersättningskrav, som hos Dalatrafiken uppgick till endast 491 år 2006, 269 år 2007 och 130 år 2008. Det var alltså endast en bråkdel av de resenärer som hade rätt till ersättning som framställde krav på ersättning.

Kostnaderna för utbetalningar av ersättningar relaterade till resenärernas rättigheter vid förseningar (resegarantier) var vidare enligt rapporten i Dalarna 0,05 procent av de totala kostnaderna för kollektivtrafiken i länet år 2007. Motsvarande kostnader uppskattades baserat främst på information om trafiken i Stockholm och Skåne uppgå till ca 0,1 procent av trafikhuvudmännens totala kostnad för att bedriva kollektivtrafik samma år.

Rapportens slutsats är att denna låga kostnad innebär att förändringar i resenärernas rättigheter vid förseningar kan vara relativt stora utan att de innebär avsevärda extra kostnader för operatörerna eller leder till snedvridning av konkurrensen mellan olika trafikslag. Det bedömdes i rapporten att en eventuell höjning av maxgränser i förhållande till olika

resegarantier inte skulle ge någon påtaglig kostnadskonsekvens, eftersom snittersättningen, som uppgick till 250 kr, med god marginal låg under dåvarande maxgränser. Enligt bedömningen i rapporten finns det knappast någon grund att anta att snittersättningen på kort sikt kommer att ändras väsentligt, eftersom den hänger mera samman med resmönstren än med ersättningsreglerna, åtminstone för det fall ersättningen avser faktiska utlägg för alternativ resa.

I förhållande till busstrafiken är den spårbundna trafiken naturligen mindre flexibel, eftersom det som regel saknas alternativa vägar om det uppstår oförutsedda störningar på en viss sträcka. Ett ytterligare förhållande som medför att tågtransportörer i lägre grad än andra kan påverka störningar som kan leda till förseningar är att de kör på spår som förvaltas av annan och vars kapacitet utnyttjas även av andra tågtransportörer. Andelen tågresor som är försenade med mer än 20 minuter kan därför förväntas vara något större än för övriga trafikslag. Det finns t.ex. uppgifter från Trafikverket om att ca 90 procent av persontågen ankommer inom fem minuter efter utsatt tid.

Det kan vidare i någon mån förväntas att en något större andel av de resenärer som har rätt till ersättning framställer krav på ersättning när det är fråga om regionala tågtrafiktjänster jämfört med kortare trafiktjänster. I och med att biljettpriserna normalt är högre och resorna är längre blir också den ersättning som resenärer har rätt till som regel högre vid försenade resor med regionala tågtrafiktjänster jämfört med vid försenade resor med kortare trafiktjänster. Ju högre ersättningen är, desto större kan incitamentet att göra sin rätt gällande förväntas vara.

Hur stor del av kostnaden för ersättningar vid förseningar som en tågtransportör slutligt behöver stå för är också beroende av det system med kvalitetsavgifter som gäller för järnvägen. Systemet innebär att om t.ex. infrastrukturförvaltaren orsakar en avvikelse som innebär att en transportör blir försenad, ska infrastrukturförvaltaren betala en kvalitetsavgift till transportören. Kvalitetsavgifterna ska verka förebyggande och ska utformas så att både infrastrukturförvaltaren och den som utnyttjar infrastrukturen vidtar skäliga åtgärder för att förebygga driftstörningar i järnvägssystemet. (Se 6 kap. 22 a § och 7 kap. 5 a § järnvägslagen.) Tidigare har avgifterna varit relativt låga men de är under utveckling och har på senare tid höjts avsevärt. Även om kvalitetsavgifterna ska verka förebyggande, innebär avgifterna att transportörerna faktiskt får viss täckning för de kostnader som de har haft för ersättningar på grund av förseningar som beror på infrastrukturförvaltaren.

Som Svensk Kollektivtrafik och Branschföreningen Tågoperatörerna påpekar vore ett sätt att minska de ekonomiska konsekvenserna för tågtransportörerna att införa en regressrätt. Som framgår i avsnitt 4.4 föreslår Järnvägstrafikutredningen att en tågtransportör ska ha en regressrätt mot infrastrukturförvaltaren när transportören har betalat ersättning till en resenär i enlighet med förevarande förslag. Utredningens förslag bereds för närvarande inom Regeringskansliet. Om utredningens förslag beträffande regressrätt genomförs, kommer alltså transportörerna få rätt till ytterligare täckning för kostnader i samband med förseningar som orsakas av infrastrukturförvaltaren.

Det kan mot bakgrund av det anförda i och för sig tänkas att förslagen kommer att innebära att kostnaderna vid störningar kommer att öka något

mer för tågtransportörer än för andra transportörer, men det saknas anledning att anta att en eventuell ökning kommer att vara särskilt mycket större för tågtransportörer än för övriga transportörer. Genom systemet med kvalitetsavgifter minskas dessutom den kostnad som tågtransportörerna slutligt får stå för.

Beträffande samtliga transportörer som berörs av förslaget saknas det anledning att anta att antalet förseningar som berättigar till ersättning kommer att öka i förhållande till dagens siffror. Snarare finns det skäl att anta att utvecklingen går mot en ökad punktlighet, vilket även lagen kan väntas bidra till. I sammanhanget kan nämnas att ett huvudsyfte med samarbetet inom EU rörande passagerarrättigheter är att regleringarna på EU-nivå ska utgöra ett incitament för transportörerna att förbättra punktligheten i trafiken. Av uppgifter från Trafikverket har t.ex. punktligheten för persontåg ökat något under 2014 jämfört med åren 2011–2013. Andelen klagomål med krav på ersättning i förhållande till antalet resenärer som har rätt till ersättning har som framgår varit relativt liten. Det kan tänkas att de tydliga och förutsebara rättigheterna som lagen ger resenärer vid förseningar medför att andelen klagomål med krav på ersättning ökar något. Ökningen kan dock väntas bli begränsad med hänsyn till att transportörerna redan idag marknadsför sina resegarantier och att de därför är relativt välkända. Dessutom rör det sig om relativt låga ersättningsnivåer och många resenärer kan därför, liksom får antas ha skett även tidigare, komma att välja att inte begära ersättning. Utifrån detta kan det antas att inte heller transportörernas administrativa kostnader med anledning av ersättningskrav kommer att vara föremål för någon betydande ökning.

Sammantaget bedömer regeringen att transportörernas kostnader för ersättningar till resenärer vid förseningar inte kommer att påverkas i någon större utsträckning av de föreslagna rent nationella ersättningsbestämmelserna. Mot bakgrund av hur liten andel av transportörernas kostnader som utgörs av ersättningar till resenärer vid förseningar i dag, bör vidare en ökning av kostnaderna för sådana ersättningar inte annat än högst marginellt påverka transportörerna. Med hänsyn till att regleringen inte kan väntas påverka transportörernas kostnader för ersättningar i någon större utsträckning bör den föreslagna regleringen inte heller medföra någon särskild risk för att störningskänsliga regionalavgångar i rusningstid kommer att dras in.

#### *Utvidgningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar – konsekvenser för resenärerna*

Resenärernas rätt till ersättning och assistans i den busstrafik som utvidgningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar träffar (trafiktjänster som är åtminstone 150 km men kortare än 250 km) är i dag beroende av transportörernas resegarantier, på samma sätt som den mer kortväga busstrafik som föreslås omfattas av de rent nationella ersättningsbestämmelserna.

I den långväga busstrafiken ger resegarantierna normalt sett resenärerna rättigheter först vid längre förseningar. Exempelvis ges resenärerna vid förseningar som uppgår till 60 minuter enligt Nettbuss Express AB:s resegaranti rätt till en fri enkelresa motsvarande den sträcka som



resenären reste vid förseningstillfället. Vid dubbelt så långa förseningar ges enligt samma garanti rätt till två enkelresor (uppgifter från september 2015). Busspassagerarförordningens regler ger vid förseningar som är längre än 120 minuter resenärerna i första hand rätt att välja mellan fortsatt resa eller ombokning, utan extra kostnad, till en resa med jämförbara villkor till slutdestinationen så snart som möjligt eller återbetalning av biljettpriset. Rätt till återbetalning innebär enligt förordningen rätt till kontant ersättning, om inte resenären godtar någon annan form av återbetalning. Vidare ges resenärerna enligt förordningens bestämmelser rätt till kostnadsfria måltider och hotellrum m.m. vid mer än 90 minuter försenade avgångar från terminal (vid resor som beräknas uppgå till 180 minuter).

Resenärerna får alltså i den mer långväga busstrafiken rättigheter som är anpassade för mer långväga trafik. Busspassagerarförordningens bestämmelser kan jämfört med transportörernas resegarantier innebära stärkta rättigheter för resenärerna t.ex. genom att resenärerna får rätt till kontant ersättning. Busspassagerarförordningens bestämmelser innebär vidare minimikrav och det finns inte något som hindrar att transportörer som har haft mer gynnsamma villkor i sina resegarantier även fortsättningsvis har det.

#### *Utvidgningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar – konsekvenser för transportörerna*

I den mer långväga busstrafiken som omfattas av föreslagen utvidgning av busspassagerarförordningen får transportörerna skyldigheter som är anpassade för mer långväga trafik. Utvidgningen av busspassagerarförordningens bestämmelser kan som framgår innebära såväl lättnader som skärpningar för transportörerna jämfört med de egna resegarantierna.

Det är inte möjligt att med någon större grad av säkerhet bedöma om utvidgningen av ersättningsreglerna i busspassagerarförordningen kommer att medföra ökade eller minskade kostnader för transportörerna i jämförelse med dagens resegarantier. Kostnaderna beror bl.a. på hur den enskilda transportörens resegaranti ser ut i dag, hur många av transportörens resenärer som faller inom eller utanför det nya tillämpningsområdet för busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar samt hur många förseningar som inträffar och hur stora förseningarna blir.

Det finns dock inte heller beträffande de resor som sker med långa busstrafiktjänster någon anledning att anta att antalet förseningar som medför att resenärerna får rätt till exempelvis ersättning, måltider eller hotellrum kommer att öka. Regeringens bedömning är därför att föreslagen utvidgning av busspassagerarförordningens bestämmelser om resenärers rättigheter vid förseningar inte kommer att påverka transportörernas kostnader i någon större utsträckning.

#### *Övriga förslag – konsekvenser för resenärerna och transportörerna*

Förslagen om transportörernas informationsskyldighet innebär att resenärerna jämfört med hittillsvarande ordning tillförsäkras tillgång till ytterligare information som är av värde för dem vid resor inom kollektiv-

trafiken. Tillgången till information kan förväntas ge resenärerna ett bra underlag för att bl.a. planera och genomföra sina resor på bästa sätt.

För transportörerna innebär utvidgningen av skyldigheterna framför allt att mer information ska tillhandahållas, men tillhandahållandet av informationen kan i huvudsak förutsättas ske genom befintliga informationskanaler. Förslagen i denna del bedöms därför innebära endast mycket begränsade kostnadsökningar för transportörerna.

Förslaget om att resenärerna ska ha rätt till frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud innebär en tydlighet och förutsebarhet i fråga om vad som ska gälla. Det lär vara relativt ovanligt att en transportör ändrar sitt trafikutbud på ett sådant sätt att resenärer med periodbiljett har rätt att frånträda avtalet om köp av biljetten. Förslaget bör alltså inte medföra några nämnvärda ytterligare konsekvenser eller kostnadsökningar.

De föreslagna bestämmelserna om reklamation och preskription innebär också en tydlighet och förutsebarhet i fråga om vad som ska gälla. De bestämmelserna bedöms inte medföra några nämnvärda andra konsekvenser eller kostnadsökningar.

Det förhållandet att transportörer som tillhandahåller transporter med tåg, buss, spårvagn, tunnelbanetåg och taxi i kollektivtrafik kommer att omfattas av samma regler bidrar till likartade konkurrensförutsättningar för transportörerna, vilket innebär att inte någon eller några särskilda transportörer gynnas framför andra.

Regeringens förslag innefattar att tillämpningen av vissa ytterligare bestämmelser i busspassagerarförordningen – dvs. utöver reglerna om resenärers rättigheter vid förseningar – som annars endast gäller trafik-tjänster som är 250 km eller längre, ska utvidgas till att gälla trafik-tjänster som är 150 km eller längre. Det rör bl.a. bestämmelser om biljetter och andra resehandlingar, assistans i samband med olyckor, tillgänglighet och information samt assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Resenärernas rättigheter stärks i den långväga trafik som utvidgningen omfattar. De transportörer som tillhandahåller viss långväga busstrafik som redan idag omfattas av aktuella bestämmelser i busspassagerarförordningen kan antas ha en organisation som är väl förberedd för att uppfylla de krav i förordningen som också kommer att omfatta övrig långväga trafik enligt utvidgningen. För de transportörer som inte har så pass långväga busstrafik att den omfattas av aktuella bestämmelser i busspassagerarförordningen i dag, men som kommer att omfattas av bestämmelserna efter utvidgningen, kan vissa kostnadsökningar initialt väntas. Med hänsyn till att även sådana transportörer kan förutsättas i stor utsträckning redan uppfylla kraven och hur liten del av busstrafiken som är så pass lång som 150 km eller längre (0,3 procent) kan kostnadsökningarna väntas bli begränsade.

#### *Konsekvenser för det allmänna*

Förslagen bedöms inte i nämnvärd omfattning öka antalet mål eller ärenden i de allmänna domstolarna, allmänna förvaltningsdomstolarna eller i Allmänna reklamationsnämnden (ARN). De förtydliganden som lagen innebär kan i stället väntas minska antalet tvister mellan resenärer och transportörer.

Förslagen om tillsyn och sanktioner i förhållande till transportörernas informationsskyldighet kan i någon mån innebära ökade kostnader för Konsumentverket och Marknadsdomstolen. Eventuella kostnadsökningar bedöms dock bli så begränsade att de kan rymmas inom ramen för befintliga anslag.

## 8 Författningskommentar

### 8.1 Förslaget till lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter

#### **Inledande bestämmelser**

##### **Lagens tillämpningsområde**

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid förseningar och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil.

Med kollektivtrafik avses detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik.

Lagen gäller inte vid trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistvärde.

I paragrafen finns grundläggande bestämmelser om lagens tillämpningsområde. Övervägandena finns i avsnitt 4.1.

Av *första stycket* framgår att lagen innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid förseningar och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafik med vissa trafikslag. I 12 § andra stycket anges vad som avses med resa. De trafikslag som omfattas av lagen är tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil. Avsikten är att uttrycken ska ha samma innebörd som när de eller liknande uttryck används i offentligrättslig lagstiftning. Med tåg avses detsamma som järnvägsfordon enligt järnvägslagen (2004:519). Det handlar alltså i praktiken om ett lok och vagnar som kan framföras på ett järnvägsspår. Spårvagn och tunnelbanetåg avser sådana fordon som används i spårvägs- och tunnelbaneverksamhet enligt lagen (1990:1157) om säkerhet vid tunnelbana och spårväg. Buss definieras i lagen (2001:559) om vägtrafikdefinitioner som en bil som är inrättad huvudsakligen för personbefordran och som är försedd med fler än åtta sittplatser utöver förarplatsen. I samma lag definieras personbil på i huvudsak samma sätt som buss, men en personbil är försedd med högst åtta sittplatser utöver förarplatsen. I kollektivtrafiken kan det t.ex. förekomma att vissa linjer med få resenärer trafikeras av personbilar som annars används i taxitrafik.

Enligt *andra stycket*, som är utformat i enlighet med *Lagrådets* förslag, avses med uttrycket kollektivtrafik detsamma som i lagen om kollektivtrafik. Där definieras kollektivtrafik genom en hänvisning till Europaparlamentets 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 (EU:s kollektivtrafikförordning). I artikel 2 a i förordningen definieras kollektivtrafik som persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande. Trafik som har ett annat huvudsakligt ändamål än själva persontransporten eller som inte erbjuds allmänheten fortlöpande omfattas inte. Det gäller exempelvis beställningstrafik såsom ordinära taxiresor, vissa paketresor enligt lagen (1992:1672) om paketresor och särskilt beställda resor som idrottsföreningar, församlingar eller skolor anordnar för sina medlemmar respektive elever. Utanför kollektivtrafik faller vidare bl.a. färdtjänst enligt lagen (1997:736) om färdtjänst, riksfärdtjänst enligt lagen (1997:735) om riksfärdtjänst, skolskjuts enligt skollagen (2010:800) och sådana förbeställda sjukresor som en vårdgivare kan ge rätt till.

Från tillämpningsområdet undantas i *tredje stycket* sådan trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistsvärde. Motsvarande trafik undantas även från tillämpningsområdet för EU:s kollektivtrafikförordning (artikel 1.2). Med undantaget åsyftas bl.a. trafik med museijärnvägar. Denna typ av trafik utmärks bl.a. av att turtätheten är låg, och ofta även säsongsbetonad, och att trafiken därför inte är avsedd för resenärer som har som huvudsakligt syfte att transportera sig. Det kan även vara fråga om liknande trafik med exempelvis bussar av kulturhistoriskt intresse eller sightseeingbussar.

Tillämpningen av lagens bestämmelser om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar är vidare beroende av om motsvarande bestämmelser i EU:s tåg- och busspassagerarförordningar ska tillämpas eller inte, se 2 och 3 §§. Lagens bestämmelse om frånträdande av avtal om köp av periodbiljett i 18 § är däremot tillämplig oberoende av om tåg- eller busspassagerarförordningens bestämmelser är tillämpliga i övrigt.

**2 §** Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

Paragrafen förklarar hur lagen förhåller sig till tågpassagerarförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.1 och 4.2.

I tågpassagerarförordningen finns bestämmelser om rätt till reseinformation och rättigheter vid förseningar, inställda avgångar och uteblivna anslutningar. Bestämmelserna reglerar i huvudsak sådana rättigheter och skyldigheter som i denna lag regleras i 7–17 §§. Av EU-rätten följer att domstolar och andra myndigheter i medlemsstaterna är skyldiga att tillämpa förordningen med företräde framför nationell rätt.

I *första stycket* ges upplysning om att lagens bestämmelser om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar tillämpas i den utsträckning motsvarande bestämmelser i tågpassagerarförordningen inte är tillämpliga. Frågan om huruvida tågpassagerarförordningens motsvarande bestämmelser är tillämpliga eller inte

bestäms av dels förordningens lydelse, dels det undantag från förordningen som görs i 4 §.

Tågpassagerarförordningen ska enligt sin lydelse gälla alla tågresor och järnvägstjänster i hela unionen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde. Förordningen är inte tillämplig på järnvägsföretag och trafiktjänster som saknar tillstånd enligt direktiv 2012/34/EU (artiklarna 2.1 och 2.2 i tågpassagerarförordningen jämfört med artikel 65 i direktiv 2012/34/EU). 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. I sådana fall är alltså lagens, och inte tågpassagerarförordningens, bestämmelser om reseinformation och ersättning och prisavdrag vid förseningar tillämpliga, om övriga förutsättningar i 1 § är uppfyllda.

Lagens bestämmelse om frånträdande av avtal om köp av periodbiljett i 18 § har inte någon motsvarighet i tågpassagerarförordningen och är därför tillämplig oavsett om förordningens bestämmelser är tillämpliga i övrigt.

I *andra stycket* uppmärksammas det undantag som görs från tågpassagerarförordningens tillämpning i vissa fall. Undantaget innebär att vissa artiklar i tågpassagerarförordningen – som reglerar reseinformation och rättigheter vid förseningar – inte ska tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km. I dessa fall blir i stället lagens bestämmelser tillämpliga. Se vidare kommentaren till 4 §.

**3 §** Vid resor med buss tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i 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) inte är tillämpliga.

Genom 5 § utvidgas tillämpningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och rättigheter vid förseningar.

Paragrafen förklarar hur lagen förhåller sig till busspassagerarförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.1 och 4.2.

I busspassagerarförordningen finns bestämmelser om rätt till reseinformation och rättigheter vid förseningar och inställda resor. Bestämmelserna reglerar i huvudsak sådana rättigheter och skyldigheter som i denna lag regleras i 7–17 §§. Av EU-rätten följer att domstolar och andra myndigheter i medlemsstaterna är skyldiga att tillämpa förordningen med företräde framför nationell rätt.

Enligt *första stycket* tillämpas lagens bestämmelser om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar endast i den utsträckning motsvarande bestämmelser i busspassagerarförordningen inte är tillämpliga. Detta gäller oavsett om busspassagerarförordningens bestämmelser är tillämpliga enligt förordningens lydelse eller på grund av den utvidgning av förordningens tillämpningsområde som görs i 5 §. I

det senare fallet följer det alltså av förevarande paragraf, och inte av EUrätten, att busspassagerarförordningens bestämmelser ska ha företräde framför motsvarande bestämmelser i lagen.

Lagens bestämmelse om frånträdande av avtal om köp av periodbiljett i 18 § har inte någon motsvarighet i busspassagerarförordningen och är därför tillämplig oavsett om förordningens bestämmelser är tillämpliga i övrigt.

I *andra stycket* ges en upplysning om utvidgningen av tillämpningsområdet för busspassagerarförordningen. Utvidgningen innebär att busspassagerarförordningens bestämmelser om rättigheter vid förseningar och inställda resor samt – till viss del – bestämmelser om reseinformation ska tillämpas på inrikes trafik tjänster som har en sträckning som är 150 km eller längre. Se vidare kommentaren till 5 §.

### **Undantag från tillämpningen av tågpassagerarförordningen**

**4 §** Artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafik tjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km.

I paragrafen görs undantag från tillämpningen av vissa artiklar i tågpassagerarförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.2.

Vissa artiklar i tågpassagerarförordningen ska inte tillämpas på kortare inrikes trafik tjänster. De artiklar i förordningen som undantas innehåller bestämmelser om offentliggörande av beslut om att dra in trafik tjänster (artikel 7), reseinformation som ska lämnas före en resa (artikel 8.1) och användning av ett datoriserat informations- och bokningssystem (artiklarna 10.1, 10.2 och 10.4). Vidare undantas artiklar som reglerar skadestånd, ersättning, assistans och reseinformation vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda avgångar (artiklarna 15–18). När det gäller kortare inrikes trafik tjänster regleras frågorna om reseinformation och ersättning och prisavdrag vid förseningar (inklusive uteblivna anslutningar och inställda avgångar) i stället i denna lag.

Med anledning av *Lagrådets* synpunkt kan det klargöras att undantaget gäller artiklarna i den ursprungliga lydelsen, en s.k. statisk hänvisning. Se vidare avsnitt 4.2.

Med trafik tjänster avses sådana trafik tjänster som medlemsstaterna får undanta från tillämpningen av vissa bestämmelser i tågpassagerarförordningen enligt artikel 2.5 i förordningen (jfr ”rail passenger services” i den engelska språkversionen av artikeln). Trafik tjänsten avser hela den sträcka som är möjlig för resenärerna att åka med ett visst tåg, dvs. sträckan mellan tågets ursprungliga avgångsstation och dess slutliga ankomststation. Uttrycket utgår alltså från transportörens eller, enligt tågpassagerarförordningen, järnvägsföretagets utbud av trafik tjänster och inte den enskilda resa som en transportör och en resenär har träffat avtal om. Undantaget gäller bara för inrikes trafik tjänster. Det innebär att hela trafik tjänsten ska utföras inom Sverige för att undantaget ska vara aktuellt; i annat fall tillämpas tågpassagerarförordningen.

Undantaget gäller för trafik tjänster som har en kortare sträckning än 150 km. Om det uppstår ett tillfälligt hinder i trafiken som gör att tåget inte kan färdas den planerade sträckan, saknar det betydelse för

bedömningen. Ett exempel på en sådan trafik tjänst som är kortare än 150 km är ett tåg som trafikerar en linje med Karlstad som ursprunglig avgångsstation och Åmål som slutlig ankomststation. Ett tåg som trafikerar en linje mellan Karlstad och Göteborg är däremot en trafik tjänst med längre sträckning än 150 km och undantas alltså inte från tågpassagerarförordningens tillämpning.

Undantaget innebär att lagens bestämmelser om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar tillämpas i stället för motsvarande bestämmelser i tågpassagerarförordningen. De bestämmelser i förordningen om reseinformation som inte har undantagits gäller också fortsättningsvis för samtliga tågtrafik tjänster som omfattas av förordningen, t.ex. bestämmelserna om vilka uppgifter en biljett ska innehålla (artikel 4) och vilken information som ska lämnas under en resa (artikel 8.2). Vissa andra bestämmelser om information är det inte möjligt att göra undantag från (artiklarna 9.5 och 20.1). Även dessa tillämpas på samtliga tågtrafik tjänster.

Undantaget får till följd att lagens bestämmelser om ersättning och prisavdrag vid förseningar endast tillämpas på trafik tjänster med en sträckning som är kortare än 150 km och att även bestämmelserna om reseinformation får sin största betydelse för sådana kortare trafik tjänster. På längre sträckor tillämpas tågpassagerarförordningen i sin helhet. I vissa fall kan dock lagens bestämmelser om reseinformation tillämpas vid sidan av förordningen. En förutsättning för detta är att det gäller ett krav på information som inte har sin motsvarighet i förordningen.

I kommentaren till 12 § behandlas tillämpningen i fall då lagen och förordningen är tillämplig på olika trafik tjänster som ingår i en resa.

### **Utvidgning av tillämpningen av busspassagerarförordningen**

**5 §** Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska även tillämpas på sådana trafik tjänster som anges i artikel 2.1 i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, som har en sträckning som är 150 km eller längre.

I paragrafen utvidgas tillämpningsområdet för vissa bestämmelser i busspassagerarförordningen. Övervägandena finns i avsnitt 4.2.

Busspassagerarförordningens bestämmelser om rätt till reseinformation och rättigheter vid förseningar och inställda resor ska enligt förordningens lydelse tillämpas på passagerare som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier, när passagerarens på- eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium och i huvudsak när trafik tjänsten (jfr ”service” i den engelska språkversionen) är 250 km eller längre enligt tidtabell.

Enligt paragrafen ska busspassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och rättigheter vid förseningar eller inställda resor (artiklarna 19–23) även tillämpas på trafik tjänster som är 150 km eller längre. Utvidgningen av tillämpningsområdet omfattar också definitioner (artikel 3), bestämmelser om biljetter (artikel 4.1), ansvar för andra utförande parter (artikel 5), förbud mot begränsningar av resenärernas rättigheter i förhållande till förordningens bestämmelser (artikel 6) och assistans till resenärer i händelse av en olycka (artikel 8). Artiklarna ska

tillämpas och tolkas på samma sätt som när dessa gäller direkt enligt busspassagerarförordningen.

På motsvarande sätt som beträffande undantaget från tågpassagerarförordningen är hänvisningen till artiklarna i busspassagerarförordningen statisk, se kommentaren till 4 §.

Utvidningen av förordningens tillämpningsområde innebär att lagens bestämmelser om rätt till ersättning och prisavdrag vid förseningar tillämpas på trafiktjänster som har en kortare sträckning än 150 km. Vidare inskränks lagens bestämmelser om reseinformation genom att förordningens bestämmelser om information vid inställda eller försenade avgångar (artikel 20) görs tillämpliga på trafiktjänster som har en sträckning som är 150 km eller längre. Enligt förordningen är dessutom vissa informationsbestämmelser i förordningen tillämpliga på samtliga busstrafiktjänster. Det gäller den information som ska lämnas under en resa (artikel 24), som tillämpas i stället för lagens bestämmelser, och information om vilka rättigheter passagerare har enligt förordningen (artikel 25), som gäller vid sidan av lagen.

### **Avtalsvillkor som avviker från lagen**

**6 §** Ett avtalsvillkor som i jämförelse med 12–19 §§ är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne.

Av paragrafen framgår i vilka fall lagen är tvingande. Övervägandena finns i avsnitt 4.1.

Enligt paragrafen är lagens bestämmelser om ersättning och prisavdrag vid förseningar, frånträdande av avtal om köp av periodbiljett och preskription i 12–19 §§ tvingande till förmån för resenärerna. Ett avtalsvillkor om t.ex. ersättning vid förseningar som i jämförelse med lagens bestämmelser är till nackdel för en resenär är ogiltigt.

Bestämmelserna är tvingande till förmån för samtliga resenärer. Huruvida resenären är konsument eller inte spelar alltså inte någon roll.

Att lagen är tvingande får betydelse för avtalsvillkor som skulle innebära att en resenär på förhand godtar inskränkningar av sina rättigheter enligt lagen. Sådana villkor är alltså ogiltiga. Paragrafen hindrar däremot inte att en resenär i ett konkret fall avstår från en rättighet sedan den väl har aktualiserats.

## **Reseinformation**

### **Transportörens informationsskyldighet**

**7 §** Transportören ska tillhandahålla information om

1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,
2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag,
3. transportörens allmänna avtalsvillkor,
4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
6. möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
7. säkerhets- och trygghetsfrågor, och
8. hur transportören kan kontaktas.



Paragrafen innehåller bestämmelser om en transportörs skyldighet att tillhandahålla information som rör resor med transportörens trafik-tjänster. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

Den informationsskyldighet som föreskrivs i paragrafen är av allmän karaktär (se vidare nedan). I 8 § uppställs ytterligare krav på information som ska ges under en resa.

Tillämpningen av paragrafen begränsas av om motsvarande bestämmelser i tåg- och busspassagerarförordningarna är tillämpliga (se 2–5 §§).

Enligt paragrafen är det transportören som har informations-skyldigheten. Med transportör avses här den som erbjuder trafiktjänsten och som för det fall avtal träffas åtar sig att transportera resenären. Att transportören är ansvarig hindrar inte att denne uppdrar åt någon annan, t.ex. en biljettförmedlare, att tillhandahålla informationen. Av 1 § följer att skyldigheten gäller transportörer som bedriver sådan trafik som omfattas av lagens tillämpningsområde.

Att det är transportören som pekats ut som den som ska tillhandahålla information stämmer överens med vad som gäller enligt hittillsvarande ordning enligt lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. (se 3 och 4 §§ den lagen).

Skyldigheten gäller att tillhandahålla information. I kravet på tillhandahållande ligger att allmänheten och resenärer i princip ska ha möjlighet att ta del av informationen när behov uppstår. Beroende på vilken information det är fråga om kan behov av att ta del av informationen finnas löpande eller uppstå innan ett avtal om resa ingås, innan resan påbörjas, under resan eller efter resan eller vid flera av dessa tillfällen.

Att det i 9 § ställs krav på att informationen ska lämnas i den eller de former som är mest lämpliga styr hur informationen ska tillhandahållas.

Den information som ska tillhandahållas motsvarar delvis tågpassagerarförordningens informationskrav. Till vissa delar motsvarar kraven på information också den information som enligt hittillsvarande ordning ska tillhandahållas enligt 2006 års lag.

Enligt *punkten 1* ska transportören tillhandahålla information om en försening eller annan störning i trafiken. Vad som avses med försening framgår av 12 §. Orsaken till en försening kan vara såväl planerade underhållsarbeten som tekniska fel eller andra tillbud som kan påverka trafiken. Avsikten är inte att information ska behöva lämnas om en försening är helt obetydlig. Med ”andra störningar i trafiken” avses något som utan att försena trafiken påverkar hur den genomförs, t.ex. att ersättningsbussar sätts in vid ett stopp i tågtrafik.

Informationsskyldigheten gäller även förseningens eller störningens orsak. Detta gäller endast i den utsträckning som dessa förhållanden är kända för transportören. Avsikten är inte att transportören ska vara tvungen att i detalj lämna uppgifter om ett tekniskt fel, en olycka eller ett sjukdomsfall, utan en allmän uppgift om orsaken till en försening. Som framgår av lagtexten har transportören också en särskild skyldighet att informera om hur varaktigt en försening eller annan störning kan väntas bli och vilka konsekvenser den kan väntas få. Ett syfte med kraven i denna punkt är att resenärerna i samband med förseningar ska kunna

bedöma hur förseningen påverkar deras respektive planering och ha möjlighet att anpassa sig till den uppkomna situationen. Transportören ska därför så långt som möjligt försöka göra en realistisk uppskattning av hur omfattande förseningen kommer att bli. Kravet på att transportören ska informera om konsekvenserna av en försening eller annan störning gäller endast sådana förhållanden som transportören kan förutse, t.ex. att en anslutande förbindelse missas.

Det som anges i punkten 1 gäller i allt väsentligt enligt hittillsvarande ordning. Enligt 4 § 2006 års lag ska transportören, om det uppstår en försening eller annan störning i trafiken, snarast möjligt lämna information om förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser.

Av *punkten 2* framgår att transportören ska tillhandahålla information om resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag. Informationen ska bl.a. omfatta resenärens förutsättningar att få ersättning och prisavdrag vid förseningar enligt lagen (14–16 §§) och fråntråda ett avtal om köp av periodbiljett (18 §). Om transportörens allmänna avtalsvillkor innebär att resenärerna har mer förmånliga rättigheter än vad som följer av lagens bestämmelser, ska transportören informera om detta.

När det gäller information om rättigheter enligt tåg- och busspassagerarförordningarna föreskrivs informationsskyldighet i förordningarna (artikel 29 i tågpassagerarförordningen och artikel 25 i busspassagerarförordningen).

Bestämmelsen i punkten 2 motsvaras i någon mån av vad som enligt hittillsvarande ordning gäller enligt 3 § första stycket och andra stycket 3 2006 års lag. Enligt de bestämmelserna har transportören en skyldighet att lämna information om sitt ersättningssystem som transportören ska ha för att lämna ersättning till passagerare som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken. Det är dels en allmän skyldighet, dels en särskild skyldighet gentemot den som vill köpa en enskild resa.

Transportören ska enligt *punkten 3* tillhandahålla information om sina allmänna avtalsvillkor. Härmed avses sådana standardiserade villkor som transportören tillämpar och som avses utgöra en del av avtalet med resenären. Villkoren kan t.ex. reglera förutsättningarna för att få resa med transportmedlet.

Bestämmelsen i punkten 3 har i viss mån sin motsvarighet i 3 § 2006 års lag. Enligt den paragrafen har transportörerna enligt hittillsvarande ordning bl.a. en allmän skyldighet att lämna information om sina transporttjänster och sitt ersättningssystem samt en skyldighet att vid behov lämna information om möjligheterna för en person med funktionsnedsättning att genomföra en viss resa.

Enligt *punkten 4* ska information också tillhandahållas om biljettpriser. Det pris som avses är det totala pris som ska betalas av resenären. Prisuppgiften ska med andra ord inkludera mervärdesskatt och även innehålla uppgift om eventuell bokningsavgift. Om priset för en biljett är beroende av på vilket sätt biljetten införskaffas, ska detta framgå. Information ska vidare lämnas om tidtabeller och linjesträckningar. Informationen ska omfatta åtminstone vilka stationer eller hållplatser som trafikerats och avgångstiderna från respektive station eller hållplats.

Bestämmelsen i punkten 4 har till en del sin motsvarighet i 3 § första stycket och andra stycket 1 och 2 2006 års lag. Utöver den nämnda

skyldigheten att lämna information om sina transporttjänster har transportörerna enligt hittillsvarande ordning en skyldighet att lämna information om resans pris och om avgångs- och ankomsttid till den som vill köpa en enskild resa.

Enligt *punkten 5* ska transportören tillhandahålla information om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser. Information ska tillhandahållas t.ex. om huruvida en station har begränsade öppettider. Information ska också lämnas om fordons och stationers utformning i syfte att resenärer som har en funktionsnedsättning eller har med sig barnvagn eller skrymmande bagage ska kunna bedöma förutsättningarna att resa med det aktuella fordonet eller att ta sig fram på en station. Informationen kan t.ex. avse tillgång till hissar samt mått som anger vilken storlek på rullstol som kan tas ombord. För personer som har allergi eller överkänslighet är det viktigt att få kännedom om huruvida det finns särskilda vagnar eller avdelningar som har anpassats för detta.

Det som anges i *punkten 5* motsvaras i viss mån av det hittillsvarande kravet att transportören vid behov ska lämna information om möjligheterna för en person med funktionsnedsättning att genomföra en viss resa (3 § tredje stycket 2006 års lag). Med anledning av *Lagrådets* synpunkt kan det anmärkas att informationsskyldigheten enligt förevarande bestämmelse är mer långtgående än vad som gäller enligt hittillsvarande ordning. Det ställs krav på att mer information ska lämnas och den krets av personer som har rätt till informationen är större. Enligt vad som nyss utvecklats är nämligen skyldigheten inte begränsad till möjligheterna för en person med funktionsnedsättning att genomföra en viss resa, utan gäller olika typer av begränsningar i tillgången till de fordon, stationer och hållplatser som transportören använder och i förhållande till olika typer av resenärer. Vidare ställs det inget krav på att informationen har begärts av någon för att informationsskyldigheten ska föreligga. Allmänheten och resenärer ska i princip ha möjlighet att ta del av informationen när behov uppstår (se ovan beträffande innebörden av att informationen ska tillhandahållas).

Liksom när det gäller sådana längre tågtrafiktjänster som omfattas av tågpassagerarförordningen ska transportören enligt *punkten 6* tillhandahålla information om möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta. Informationen kan t.ex. ta sikte på om cyklar överhuvudtaget får medföras alternativt om de får medföras endast under vissa tider eller till vissa stationer eller hållplatser. Informationen ska också inkludera eventuella avgifter.

Enligt *punkten 7* ska transportören tillhandahålla information om säkerhets- och trygghetsfrågor. Härmed avses t.ex. utrymningsvägar i en nödsituation och att resenärerna inte får beträda vissa områden. Motsvarande informationskrav uppställs i tågpassagerarförordningen när det gäller vilken information som ska lämnas under en resa.

Transportören ska också enligt *punkten 8* lämna information om hur transportören kan kontaktas, t.ex. uppgifter om postadress, telefonnummer och e-postadress. Av kontaktuppgifterna ska resenärerna få information om vart de kan vända sig för att t.ex. få ytterligare information eller för att framställa krav på ersättning.

Det som anges i punkterna 6–8 är nytt i förhållande till hittillsvarande ordning enligt 2006 års lag.

**8 §** Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen ska transportören ge resenären information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser.

Paragrafen innehåller bestämmelser om transportörens skyldighet att ge resenären särskild information under en resa. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

Som framgår av kommentaren till 7 § ska allmänheten i princip ha möjlighet att ta del av den information som anges i den paragrafen när behov uppstår. Ett behov av den informationen kan t.ex. uppstå under en resa. Förevarande paragraf innebär att ytterligare information ska lämnas under en resa. Härmed avses den tid under vilken en resenär befinner sig ombord på ett fordon.

Kravet om att viss information ska ges under en resa gäller främst vid resa med spårvagn och tunnelbanetåg. I ett fåtal fall gäller informations-skyldigheten även vid resa med tåg, nämligen när tågpassagerarförordningen inte är tillämplig. Förordningen är bl.a. inte tillämplig om transportören är ett järnvägsföretag som enbart tillhandahåller tjänster som avser persontrafik på lokal och regional fristående järnvägsinfrastruktur, utan förbindelse med det allmänna nätet (se kommentaren till 2 §). Transportörens skyldighet att lämna information under en resa med tåg regleras som huvudregel, dvs. för det fall tågpassagerarförordningen är tillämplig, uteslutande av artikel 8.2 i tågpassagerarförordningen.

Det särskilda kravet att ge information gäller inte vid resa med buss eller personbil. Informations-skyldigheten under en resa med buss i linjetrafik regleras uteslutande av artikel 24 i busspassagerarförordningen som gäller även vid användning av kortare trafik-tjänster. Enligt den artikeln ska passagerarna ges adekvat information under hela resan.

Under resan ska det ges information om nästa station eller hållplats. Syftet är att resenärerna i tillräckligt god tid ska kunna förbereda sig för att gå av vid den station eller hållplats som de önskar.

Vidare ska det ges information om anslutande förbindelser. Härmed avses både sådana byten som kan göras för att åka vidare i annan riktning med trafik-tjänster som transportören tillhandahåller och anslutningar med andra transportörers trafik-tjänster, t.ex. om en tunnelbanestation ligger i anslutning till en busstation. Det är endast viktigare anslutande förbindelser som transportören behöver ge resenärerna information om. Det krävs således inte att transportören informerar om samtliga möjligheter för resenärerna att resa vidare med en annan trafik-tjänst. Däremot ska transportören uppmärksamma resenärerna på viktigare knutpunkter, t.ex. när det är fråga om en tunnelbanestation som ligger i anslutning till en busshållplats som utgör knutpunkt för flera busslinjer. Sådan information kan underlätta för resenärerna att nå sin önskade destination.

Bestämmelsen är ny i förhållande till hittillsvarande ordning enligt 2006 års lag.

9 § Information enligt 7 och 8 §§ ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

Paragrafen innehåller krav på hur informationen ska presenteras för resenärerna. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

Paragrafen tar sikte både på sådan reseinformation som transportören ska tillhandahålla enligt 7 § och sådan reseinformation som ska ges under en resa enligt 8 §.

Enligt paragrafen ska informationen lämnas i den eller de former som är mest lämpliga. Med form avses både på vilket sätt informationen ska lämnas, i skrift eller muntligen, och med vilket medium den ska lämnas, t.ex. via internet eller på en skylt. Att informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen innebär att transportören ska sträva efter att informationen når fram till så många resenärer som möjligt och att informationen är så klar och begriplig att resenärerna kan uppfatta och ta till sig den. Hur informationen lämnas är beroende av vilket slags information det är fråga om och i vilken situation den lämnas. Som utgångspunkt bör informationen finnas tillgänglig på olika sätt, t.ex. både muntligen och skriftligen, för att uppfylla olika resenärers behov. För allmänna avtalsvillkor kan det vara tillräckligt att dessa publiceras på transportörens hemsida och efter begäran tillhandahålls muntligt, exempelvis per telefon. Information om en försening under en resa bör åtminstone lämnas via högtalare och, när så är tekniskt möjligt, på textdisplayer. På större stationer kan det vara lämpligt att viktig information inte ges endast på svenska utan också på annat språk. Detta gäller särskilt under turistsäsong och för stationer som ligger i anslutning till en internationell flygplats eller hamn eller där det annars kan förutsättas att många internationella resenärer vistas.

Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning. Utgångspunkten är att personer med funktionsnedsättning ska ha lika god möjlighet att ta till sig informationen som andra resenärer. Det är t.ex. viktigt att informations-skyltar och monitorer är placerade på lämplig höjd, att hörselslinga finns samt att textad information och beskrivningar av linjesträckningar är lättlästa. Ett muntligt återgivande av informationen ska i princip innehålla samma uppgifter som återges på en textdisplay.

Bestämmelsen motsvaras i någon mån av vad som enligt hittillsvarande ordning gäller enligt 3 § första stycket 2006 års lag. Enligt den bestämmelsen har transportören en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om bl.a. sina transporttjänster.

**Tillsyn över informationsskyldigheten**

**10 §** Den myndighet som regeringen bestämmer ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 7–9 §§.

I paragrafen anges att regeringen utser den myndighet som ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör sina skyldigheter enligt 7–9 §§ att tillhandahålla information. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

**Påföljd vid utebliven information**

**11 §** Om information inte lämnas enligt 7–9 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 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 7–9 §§. Övervägandena finns i avsnitt 4.3.

Om en transportör underlåter att lämna information i enlighet med 7–9 §§ eller lämnar den på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt, kan det utgöra vilseledande marknadsföring enligt 10 § marknadsföringslagen. Enligt förevarande paragraf tillämpas marknadsföringslagens sanktionssystem i dessa fall. Informationen är väsentlig i marknadsföringslagens mening.

Det saknar betydelse om skyldigheten att tillhandahålla informationen infaller före, under eller efter försäljningen eller det att tjänsten utförs för att marknadsföringslagen ska vara tillämplig (se 3 § marknadsföringslagen). Bestämmelsen är alltså tillämplig på information oavsett när den ska lämnas.

Transportören kan, om övriga förutsättningar enligt marknadsföringslagen är uppfyllda, åläggas att lämna informationen vid äventyr av vite, ett s.k. informationsföreläggande (24 och 26 §§ marknadsföringslagen). En talan om åläggande väcks vid Marknadsdomstolen och får väckas av bl.a. Konsumentombudsmannen. I ett fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela ett informationsföreläggande för godkännande av transportören (28 § marknadsföringslagen).

Marknadsföringslagens bestämmelser om marknadsstörningsavgift ska inte tillämpas i de fall som omfattas av paragrafen. Motsvarande undantag finns bl.a. i 4 § lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

**Ersättning och prisavdrag vid förseningar****Vad som avses med försening**

**12 §** En resa är att anse som försenad, om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

Med resa avses en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om. Om det har ingåtts ett avtal som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

I paragrafen anges vad som avses med försening av en resa. Övervägandena finns i avsnitt 4.4, där även *Lagrådets* synpunkter behandlas.

I förevarande paragraf och 13 § anges i vilka fall en resa ska anses som försenad. I 14 och 15 §§ finns sedan bestämmelser om vilken rätt till ersättning eller prisavdrag som en resenär har vid en försening.

Frågan om huruvida en försening föreligger och hur stor en försening är avgörs utifrån när transporten når resans slutdestination. Vad som avses med resa framgår av andra stycket. Resans slutdestination är den station (eller hållplats) som är det slutliga målet för resenärens resa.

Till grund för ett köp av en resa finns normalt transportörens tidtabeller, där det framgår vilka resor som är möjliga att göra med de trafiktjänster som transportören erbjuder. De krav som ställs på tidtabeller framgår av offentligrättslig lagstiftning, exempelvis 4 kap. 2 § lagen (2010:1065) om kollektivtrafik där det anges att ett kollektivtrafikföretag ska lämna information om sitt trafikutbud till ett gemensamt system för trafikantinformation.

På vissa typer av biljetter anges tiderna för resan och tiderna får därmed anses utgöra en del av transportavtalet. I sådana fall ska enligt *första stycket*, som är utformat i enlighet med *Lagrådets* förslag, resan anses som försenad, om transporten för resan ankommer till slutdestinationen vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet.

Andra typer av biljetter innehåller ingen uppgift om restiderna. I sådana fall, där ankomsttiden inte anges i transportavtalet, ska en försening anses föreligga, om transporten för resan ankommer vid en senare tidpunkt än vad som följer av den för resan gällande tidtabellen. I praktiken blir det samma utgångspunkt för bedömningen som när ankomsttiden framgår av transportavtalet, eftersom den avtalade tiden regelmässigt är hämtad från tidtabellen.

Det är tidtabellen för den transport som resenären särskilt har inrättat sig efter som ska ligga till grund för förseningsbedömningen (jfr andra stycket). Kravet på att tidtabellen ska vara offentliggjord medför att den ska ha gjorts tillgänglig för allmänheten.

Tidtabellernas tidsuppgifter är inte alltid exakta. Det förekommer att tiderna för endast vissa stationer (eller hållplatser) är angivna i en tidtabell medan tiderna för stationer däremellan får uppskattas i någon mån. Det förekommer även att det endast anges med vilket tidsintervall trafiktjänsterna utförs mellan olika klockslag. I den mån tidtabellen inte innehåller en precis tidsuppgift framgår alltså normalt ett tidsintervall inom vilket trafiktjänsten ska ankomma till eller avgå från en viss station. För frågan om huruvida det föreligger en försening blir det avgörande vid vilken senaste tidpunkt inom detta intervall enligt tidtabellen som trafiktjänsten ska ankomma till stationen.

Det kan vidare hända att det i en tidtabell eller på annat ställe anges att det kan förekomma förseningar. En sådan allmänt hållen uppgift påverkar inte frågan om försening. Om en transportör i tillräckligt god tid i förväg har informerat om att en viss trafiktjänst har senarelagts, kan det dock få till följd att den ändrade tiden ska ligga till grund för bedömningen av om en försening föreligger eller inte. En bestämmelse om detta finns i 13 § första stycket.

För frågan om det föreligger en försening saknar det betydelse på vilket sätt en transportör fullgör sin avtalsenliga skyldighet att transportera en resenär till resans slutdestination. Ibland uppstår hinder för en transportör att utföra en trafik tjänst på det sätt som har planerats. I sådana fall kan det hända att transportören erbjuder resenärerna transport med en extrainsatt trafik tjänst, dvs. ersättningstrafik. Frågan om en försening föreligger i ett sådant fall får bedömas utifrån när den extrainsatta trafik tjänsten når resans slutdestination.

Förseningsbegreppet omfattar även förseningar till följd av inställda avgångar. En resa som blir försenad till slutdestinationen på grund av att en avgång har ställts in är alltså att anse som försenad. Om transportören i tillräckligt god tid i förväg har informerat om att en viss trafik tjänst har ställts in, kan det dock få till följd att en resa som var avsedd att genomföras med den trafik tjänsten inte ska anses vara försenad. En bestämmelse om detta finns i 13 § andra stycket.

I *andra stycket* finns en definition av resa. En resa är en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om.

Den som är att anse som transportör är för det första den med vilken en resenär har slutit ett transportavtal och som genom avtalet har tagit på sig att transportera resenären. För det andra avses med transportör den som visserligen inte har haft direktkontakt med resenären men som ändå har en skyldighet att transportera resenären enligt transportavtalet.

Om en transportör anförtror åt någon annan att utföra transporten, t.ex. en underentreprenör, innebär det inte att denne är att anse som transportör i paragrafens mening. För att det ska vara fråga om en transportör måste skyldigheten att transportera resenären följa av det transportavtal som ingåtts med resenären.

En biljettförmedlare eller någon annan som säljer biljetter för annans räkning är inte heller normalt att anse som transportör enligt paragrafen. I vanliga fall är det tydligt att biljettförmedlaren endast är en mellanman som säljer biljetter för annans räkning, nämligen den som är att anse som transportör, och att det är den senare som genom transportavtalet tar på sig att transportera resenären. (Se rättsfallet NJA 2014 s. 978.)

Inom kollektivtrafiken ingås transportavtal normalt genom att en resenär köper en biljett som ger resenären rätt till transporten i fråga. Det eller de sätt på vilka en biljett kan köpas framgår, när det gäller tåg och buss, till viss del av tåg- respektive busspassagerarförordningen och i övrigt av respektive transportörs villkor. Transportörens villkor avgör också vilket slags biljett som kan användas för en resa. Ofta kan en resenär välja mellan olika typer av biljetter, t.ex. en biljett som endast ger rätt till den aktuella resan eller en biljett som ger rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod, s.k. periodbiljetter (se 18 § tredje stycket). Även enkelbiljetter kan vara icke specificerade och ge resenären rätt till en resa med valfri trafik tjänst eller valfria trafik tjänster. Dessutom är det vanligt med biljetter som representerar ett visst värde, t.ex. i form av kort till vilka resenären kan föra över pengar och där betalningen dras från kortet i samband med den enskilda resan (här benämnda kvantitetsbiljetter). I samtliga dessa fall har alltså resenären och transportören vid köpet av biljett ingått avtal om en eller flera transporter.



Utgångspunkten för om det är en resa är att det är fråga om en transport som är bestämd på förhand på så sätt att resenären ska transporteras från en särskild plats till en annan vid angivna tidpunkter.

För att det ska vara fråga om en resa i lagens mening när transporten inte närmare har specificerats i avtalet, ska det fortfarande röra sig om en transport där tid och plats för transporten är bestämd på förhand. Men i det här fallet är det resenären som ensidigt bestämmer vilken transport det handlar om. Det krävs nämligen i sådant fall att resenären, utöver att ha ingått ett avtal om transport, också särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

Kravet på att resenären särskilt ska ha inrättat sig efter den aktuella transporten betyder för det första att resenären ska ha bestämt sig för att göra en resa genom att använda någon eller några av de trafik tjänster som transportören tillhandahåller. Andra alternativa sätt att komma till resmålet, exempelvis med andra transportörens tjänster eller eget fordon, ska därför ha valts bort. Resenären ska ha bestämt sig för avresestation (eller hållplats), eventuella byten och ankomststation för resan liksom när den ska ske. Dessutom ska, för det andra, resenären ha följt de krav som transportören uppställer för att resa med den biljett som parterna har avtalat om. Om exempelvis transportören ställer krav på att resenären ska medföra en giltig kvantitetsbiljett, ska resenären kunna visa upp biljetten (oftast ett kort) och dessutom ha fört över tillräckligt med pengar till biljetten för att kunna belasta biljetten för den resa som resenären har bestämt sig för att göra. Härutöver krävs normalt att resenären har begett sig till avresestationen i sådan tid att resan skulle kunna ske i enlighet med tidtabellen. Om det står klart att trafiken från avresestationen är inställd eller att det är kraftiga förseningar, exempelvis till följd av svåra väderförhållanden, kan emellertid resenären ha inrättat sig efter en transport, trots att han eller hon inte har begett sig till avresestationen i sådan tid som annars skulle vara relevant.

En resa kan genomföras genom användning av en eller flera trafik tjänster. I korthet är en trafik tjänst en tjänst som ingår i en transportörs trafikutbud (se vidare kommentaren till 4 §). Om resan inkluderar flera trafik tjänster, kan användandet av de olika trafik tjänsterna utgöra deltransporter för att genomföra resan. Det kan också vara fråga om olika resor.

Bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor när flera trafik tjänster används får göras utifrån förhållandena i det enskilda fallet. Omständigheter att beakta kan bl.a. vara om det är fråga om ett eller flera transportavtal, om det har köpts en bokad biljett med specificerade avgångs- och ankomsttider eller inte, om det har köpts en eller flera biljetter, hur långa uppehåll som förekommer vid byten och om trafik tjänsterna tillhandahålls av en eller flera transportörer. Om en resenär har köpt en biljett med specificerade tider och platser för avresa och ankomst, ligger det t.ex. nära till hands att se transporten som en sammanhållen resa. I fall då resenären reser med en eller flera ospecificerade biljetter, t.ex. vid användandet av en period- eller kvantitetsbiljett, kan det tidsmässiga sambandet mellan de olika deltransporterna vara av särskild vikt för bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor.

Om trafikktjänsterna tillhandahålls av olika transportörer är det, både för specificerade och ospecificerade biljetter, också avgörande hur det civilrättsliga ansvaret är utformat. Det kan hända att flera transportörer som trafikerar varsin delsträcka samverkar och säljer en resa som omfattar samtliga delsträckor. Om ansvaret utformas så att transportörerna kan hållas solidariskt ansvariga för att resenären ska komma till det slutliga resmålet, ligger det nära till hands att se det som en sammanhållen resa. Skulle däremot transportörerna endast ansvara för förseningar som sker vid användandet av de egna trafikktjänsterna, bör det i stället normalt vara fråga om olika avtal om transport och därför ses som olika resor. Om det är fråga om olika resor, innebär det att förseningsbedömningen får göras utifrån varje resa för sig.

Uttrycket resa begränsas av lagens tillämpningsområde i förhållande till tåg- och busspassagerarförordningarna. Det kan förekomma att olika bestämmelser om rättigheter vid förseningar, i någon av förordningarna och i lagen, är tillämpliga på de trafikktjänster som ingår i det som enligt paragrafen annars skulle betraktas som en sammanhållen resa. I ett sådant fall kan rätten till ersättning eller prisavdrag vid försening inte bedömas utifrån endast ett av de tillämpliga regelverken. I och med att lagens bestämmelser om ersättning vid förseningar tillämpas endast i den utsträckning motsvarande bestämmelser i tåg- eller busspassagerarförordningen inte är tillämpliga (se 2 och 3 §§), omfattar resan i lagens mening endast den deltransport (eller de deltransporter) som lagens bestämmelser ska tillämpas på. Om exempelvis en första deltransport omfattas av lagens bestämmelser om ersättning och prisavdrag vid förseningar och en efterföljande deltransport omfattas av tågpassagerarförordningens motsvarande bestämmelser, får frågan om huruvida en försening föreligger enligt lagen göras utifrån tiden för ankomst till den första deltransportens, dvs. i lagens mening resans, slutdestination.

### **Förseningsbedömningen vid ändringar av en trafikktjänst**

**13 §** Om en transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafikktjänst, ska bedömningen av om resan är försenad göras utifrån den ändrade tiden för ankomst i stället för vad som anges i 12 § första stycket, om information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

Om en transportör har ställt in en enskild trafikktjänst, ska den tid för ankomst som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafikktjänsten har ställts in har offentliggjorts enligt första stycket.

Första och andra styckena gäller inte i de fall resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av transportavtalet.

Paragrafen kompletterar 12 § och anger hur förseningsbedömningen ska göras om tiderna för en enskild trafikktjänst har senarelagts eller om en enskild trafikktjänst har ställts in. Övervägandena finns i avsnitt 4.4.

Det förekommer att transportörer senarelägger tiderna för en enskild trafikktjänst utan att för den skull ändra tidtabellen. Vad som avses med trafikktjänst anges i kommentaren till 4 §. Det handlar alltså om att en viss avgång, t.ex. ett tåg på en viss sträcka och med vissa avgångs- och ankomsttider, blir senarelagd. Om det är fråga om en resa där

ankomsttiden inte framgår av transportavtalet (jfr tredje stycket) och tiderna för en trafik tjänst senareläggs i förväg, ska bedömningen av om en försening föreligger, under vissa i *första stycket* närmare angivna omständigheter, göras utifrån den nya planerade tiden för ankomst. Syftet med bestämmelsen är att en resa som sker i enlighet med information från transportören som har lämnats i god tid före resan typiskt sett inte bör anses som försenad. Bestämmelsen innebär ett undantag från regeln i 12 § första stycket att en försening i sådana fall ska bedömas utifrån den tidpunkt som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

För att en senarelagd tidpunkt för ankomst ska ligga till grund för bedömningen av om en försening föreligger eller inte krävs att information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn, dvs. 72 timmar, före den tid för avgång som framgår av den för trafik tjänsten offentliggjorda tidtabellen. Utgångspunkten för om en ändring har offentliggjorts i tillräckligt god tid är alltså den tidtabell som avses i 12 § första stycket. Den tid för avgång som avses är avgångstiden från trafik tjänstens ursprungliga avgångsstation (eller hållplats).

För att informationen om ändringen ska fylla sitt syfte behöver det anges så exakta uppgifter om de senarelagda tiderna som möjligt. Allmän information om att förseningar kan uppkomma eller motsvarande innebär inte att informationskravet är fullgjort och kan därmed inte ligga till grund för förseningsbedömningen.

Kravet på att ändringen med de nya tiderna ska ha offentliggjorts innebär, på samma sätt som gäller för tidtabeller enligt 12 § första stycket, att ändringen ska ha gjorts tillgänglig för allmänheten.

Om en senareläggning har offentliggjorts inom angiven tid, ska den ändrade tiden för ankomst ligga till grund för bedömningen av om en försening föreligger eller inte i stället för den för resan gällande tidtabellen. En resa som ska genomföras enbart med användning av den senarelagda trafik tjänsten anses således inte som försenad, om transporten ankommer till resans slutdestination inom den ändrade tiden. Detsamma blir fallet om en resa ska genomföras med hjälp av en anslutning och den anslutande förbindelsen har senarelagts. I andra fall där flera trafik tjänster används för att genomföra en resa kan dock resan anses som försenad enligt 12 § första stycket trots bestämmelsen i förevarande paragraf. Så kan vara fallet om resan inleds med en avgång som har senarelagts men resenären ändå hinner i tid till en anslutning som ingår i resan. Om den anslutande förbindelsen blir försenad, kan resan anses försenad.

För det fall ändringen av tiderna för en trafik tjänst inte har offentliggjorts inom angiven tid, ska i stället förseningsbedömningen göras utifrån den för resan gällande tidtabellen enligt 12 § första stycket.

Om en resenär väljer att ta sig till resmålet med en annan trafik tjänst än den som har senarelagts, är det ofta att se som en ny resa. Frågan om huruvida det föreligger en försening eller inte får då bedömas utifrån vad som framgår av transportavtalet eller tidtabellen för den nya resan enligt vad som anges i 12 § första stycket. Det kan dock i stället vara fråga om exempelvis ersättningstrafik som transportören tillhandahåller. Enligt vad som anges i kommentaren till 12 § blir det i sådant fall inte fråga om en ny resa.

Det kan vidare hända att en viss trafik tjänst inte genomförs alls, dvs. den ställs in. Liksom vid senarelagda tider för trafik tjänster ska de nya förhållandena, under vissa omständigheter som anges i *andra stycket*, kunna ligga till grund för bedömningen av om en försening föreligger eller inte, om det är fråga om en resa där ankomsttiden inte framgår av transportavtalet. Syftet med bestämmelsen är även i förevarande fall att information om ändringar av transportörens trafikutbud som lämnats i god tid före en resa ska kunna beaktas vid bedömningen av om resan är försenad eller inte.

För att de nya förhållandena ska vara avgörande för bedömningen av om en försening föreligger eller inte uppställs motsvarande krav på offentliggörande i förväg som vid en ändring enligt första stycket. Det krävs således att information om att trafik tjänsten ställs in har offentliggjorts åtminstone tre dygn före den tidpunkt för avgång som framgår av den för trafik tjänsten offentliggjorda tidtabellen.

Om informationskravet är uppfyllt, ska den tid för ankomst som framgår av tidtabellen inte beaktas vid tillämpningen av 12 § första stycket. Med andra ord ska tidtabellen för den inställda trafik tjänsten inte beaktas vid bedömningen av om en resa som skulle ha genomförts med användning av trafik tjänsten är försenad eller inte. En resa som skulle ha genomförts enbart med användning av den inställda trafik tjänsten blir därmed inte att anse som försenad. Bedömningen blir densamma om en resa ska genomföras genom användning av flera trafik tjänster, om de inledande trafik tjänsterna är i tid medan den sista trafik tjänsten har ställts in. På motsvarande sätt som beträffande senarelagda trafik tjänster kan dock en resa anses som försenad enligt 12 § första stycket i andra fall när en resa ska genomföras genom användning av flera trafik tjänster. Så kan exempelvis vara fallet, om resenären kan använda en annan trafik tjänst än den som ställts in för att ta sig till en plats där en senare trafik tjänst som ingår i resan kan användas. Den inställda trafik tjänsten kan i detta fall visserligen inte ligga till grund för förseningsbedömningen, men om den andra trafik tjänsten som ingår i resan blir försenad kan resan ändå vara försenad.

För det fall ett beslut att ställa in en trafik tjänst inte har offentliggjorts inom angiven tid, ska i stället förseningsbedömningen göras utifrån den för resan gällande tidtabellen enligt 12 § första stycket.

Om resenären väljer att ta sig till resmålet med en annan trafik tjänst än den som har ställts in, får förseningsbedömningen i enlighet med 12 § första stycket göras utifrån den tidpunkt för ankomst som framgår av transportavtalet eller tidtabellen för den nya resan. För det fall det är fråga om ersättningstrafik som transportören tillhandahåller blir det dock inte fråga om en ny resa (se kommentaren till 12 §).

Det kan hända att en trafik tjänst har senarelagts i så väsentlig mån att det är att likställa med att trafik tjänsten har ställts in. Eftersom bestämmelserna om senarelagda respektive inställda trafik tjänster utformas på likartat sätt, bör det i praktiken sakna betydelse om trafik tjänsten anses som senarelagd eller som inställd.

Paragrafen omfattar inte sådana fall när tiderna för en trafik tjänst har tidigarelagts. För det fall en transportör skulle tidigarelägga en enskild trafik tjänst så att det påverkar en resenärs möjligheter att genomföra en resa med användning av trafik tjänsten, får det utifrån omständigheterna

avgöras om resenären kan göra någon påföljd gällande. Om en tidigareläggning har gjort det omöjligt för en resenär att använda trafiktjänsten, kan situationen vara att jämställa med att trafiktjänsten har ställts in och att därför bestämmelsen om inställda trafiktjänster i andra stycket bör tillämpas analogt. Det kan också tänkas att en tidigarelagd avgång kan ge upphov till ersättningsanspråk från en resenär enligt allmänna kontraktsrättsliga principer om t.ex. avtalsbrott.

Bestämmelserna om senarelagda och inställda trafiktjänster gäller inte i relation till en resenär vars ankomsttid framgår av transportavtalet. Det framgår av paragrafens *tredje stycke*. Om ankomsttiden anges på biljetten, är det alltså alltid den tiden som ska ligga till grund för bedömningen av om en resa är försenad eller inte i enlighet med vad som anges i 12 § första stycket. Det saknar då betydelse om transportören har offentliggjort att en trafiktjänst som var avsedd att användas för resan är senarelagd eller inställd. Motsatsvis innebär tredje stycket att bestämmelserna om senarelagda och inställda trafiktjänster i första och andra styckena gäller vid resor där biljetten inte anger restiderna för resan.

### **Ersättning för annan transport vid befarad försening**

**14 §** Om det finns skäligen anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har resenären rätt till ersättning av transportören för skäligen kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination. Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den resa som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten.

Om resenären inte har betalat för resan, får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.

Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats.

Paragrafen innebär att en resenär under vissa förutsättningar har rätt till ersättning för annan transport vid befarad försening. Övervägandena finns i avsnitt 4.4.

Enligt *första stycket* har en resenär rätt till viss ersättning för kostnader för annan transport, om det finns skäligen anledning att anta att resan kommer att bli mer än 20 minuter försenad. Av 12 och 13 §§ framgår i vilka fall en resa är att anse som försenad. Rätten till ersättning gäller oavsett om risken för försening uppstår före eller under resan. Bedömningen ska göras utifrån den information som finns att tillgå vid den tidpunkt då resenären väljer en annan transport. Informationen består ofta i vad transportörerna upplyser resenärerna om i enlighet med 7 §. Det kan även handla om information som förmedlas av någon annan än transportören, exempelvis information om förseningar i trafiken som lämnas i en nyhetssändning.

Det finns inte någon begränsning av vilka slags transporter som en resenär kan få ersättning för. Det kan handla om andra transportmedel inom kollektivtrafiken som tillhandahålls av den transportör som har ingått avtal med resenären eller av en annan transportör. Det kan också handla om transport med taxi som inte utgör kollektivtrafik. Vidare omfattas transport med ett eget fordon, t.ex. en egen bil eller motorcykel.

Bestämmelsen ger resenärerna rätt till ersättning för transport för att nå resans slutdestination. Vad som avses med resa framgår av 12 § andra stycket. En resenär kan ha rätt till ersättning för kostnader för olika transporter för olika sträckor så länge de utgör delar av resan. Exempelvis kan en resenär använda ett eget fordon för att nå en station där ett tåg finns tillgängligt.

En förutsättning för rätt till ersättning för kostnad för annan transport är att det var skäligt att välja den transport eller de transporter som använts. Bedömningen får göras utifrån förhållandena i det enskilda fallet. Omständigheter att beakta är bl.a. vilka alternativa transporter som funnits tillgängliga och kostnaderna för dessa samt vilka förutsättningar som resenären haft att använda dem.

En transportörs ansvar enligt paragrafen gäller oberoende av om transportören har orsakat förseningen eller inte. Vid tillämpningen av paragrafen saknar det alltså betydelse om förseningen orsakats av tredje man, exempelvis en infrastrukturförvaltare. Ansvaret gäller även för det fall förseningen har orsakats av en extraordinär omständighet, exempelvis svåra väderförhållanden, som transportören inte skulle kunnat undvika eller förebygga följderna av, även om transportören hade vidtagit samtliga rimliga åtgärder (s.k. force majeure).

Resenären har rätt att få ersättning för kostnaden för den ersättnings-transport som resenären har använt. Resenären ges däremot inte dessutom rätt till prisavdrag enligt 15 §. Rätten till prisavdrag förutsätter nämligen att resenären inte kräver ersättning enligt förevarande paragraf. Även om resenären blir försenad i förhållande till den ursprungliga ankomsttiden, får resenären alltså bära hela biljettkostnaden om resenären använder en annan transport.

Det förekommer att resenärerna ges möjlighet att köpa sina biljetter när de är ombord på transportmedlet och redan har påbörjat sin resa. Även resenärer som avser att utnyttja en sådan möjlighet, och som alltså ännu inte har en avtalsrelation till transportören, omfattas av rätten att få ersättning för en annan transport vid en befarad försening. I dessa fall krävs det att resenären särskilt har inrättat sig efter den transport som kommer att utgöra resenärens resa. Det är motsvarande krav som ställs för att det ska vara fråga om en resa enligt 12 § andra stycket när det finns en avtalsrelation mellan resenären och transportören men transporten inte har specificerats i transportavtalet. Det krävs alltså att resenären har bestämt sig för att göra en resa genom att använda någon eller några av de trafik tjänster som transportören tillhandahåller och normalt att resenären även har begett sig till avrestationen i sådan tid att resan skulle kunna ske i enlighet med tidtabellen (se vidare kommentaren till 12 § andra stycket).

Det är resenären som har bevisbördan för att de förutsättningar som ger rätt till den begärda ersättningen föreligger. En annan sak är att det kan innebära svårigheter för resenären att säkra bevisning om den information som ligger till grund för bedömningen av risken för försening, eftersom den som huvudregel kommer från transportören. I sådana delar kan det vara naturligt att inte ställa alltför stränga krav på resenärens bevisning.

Som framgått kan det förekomma att resenären inte har hunnit lösa en biljett innan rätten till ersättning för annan transport uppkommer. Det kan

också hända att en resenär med en kvantitetsbiljett har rätt till ersättning för annan transport, även om resenären inte dessförinnan har belastat kvantitetsbiljetten. Om resenären i sådana fall inte i förväg har betalat transportören för den tilltänkta resan, får transportören enligt *andra stycket* från ersättningen dra av den kostnad som köpet av biljetten eller belastningen av kvantitetsbiljetten skulle ha inneburit.

Av *tredje stycket* framgår den högsta ersättningen en resenär kan få. Gränsen är satt till 1/40 av prisbasbeloppet enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken och justeras därför årligen. Det är prisbasbeloppet som gäller för det år när resan skulle ha avslutats som ska användas. Det innebär att det är den avtalade tidpunkten för ankomst till resans slutdestination, enligt vad som anges på biljetten, som är styrande för vilket prisbasbelopp som ska användas. Om ankomsttiden inte anges på biljetten, är det i stället den tidpunkt som framgår av den för resan offentliggjorda tidtabellen som ska användas (jfr dock 13 §).

Rätten till ersättning och prisavdrag i samband med förseningar i förevarande och följande paragraf reglerar inte uttömmande vilka påföljder som kan komma i fråga på grund av en transportörs bristande uppfyllelse av transportavtalet. Dessutom kan det i andra fall som inte täcks av denna lag vara aktuellt för en resenär att exempelvis begära prisavdrag eller häva avtalet, när en sådan rätt följer av allmänna kontraktsrättsliga grundsatser. Vidare utesluter inte lagens bestämmelser att en resenär kan ha rätt till skadestånd.

### Prisavdrag vid försening

**15 §** Om en resa är mer än 20 minuter försenad, har resenären, om han eller hon inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 §, rätt till prisavdrag med

1. 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
2. 75 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
3. hela det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

Paragrafen reglerar en resenärs rätt till delvis eller fullt prisavdrag vid en konstaterad försening till resans slutdestination. Övervägandena finns i avsnitt 4.4.

Av 12 och 13 §§ framgår i vilka fall en resa är försenad. Rätt till prisavdrag förutsätter att resenären inte utnyttjar rätten till ersättning för kostnad för annan transport enligt 14 §. Prisavdragets storlek beror på förseningens längd. För att det ska finnas en rätt till prisavdrag krävs att förseningen uppgår till mer än 20 minuter. Om förseningen är mer än 20 minuter men inte överstiger 40 minuter, ska återbetalning ske med 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan. Uppgår förseningen till mer än 40 minuter men inte mer än 60 minuter, ska i stället 75 procent av biljettpriset betalas tillbaka. Om förseningen uppgår till mer än 60 minuter, har resenären rätt till full återbetalning av det pris som han eller hon har betalat för resan.

Prisavdraget ska beräknas utifrån vad resenären faktiskt har betalat för den enskilda resan. Om den aktuella resan innehåller flera deltransporter,

ska återbetalning alltså ske i förhållande till priset för samtliga sådana deltransporter.

Det är vanligt att det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för den enskilda resan. Så är normalt fallet om resenären har använt sig av en periodbiljett (se definitionen av periodbiljett i 18 § tredje stycket). Av 16 § framgår att beräkningen av ett prisavdrag i dylika fall som huvudregel får göras utifrån priset för en enkelbiljett för resan.

I andra fall då resenären inte har köpt en särskild biljett för den aktuella resan framgår däremot priset för resan på annat sätt. Om resenären t.ex. har använt en kvantitetsbiljett, framgår normalt vilken faktisk kostnad som resenären har haft för resan. Det kan exempelvis vara så att det dras ett visst belopp från resenärens kort eller förbrukas kuponger som representerar ett visst värde.

Rätten till prisavdrag är inte beroende av om resenären fullföljer resan. Resenären kan alltså avstå från resan men ändå ha rätt till prisavdrag på grund av den försening som inträffar. En naturlig förutsättning för att en resenär med kvantitetsbiljett som avstår från resan ska ha rätt till prisavdrag enligt bestämmelsen är att denne har hunnit belasta kvantitetsbiljetten.

Liksom vid rätt till ersättning för kostnad för annan transport enligt 14 § är transportörens ansvar oberoende av om transportören har orsakat förseningen eller inte eller huruvida förseningen beror på force majeure.

I likhet med vad som gäller enligt 14 § är det resenären som har bevisbördan för att de förutsättningar som ger rätt till prisavdrag föreligger. Mot bakgrund av att det normalt sett är transportören som har tillgång till uppgifter om förseningar bör beviskravet dock inte sättas alltför högt.

Om det inte klart framgår vilket pris som resenären har betalat för resan och resenären har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett, har dock transportören bevisbördan för de omständigheter som ligger till grund för en eventuell reduktion av priset för en enkelbiljett, se vidare kommentaren till 16 §.

**16 §** Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan, ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett, får transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

I paragrafen finns bestämmelser om hur ett prisavdrag enligt 15 § ska beräknas, om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan. Övervägandena finns i avsnitt 4.4.

I många fall framgår det tydligt vilket pris resenären har betalat för sin resa, t.ex. genom en prisuppgift på biljetten eller genom att summan på en kvantitetsbiljett har minskats med ett visst belopp. I sådana fall ska ett prisavdrag enligt 15 § beräknas utifrån vad resenären faktiskt har betalat för resan (se kommentaren till 15 §). Det är dock också vanligt att priset för resan inte klart framgår av biljetten eller på annat sätt, på grund av att det inte utan vidare går att ange hur stor andel av biljettpriset som hänför sig till den enskilda resan. Så är fallet när resenären använder en periodbiljett, dvs. en biljett som ger rätt till ett obestämt antal resor under en tidsperiod (vad som avses med periodbiljett anges i 18 § tredje stycket).



Enligt paragrafen ska priset för en enkelbiljett för resan vara utgångspunkten för beräkningen av ett prisavdrag enligt 15 §, för det fall det inte klart framgår vilket pris som resenären har betalat för resan.

Det är biljettpriset för den ifrågavarande resenären som ska användas. Om resenären t.ex. på grund av ålder skulle ha rätt att köpa en enkelbiljett med ungdoms- eller pensionärsrabatt, är det priset för en sådan biljett som prisavdraget ska beräknas utifrån.

Från regeln om att priset för en enkelbiljett för resan ska bilda utgångspunkt finns ett undantag som innebär att en transportör vid beräkningen av ett prisavdrag får, men behöver inte, minska avdraget, om resenären har använt sig av en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett för resenären. En periodbiljett som används på det sätt som avsetts innebär regelmässigt en rabatt jämfört med det sammanlagda priset för enkelbiljetter för motsvarande resor.

Vid beräkningen av ett prisavdrag när resenären har använt en periodbiljett får det göras en uppskattning utifrån hur resenärer i allmänhet använder sig av en periodbiljett av aktuellt slag. Omständigheter att beakta är bl.a. vad som kan anses vara en normal utnyttjandefrekvens för biljetten, dvs. hur många resor som resenärer i allmänhet företar med aktuell typ av biljett. Vidare bör det beaktas vilka typer av resor som kan företas med biljetten och prisnivån på dessa, t.ex. om biljetten medger endast resor på en viss sträcka eller fria resor inom ett visst område.

För att transportören ska kunna minska prisavdraget, krävs att transportören som visa att köpet av biljetten innebär åtminstone den rabatt för resenären som transportören påstår. Om transportören inte lyckas med detta, har alltså resenären i stället rätt till prisavdrag motsvarande priset för en enkelbiljett för honom eller henne.

## Reklamation

**17 §** Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 § eller prisavdrag vid försening enligt 15 § endast om resenären inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten inte genomförs, skulle ha avslutats lämnat transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Paragrafen innehåller bestämmelser om att en resenär som vill åberopa en försening är skyldig att reklamera och att meddelanden om reklamation befordras på adressatens risk. Övervägandena finns i avsnitt 4.5.

För att bevara sin rätt att begära ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 § eller prisavdrag vid försening enligt 15 § ska resenären enligt *första stycket* meddela transportören att han eller hon vill åberopa förseningen.

Fristen räknas som huvudregel från det att resan faktiskt avslutades. Härmed avses den tidpunkt vid vilken transporten för resan ankommer till resans slutdestination (jfr 12 § om när en resa är att anse som försenad). Det är den ursprungligen avtalade resan som är relevant för

fristen och inte en eventuell annan transport som resenären har använt sig av för att ta sig till resmålet. Vidare saknar det betydelse om resenären har valt att inte fullfölja resan; fristen börjar ändå löpa först när den ursprungliga transporten når slutdestinationen för resan.

Om transporten för resan inte genomförs av transportören, t.ex. på grund av att en trafiktjänst har ställts in, räknas fristen i stället från det att resan skulle ha avslutats. När en resa skulle ha avslutats avgörs i normalfallet av uppgifterna på biljetten eller, om restiderna inte anges på biljetten, uppgifterna i den för resan gällande offentligtgjorda tidtabellen (se 12 § första stycket). Om senareläggning av en trafiktjänst har skett på så sätt att det påverkar frågan om försening enligt 13 § första stycket, blir det i stället den ändrade tiden för ankomst som ska ligga till grund för bedömningen av när resan skulle ha avslutats.

Reklamation ska ske inom skälig tid. Omständigheter av personlig natur som sjukdom, vistelse på annan ort eller liknande är av betydelse för bestämmande av om resenären, särskilt om denne är konsument, har reklamerat inom skälig tid (jfr prop. 1984/85:110 s. 217).

En reklamation som har gjorts inom två månader ska alltid anses ha skett inom rätt tid. Skälig tid kan dock i det enskilda fallet vara längre än två månader.

Resenärens reklamationsskyldighet innefattar att påtala vilken resa som blivit försenad eller som har befarats bli försenad. Reklamations-skyldigheten omfattar däremot inte att ange vilken påföljd resenären vill göra gällande, dvs. om resenären vill ha ersättning för en annan transport eller prisavdrag, utan detta kan ske vid en senare tidpunkt.

En reklamation enligt paragrafen kan framföras både skriftligen och muntligen. En annan sak är att resenären i eget intresse kan välja att göra en skriftlig reklamation för att på så sätt säkra bevisning om att reklamationen har lämnats, när så skett och vad som har anförts i den.

Bestämmelsen hindrar inte att en resenär meddelar transportören att han eller hon vill åberopa förseningen redan innan en försenad resa har avslutats eller en trafiktjänst som ingår i resan har ställts in. Har resenären på så sätt reklamerat innan reklamations-skyldigheten i och för sig har inträtt, bevarar resenären alltså sin rätt att åberopa förseningen.

Följden av att en resenär inte iakttar sin skyldighet att reklamera är att resenären förlorar rätten att fordra ersättning eller begära prisavdrag enligt 14 och 15 §§. Om en resenär för talan på någon annan grund, är reklamationsbestämmelsen inte tillämplig.

För det fall resenären väljer att reklamera skriftligen, föreskrivs i *andra stycket* att reklamation ska anses fullgjord när meddelandet har skickats på ett ändamålsenligt sätt. Innebörden är att det är transportören som får bära risken för att meddelandet försenas eller inte kommer fram. Resenären förlorar alltså inte sin rätt att göra gällande påföljden på den grunden att meddelandet försenas eller inte alls når transportören. Kravet på att meddelandet ska ha skickats på ett ändamålsenligt sätt kan vara uppfyllt t.ex. om det skickas med post eller e-post. Det kan också ske genom att resenären fyller i uppgifter i ett formulär på transportörens hemsida.

**18 §** Resenären får frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelserna är av väsentlig betydelse för resenären.

Om en resenär frånträder avtalet om köp av en periodbiljett, har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdandet.

Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om resenärers rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett. Övervägandena finns i avsnitt 4.6.

Vad som avses med periodbiljett anges i tredje stycket. En resenär får enligt *första stycket* frånträda avtalet om köp av en periodbiljett om transportörens trafikutbud avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och denna avvikelse är av väsentlig betydelse för resenären. Det är endast ändringar i trafikutbudet som införs i tiden efter köpet som kan beaktas.

Termen trafikutbud förekommer i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik där det anges att ett kollektivtrafikföretag ska lämna information om sitt trafikutbud till ett gemensamt system för trafikantinformation (4 kap. 2 §). Trafikutbud har motsvarande innebörd i förevarande paragraf.

En förutsättning för att rätt till frånträdande ska föreligga är att trafikutbudet avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet. Transportörens trafikutbud ska med andra ord avvika från vad resenären på goda grunder hade skäl att räkna med.

Av central betydelse är vilket trafikutbud som den aktuella periodbiljetten berättigar resenären att ta del av. Om transportören vid köpet har tillhandahållit information om vilket trafikutbud som är avsett att gälla under biljettens giltighetstid, ska resenären i normalfallet kunna räkna med att dessa uppgifter stämmer. Bland annat ska resenären kunna förlita sig på att de av transportören offentliggjorda tidtabellerna stämmer, om inte transportören har informerat om avvikelser före köpet. I fall då transportören inte har offentliggjort tidtabeller som gäller under biljettens hela giltighetstid, kan resenären normalt sett förutsätta att trafikutbudet är i huvudsak detsamma under biljettens giltighetstid som enligt de vid köpet gällande tidtabellerna.

Vissa förändringar som transportören genomför av sitt trafikutbud kan vara relativt förutsebara för resenärerna. Det kan t.ex. gälla säsongsbetonade förändringar som innebär en lägre turtäthet under semesterperioder. Sådana förändringar medför regelmässigt inte en avvikelse från vad resenären med fog har kunnat förutsätta, t.ex. om transportören årligen genomför en i huvudsak likadan förändring i trafikutbudet eller om förändringen annars faller inom det som får anses normalt under en viss säsong eller period.

Ytterligare en förutsättning för en rätt till frånträdande är att avvikelserna är av väsentlig betydelse för resenären. Bedömningen av om avvikelserna är väsentliga ska alltså göras ur resenärens synvinkel. Det ska därför beaktas vilka olägenheter m.m. som avvikelserna medför för den enskilde resenären med hänsyn till dennes förhållanden. Det kan exempelvis handla om att en senareläggning av en viss avgång medför att resenären

regelmässigt kommer för sent till sitt arbete. Det ställs inte något krav på att transportören ska ha insett eller bort inse att avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.

Det är resenären som har bevisbördan för att förutsättningarna för frånträdande är uppfyllda. Om det uppstår en tvist mellan parterna, måste alltså resenären dels kunna visa att han eller hon hade skäl att räkna med att trafikutbudet skulle vara ett annat, dels kunna visa på någon särskild omständighet som gör att avvikelsen är av väsentlig betydelse för honom eller henne.

En förklaring om att resenären frånträder avtalet enligt paragrafen kan framföras både skriftligen och muntligen. En annan sak är att resenären i eget intresse kan välja att bekräfta en muntlig förklaring i skrift för att på så sätt säkra bevisning om att frånträdande har skett, när det skett och vad som har anförts vid frånträdandet.

Om resenären väljer att lämna en skriftlig förklaring är det, eftersom inte något särskilt är föreskrivet, resenären som avsändare som står risken för att förklaringen inte kommer fram i rätt tid eller på rätt sätt. När det gäller frågan om behörighet för anställda hos transportören att ta emot en förklaring om frånträdande får allmänna regler om fullmakt inklusive ställningsfullmakt tillämpas.

Förevarande bestämmelse om rätt till frånträdande av avtal om köp av periodbiljett är tillämplig oberoende av huruvida tåg- eller busspassagerarförordningen är tillämplig på någon av de resor som resenären kan genomföra med periodbiljetten.

Paragrafen utesluter inte att en resenär kan ha rätt att häva köpet av en periodbiljett på annan grund. En fråga om huruvida det kan finnas rätt till hävning eller en rätt till skadestånd får avgöras utifrån allmänna kontraktsrättsliga principer.

Av *andra stycket*, som utformas i enlighet med *Lagrådets* förslag, framgår att en resenär vid frånträdande av avtalet om köp av en periodbiljett har rätt att få tillbaka den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdandet. För det fall frånträdande sker innan periodbiljetten har börjat gälla, innebär det att resenären har rätt att få tillbaka hela det belopp som han eller hon har betalat för biljetten. Om frånträdande sker när periodbiljettens giltighetstid har löpt ut, har resenären inte rätt till någon återbetalning. Huruvida resenären har utnyttjat periodbiljetten för att göra någon resa eller inte saknar betydelse.

Rätten till återbetalning vid frånträdande utesluter inte att resenären också kan ha rätt till ersättning för annan transport eller prisavdrag på grund av försenade resor i tiden före frånträdandet. Sådan rätt till ersättning eller prisavdrag kan finnas enligt 14 eller 15 § denna lag eller, när det gäller prisavdrag, artikel 17 i tågpassagerarförordningen eller artikel 19 i busspassagerarförordningen.

Med periodbiljett avses enligt *tredje stycket* en biljett som berättigar en resenär till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod. Vilken eller vilka tidsperioder det finns möjlighet att köpa en periodbiljett för bestäms av respektive transportörs utbud av biljetter, t.ex. månadskort och årskort. Det kan också tänkas att resenären får välja under vilken tidsperiod som biljetten ska gälla. Det kan vara fråga om en biljett som berättigar till en viss sorts transport mellan angivna stationer, exempelvis tågresor i andra klass mellan två orter. En annan typ av periodbiljett är

sådana som berättigar till resor av olika slag inom ett geografiskt område, exempelvis med buss och spårvagn inom transportörens verksamhetsområde.

Även enkelbiljetter kan gälla under en viss begränsad tidsperiod för att resenären ska kunna byta färdmedel under resans gång. Biljetter som gäller under en så pass begränsad tid att de används för endast en resa, eller i vart fall är avsedda att användas för endast en resa, är inte att anse som periodbiljetter.

## Preskription

**19 §** En fordran enligt 14, 15 eller 18 § upphör, om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

Paragrafen handlar om vad en resenär som vill göra en fordran enligt lagen gällande måste göra för att hans eller hennes rätt att kräva ut sin fordran inte ska preskriberas. Paragrafen utformas i enlighet med *Lagrådets* förslag. Övervägandena finns i avsnitt 4.7.

Rätten till fordran enligt lagen preskriberas, om talan inte väcks inom tre år från det att fordran uppkom. Det är fråga om s.k. specialpreskription som ska tillämpas i stället för de allmänna bestämmelserna i preskriptionslagen (1981:130).

Bestämmelsen omfattar fordran enligt 14, 15 eller 18 §. De krav som kan bli föremål för preskription är alltså ersättning för annan transport vid befarad försening (14 §), prisavdrag vid försening (15 §) och återbetalning på grund av att ett avtal om köp av periodbiljett har frånträtts (18 §).

Om talan inte väcks inom preskriptionsfristen upphör fordringsrätten. Resenären förlorar då rätten att göra fordran gällande genom käromål. Att fordran upphör innebär i detta sammanhang också att fordran inte får göras gällande på annat sätt, såsom genom genkäromål eller kvittningsvis, se *Lagrådets* yttrande.

Preskriptionstiden är tre år. Fristen räknas från det att fordran uppkom. Enligt denna speciella preskriptionsregel får fordran normalt anses ha uppkommit när de omständigheter som berättigar till ersättning, prisavdrag eller återbetalning enligt bestämmelserna i lagen objektivt sett är uppfyllda. Som exempel får en fordran på prisavdrag anses uppkomma när det föreligger en försening medan en fordran på ersättning för kostnad för annan transport vid befarat dröjsmål får anses uppkomma först när resenären har vidtagit en alternativ resa och ådragit sig kostnader som transportören är skyldig att ersätta resenären för.

Preskriptionstiden avbryts genom att talan väcks. Med väckande av talan likställs, liksom i andra sammanhang, t.ex. ansökan om betalningsföreläggande. En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden innebär däremot inte att talan väcks.

## **Ikraftträdande- och upphävandebestämmelser**

1. Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.
2. Genom lagen upphävs lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

Övervägandena om ikraftträdande- och upphävandebestämmelser finns i avsnitt 4.3 och 6.

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

### **1 kap. Allmänna bestämmelser**

**5 §** Den som har en fordran på ersättning enligt denna lag eller en annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om han *eller hon* inte väcker talan inom den preskriptionstid som anges i andra eller tredje stycket.

Preskriptionstiden är

1. vid dödsfall: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den händelse som ledde till dödsfallet,

2. vid personskada som inte har lett till döden: tre år från den händelse som orsakade skadan,

3. vid sådan sakskada som avses i 2 kap. 3 §, om den resande har avlidit till följd av den skadevällande händelsen: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den skadevällande händelsen,

4. vid sakskada när *fordran* rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods: ett år från dagen då godset eller resgodset lämnades ut eller, om det inte har lämnats ut, från den dag då det senast skulle ha lämnats ut,

5. vid sakskada i andra fall: tre år från den händelse som orsakade skadan, och  
6. för annan fordran: ett år från det att *fordran* uppkom.

Om fordran avser sakskada och rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods eller *om* den avser annat än person- eller sakskada, är dock preskriptionstiden tre år, om järnvägen eller någon som järnvägen ansvarar för enligt 4 § har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

Om *talan inte väcks inom preskriptionstiden*, får fordran inte heller göras gällande på annat sätt, såsom genom genkärsmål eller yrkande om kvittning.

De särskilda reglerna om preskription i denna paragraf gäller inte om en fordran görs gällande mot någon på grund av dennes brottsliga förfarande.

*Denna paragraf gäller inte en fordran enligt lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.*

I paragrafen finns särskilda regler om preskription. Övervägandena finns i avsnitt 4.7.

Det kan förekomma fall då järnvägstrafiklagens bestämmelser om preskription överlappar bestämmelsen om preskription i den föreslagna lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Av *sjätte stycket*, som är nytt, följer dock att preskriptionsbestämmelsen i järnvägstrafiklagen inte gäller fordringar enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. För sådana fordringar gäller i stället preskriptionsbestämmelsen i 19 § den lagen. I övrigt ändras paragrafen endast redaktionellt.

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

Prop. 2015/16:13

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),
- sjölagen (1994:1009),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- *lagen (1999:158) om investerarskydd,*
- *lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,*
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- 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,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölksersättning och tillskottsnäring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar,
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, *och*
- *lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.*

I paragrafen finns en lista över lagar som innehåller bestämmelser om marknadsföring. Listan kompletteras med lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, enligt vilken marknadsföringslagens bestämmelser ska tillämpas (se 11 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter). I övrigt görs en redaktionell ändring.

## 8.4 Förslaget till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

*1 a § Av 4 § lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafik tjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

I paragrafen informeras om att det följer av 4 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter att vissa bestämmelser i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas i vissa fall.

Enligt 4 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska vissa artiklar i tågpassagerarförordningen inte tillämpas på kortare inrikes trafik tjänster. Den närmare innebörden av undantaget från tågpassagerarförordningen framgår av kommentaren till den paragrafen.

*1 b § Av 5 § lagen (2015:000) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen ska tillämpas på vissa trafik tjänster som annars inte skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

I paragrafen informeras om att det följer av 5 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter att vissa bestämmelser i busspassagerarförordningen ska tillämpas på vissa trafik tjänster som annars inte skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.

Enligt 5 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska vissa artiklar även tillämpas på trafik tjänster med en sträckning mellan 150 km och 250 km. Den närmare innebörden av utvidgningen av busspassagerarförordningen framgår av kommentaren till den paragrafen.



# Sammanfattning av betänkandet Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik (SOU 2009:81)

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 1

## Uppdraget

Mitt uppdrag har varit att lämna förslag till hur resenärsrättigheter i kollektivtrafiken kan stärkas i den svenska lagstiftningen. I uppdraget har ingått att föreslå bestämmelser om kompensation och assistans vid förseningar och störningar i trafiken. Särskild vikt skulle enligt direktiven fästas vid behoven hos resenärer med funktionsnedsättning. I direktiven angavs även att gällande och föreslagen gemenskapsreglering på området särskilt skulle beaktas. Slutligen ingick i mitt uppdrag att genomföra en översyn av regelverket om administrativa sanktioner mot resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken.

## Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

Mitt förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik ska tillämpas på lokal och regional kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi, tunnelbana och tåg.

Lagen ska till sin konstruktion utgöra ett komplement till EG-förordningen som rör tågresenärer och de föreslagna förordningarna gällande busstransporter och transporter till sjöss och på inre vattenvägar. Lagen ska tillämpas på den trafik som Sverige kan och väljer att undanta från EG-förordningarnas tillämpningsområde.

Kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana regleras inte i EG-rätten men föreslås ingå i den nationella lagen. Även samordnad anropsstyrd kollektivtrafik, till exempel färdtjänst och sjukresor, ska omfattas av lagens tillämpningsområde.

Lagen ska vara tvingande till resenärens fördel. Av detta följer att avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i mitt lagförslag endast ska gälla om de är till fördel för resenären.

## Rätt till information

När det gäller resenärers rätt till information föreslår jag att ansvaret delas upp på transportörer och förvaltare av bytespunkter. Informationen 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.

Transportören ska före resan lämna information till resenären om resenärsrättigheter enligt lag, avtalsvillkor, biljettpriser, tidtabeller, linjestreckning, störningar, fordon och bytespunkters tillgänglighet, samt

hur ansvarig transportör kan kontaktas. Under resan ska transportören lämna information om nästa bytespunkt och störningar.

För att möjliggöra för transportörerna att lämna information om bytespunkternas tillgänglighet har jag föreslagit att förvaltare av bytespunkter ska vara skyldiga att till regeringen eller den myndighet regeringen bestämmer lämna sådan information. Skyldigheten gäller även avvikelser i bytespunktens tillgänglighet.

Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat informera om tidtabeller för den trafik som stannar eller avgår från bytespunkten. Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska även vara skyldiga att på bytespunkten samordnat informera om resenärsrättigheter enligt lag, störningar i trafiken och på bytespunkten, samt bytespunktens tillgänglighet. Att informationen lämnas samordnat innebär att informationen presenteras på ett samlat och transportslagsövergripande sätt.

## Rättigheter vid förseningar

Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter har jag föreslagit att transportören ska anordna ersättningstrafik. Vid ett sådant avbrott i trafiken behöver transportören i vissa undantagsfall inte anordna ersättningstrafik. Ersättningstrafik kan innebära att egna eller en annan transportörs fordon sätts in eller att ett annat trafikslag används. Transportören är inte skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna. Särskild hänsyn ska tas till möjligheten för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att använda sig av ersättningstrafiken.

När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har jag föreslagit att resenären ska ha rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi. Högsta kostnad med alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, det vill säga i dag runt 1 000 kronor.

En resenär vars ankomsttid är försenad mer än 60 minuter har rätt till ersättning uppgående till två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften. Det gäller endast om resenären inte har använt sig av möjligheten till ersättning för alternativ resa med annan transportör eller taxi. Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

Transportören är enligt mitt förslag i vissa situationer fri från ansvar för förseningen. En sådan situation är 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. Transportören är även fri från ansvar vid förseningar om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma. Transportören har trots dessa ansvarsbegränsningar alltid en skyldighet att fullfölja transporten. Detta behöver dock inte ske inom fastställd tid.

Enligt mitt förslag ska resenären inte kunna få ersättning för följdskador.

Regleringen av resenärens rättigheter bör i så stor utsträckning som möjligt vara generell. Jag har emellertid inom vissa områden föreslagit särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Transportörer i lokal och regional kollektivtrafik får enligt mitt förslag inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka personer ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord. Undantag från denna bestämmelse får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till fordonets storlek eller utformning.

Jag har också föreslagit att transportören vid behov utan avgift ska assistera resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

Ledsagning ska erbjudas på de fullt tillgängliga bytespunkter som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet utpekat. Förvaltare av bytespunkten ansvarar för ledsagningen. Alla personer som själva upplever sig ha behov ska erbjudas ledsagning. Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet och ska kunna beställas i förväg. Maximalt två timmars förbeställning ska tillämpas för att resenären ska kunna få ledsagning på önskad tid. Ledsagning ska även erbjudas utan förbokning och enligt mitt förslag ska en maximal väntetid i sådant fall vara 30 minuter.

För att tydliggöra vilken trafik förvaltaren av en bytespunkt ska informera om samt mellan vilka transporter som ledsagningen ska äga rum anser jag att den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet i samband med utpekandet av fullt tillgängliga bytespunkter även ska definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar.

## Klagomål, reklamation och preskription

Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärer.

För att resenären ska kunna ta del av de föreslagna rättigheterna vid försening måste han eller hon inom skäligen tid reklamera transporten. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

För att transportören inte ska behöva utsättas för påföljder vid fel under en längre tid efter transporten har jag föreslagit en bestämmelse om preskription. 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 och marknadsrättsliga sanktioner

Konsumentverket ska utöva tillsyn över att bestämmelserna i lagförslaget följs avseende rätten till information och skyldigheten att inneha ett

system för klagomål, samt avseende särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

En transportör eller en förvaltare av en bytespunkt ska på marknadsrättslig väg vid vite kunna åläggas att lämna den information som följer av mitt lagförslag. En sådan talan ska kunna väckas vid Marknadsdomstolen av bland annat Konsumentombudsmannen. I frågor av mindre vikt bör Konsumentombudsmannen själv kunna förelägga vite.

Jag har även på samma sätt föreslagit marknadsrättsliga sanktioner mot en transportör som vägrar någon att resa på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inte uppfyller rätten till assistans vid på- och avstigning, eller inte har ett system för hantering av klagomål. Samma sak gäller för en förvaltare av en bytespunkt som vägrar ledsagning på bytespunkter.

## Tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Mitt förslag är att den som driver kollektiv persontrafik själv får bestämma storlek på tilläggsavgift för de resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken. I dag är det Transportstyrelsen och ytterst regeringen som bestämmer storleken på tilläggsavgiften.

Tilläggsavgift får enligt mitt förslag tas ut av *en person* som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten har tillträde endast om färdavgift har erlagts. Tidigare fick tilläggsavgift endast tas ut av en person som var att betrakta som *resande*. Detta krav innebar svåra avvägningar. Genom mitt förslag tydliggörs när avgiften får tas ut. Samma förändring har föreslagits i den bestämmelse som rör avvisning från färdmedel och polismyndighets handräckning.

Tilläggsavgiften ska bestämmas till ett belopp som är skäligt med hänsyn till kostnader för biljettkontrollen och biljettpriset. Den som driver kollektiv persontrafik ska inte ta ut tilläggsavgift om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till personens ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet. En sådan ordning gäller redan i dag och min bedömning är att den fungerar väl. Jag föreslår därför ingen ändring i dessa delar.

## 1. 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 tågresenärer<sup>2</sup>,

– 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<sup>3</sup> 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<sup>4</sup>.

### 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

<sup>2</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>3</sup> KOM (2008) 817 slutlig.

<sup>4</sup> KOM (2008) 816 slutlig.

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.

### **Information**

**6 §** Transportören ska före resan lämna information om

1. resenärrättigheter 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. resenärrättigheter 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 biljettpriiset 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.

## 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. ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

### *Föreslagen lydelse*

#### 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. luftfartslagen (1957:297), *och* 9. luftfartslagen (1957:297),
10. lagen (1986:436) om näringsförbud. 10. lagen (1986:436) om näringsförbud, *och*

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, luftfartslagen eller lagen om näringsförbud. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller bestämmelserna i dessa lagar.

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, luftfartslagen, *lagen om näringsförbud eller lagen om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.* I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller bestämmelserna i dessa lagar.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011.

### 3 Förslag till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 2

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

*dels* att 4 § ska upphöra att gälla,

*dels* att nuvarande 5 och 6 §§ ska betecknas 4 och 5 §§,

*dels* att 1–4 §§ ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

#### 1 §

Den som driver kollektiv persontrafik, *för vilken regeringen eller förvaltningsmyndighet fastställer taxa*, får under de förutsättningar som anges i denna lag taga ut tilläggsavgift av resande som ej kan förete giltig biljett.

*Regeringen eller förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer får föreskriva att denna lag skall gälla även annan utövare av kollektiv persontrafik än sådan som avses i första stycket.*

Tilläggsavgift *tages* ut utöver avgift för biljett.

Den som driver kollektiv persontrafik får under de förutsättningar som anges i denna lag *bestämna storleken på och ta ut tilläggsavgift av en person som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.*

Tilläggsavgift *tas* ut utöver avgift för biljett.

#### 2 §

Tilläggsavgift får *ej tagas* ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till *den resandes* ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

Tilläggsavgift får *inte tas* ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till *personens* ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

3 §

Tilläggsavgift bestämmes till belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och avgiften för den biljett som har avkrävts *den resande* men som han *ej* har kunnat *förete*.

Tilläggsavgift bestämmes till belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och avgiften för den biljett som har avkrävts *en person* men som han *inte* har kunnat *uppvisa*.

4 §

Resande som vägrar att lösa biljett eller erlägga tilläggsavgift får avvisas från färdmedlet av tjänsteman som utför avgiftskontroll. Vad som nu har sagts om färdmedel gäller även sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

Person som vägrar att lösa biljett eller erlägga tilläggsavgift får avvisas från färdmedlet av tjänsteman som utför avgiftskontroll. Vad som nu har sagts om färdmedel gäller även sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

På begäran av tjänsteman som utför avgiftskontroll lämnar polismyndighet handräckning för verkställande av sådan avvisning som avses i första stycket.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2010.

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

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 2

Härigenom föreskrivs att 15 kap. 17 § sjölagen (1994:1009) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### **15 kap.**

#### 17 §

Bortfraktaren är ansvarig för personskada som drabbar passageraren på grund av en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för. *Detsamma gäller skada på grund av att passagerare försenas, även om förseningen inte beror på en händelse under resan.*

Bortfraktaren är ansvarig för personskada som drabbar passageraren på grund av en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011. Bestämmelsen tillämpas första gången då 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.

## 5 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 §

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

- luftfartslagen (1957:297),
- konsumentkreditlagen (1992:830),
- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- alkohollagen (1994:1738),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- radio- och TV-lagen (1996:844),
- lagen (1996:1006) om anmälningsskyldighet avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende,
- 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, *och* – lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informations-skyldighet, *och* – lagen (2006:484) om franchisegivares informations-skyldighet, *och*
- *lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011.

## 6 Förslag till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx)

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 2

Härigenom föreskrivs att 4 kap. 7 § kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### **4 kap.**

#### **7 §**

Den kollektivtrafikansvariga myndigheten ska i trafikförklaringen definiera vilka bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer samt vid vilka bytespunkter kollektivtrafikföretagen ska samordna anslutningar.

Den kollektivtrafikansvariga myndigheten ska i trafikförklaringen definiera vilka bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer samt *definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar. Myndigheten ska vidare definiera* vid vilka bytespunkter kollektivtrafikföretagen ska samordna anslutningar.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2012.

7 Förslag till  
lag om ändring i kollektivtrafikförordningen  
(xxxx:xx)

Härigenom föreskrivs att 15 § kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx) ska ha följande lydelse.

**Trafikplan**

15 §

Trafikplanen ska innehålla uppgift om,

1. vilket län som avses,
2. de anmälda kommersiella linjerna och de kollektivtrafikföretag som anmält att de avser att trafikera dessa linjer,
3. de linjer med löpande avtal om allmän trafik, vilka kollektivtrafikföretag som trafikerar dessa linjer, avtalens löptid samt eventuella beviljade ersättningar och ensamrätter,
4. motiverade beslut om intagandet av linjer till allmän trafikplikt
5. att kollektivtrafikföretagen har en möjlighet att överklaga ett beslut om att låta en linje omfattas av allmän trafikplikt *samt*
5. att kollektivtrafikföretagen har en möjlighet att överklaga ett beslut om att låta en linje omfattas av allmän trafikplikt,
6. *den kollektivtrafikansvariga myndigheten avser att upphandla viss del av trafiken enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster,*
7. *den kollektivtrafikansvariga myndigheten väljer att själv ansvara för transporten gentemot resenärerna eller om kollektivtrafikföretagen ska vara ansvariga samt*
6. på vilket sätt ett anbud får lämnas av kollektivtrafikföretaget.
8. på vilket sätt ett anbud får lämnas av kollektivtrafikföretaget.

---

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2012.



## Förteckning över remissinstanser (SOU 2009:81)

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 3

Efter remiss har yttranden över betänkandet avgetts av Svea hovrätt, Stockholms tingsrätt, Domstolsverket, Åklagarmyndigheten, Rikspolisstyrelsen, Myndigheten för handikappolitisk samordning, Juridiska fakulteten vid Uppsala universitet, Lunds tekniska högskola, Boverket, Banverket, Vägverket, Rikstrafiken, Sjöfartsverket, Luftfartsverket, Transportstyrelsen, Diskrimineringsombudsmannen, Marknadsdomstolen, Konsumentverket med Konsumentombudsmannen, Allmänna reklamationsnämnden, Regelrådet, Storstockholms lokaltrafik, Handikappförbundens samarbetsorgan, Hörselskadades Riksförbund, Jernhusen AB, Jönköpings Länstrafik AB, Landsorganisationen, Samtrafiken AB, SEKO Trafik, SJ AB, Skånetrafiken, Svensk Kollektivtrafik, Svenska Bussbranschens Riksförbund, Svenska Taxiförbundet, Svenska Tågkompaniet AB, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Färdtjänstförening, Sveriges Kommuner och Landsting, Sveriges Redareförening för mindre passagerarfartyg, Synskadades Riksförbund, Tjänstemännens Centralorganisation, Transportarbetareförbundet samt Västtrafik AB.

Branschföreningen Tågoperatörerna, Busslink i Sverige AB, Resenärsforum, Riksfärdtjänsten i Sverige AB, Sveriges Redareförening, Swebus AB, Veolia Transport AB och Värmlandstrafik AB har beretts tillfälle att avge yttrande men har avstått från att yttra sig.

Yttrande har dessutom avgetts av Regionförbundet Södra Småland och Elöverkänsligas Riksförbund.

## 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 <sup>(1)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget, på grundval av det gemensamma utkast som förlikningskommittén godkände den 31 juli 2007 <sup>(3)</sup>, 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" <sup>(4)</sup> 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 <sup>(5)</sup>.

- (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 boknings-system 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.

<sup>(1)</sup> EUT C 221, 8.9.2005, s. 8.

<sup>(2)</sup> EUT C 71, 22.3.2005, s. 26.

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> EGT C 137, 8.6.2002, s. 2.

<sup>(5)</sup> 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 <sup>(1)</sup>.
- (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.

<sup>(1)</sup> 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 <sup>(1)</sup>.
- (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.

<sup>(1)</sup> 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 <sup>(2)</sup>.

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 <sup>(3)</sup>. 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.

<sup>(2)</sup> 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).

<sup>(3)</sup> 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<sup>(1)</sup>, 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. Infrastrukturförvaltaren 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<sup>(2)</sup>.
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*: tidskillnaden 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 resrutt 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 frånga 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*.

På rådets vägnar  
M. LOBO ANTUNES  
Ordförande

## 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 resgodis 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 resgodis 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 resgodis 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.

---

## 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 funktions-  
sätt, särskilt artiklarna 91.1 och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-  
téns yttrande <sup>(1)</sup>,

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet <sup>(2)</sup>, 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 konsument-skyddskraven beaktas fullt ut.

<sup>(1)</sup> EUT C 317, 23.12.2009, s. 89.

<sup>(2)</sup> 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 <sup>(3)</sup> 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) <sup>(4)</sup>.

<sup>(3)</sup> EGT L 378, 31.12.1986, s. 4.

<sup>(4)</sup> 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<sup>(1)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/45/EG av den 6 maj 2009 om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg<sup>(2)</sup>.
- (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 <sup>(1)</sup>. 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,

<sup>(1)</sup> 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")<sup>(1)</sup>. 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<sup>(2)</sup> 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.

<sup>(1)</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>(2)</sup> 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:

- Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som transportörerna erbjuder.
- Icke-diskriminering av och assistans till personer med funktionshinder eller 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.

#### Artikel 2

##### Tillämpningsområde

- Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser
  - med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium,
  - 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,
  - 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.
- Denna förordning ska inte tillämpas på passagerare som reser
  - med fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare,
  - 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,
  - 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 övernattnings ombord,
- 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 returreisa 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<sup>(1)</sup> är tillämplig.

4. Vidare ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram tillfälliga ersättningshjälpmedel som utgör lämpliga alternativ.

<sup>(1)</sup> 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 skälig 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 tredjeländ 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.
-

## 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 <sup>(1)</sup>,

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 <sup>(2)</sup>, 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.

<sup>(1)</sup> EUT C 317, 23.12.2009, s. 99.

<sup>(2)</sup> 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 <sup>(3)</sup>.

- (5) Vid valet av tillämplig nationell lag i fråga om ersättning vid dödsfall, inbegripet skäligena 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) <sup>(4)</sup> och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) <sup>(5)</sup> 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.

<sup>(3)</sup> EUT L 263, 7.10.2009, s. 11.

<sup>(4)</sup> EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

<sup>(5)</sup> 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<sup>(1)</sup>. 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.

(<sup>1</sup>) 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<sup>(1)</sup>. 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<sup>(2)</sup>.

- (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)<sup>(3)</sup>. 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<sup>(4)</sup> 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<sup>(5)</sup>.

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.

<sup>(2)</sup> EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>(3)</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>(4)</sup> EGT L 180, 19.7.2000, s. 22.

<sup>(5)</sup> EUT L 373, 21.12.2004, s. 37.

<sup>(1)</sup> 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**

1. Transportörer ska utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport. En biljett får utfärdas i elektroniskt format.
2. 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**

1. 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.
2. 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**

1. Skyldigheter gentemot passagerare enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, i synnerhet inte genom undantag eller begränsande restriktioner i transportavtalet.
2. 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 resgods**

1. Passagerare ska, i enlighet med tillämplig nationell lag, ha rätt till ersättning vid dödsfall, inbegripet skäligen begravningskostnader, eller vid personskada och för resgods 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.
2. 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 samtliga 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

##### EFTERLEVNING 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, inbegripet 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, inbegripet attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända assistanshundar, inbegripet 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, inbegripet 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.
-

## Sammanfattning av departementspromemorian Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser (Ds 2013:44)

Promemorian behandlar i huvudsak frågor som rör tre EU-förordningar om resenärers rättigheter: 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 Ateförordningen 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 spårvagns- trafik 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.

## Promemorians lagförslag (Ds 2013:44)

### 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 tågresenärer<sup>5</sup>,

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<sup>6</sup>, 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<sup>7</sup>.

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 §** 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

<sup>5</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

<sup>6</sup> EUT L 334, 17.12.2010, s. 1 (Celex 32010R1177).

<sup>7</sup> EUT L 55, 28.2.2011, s. 1 (Celex 32011R0181).

inom viss tid (reklamation), får tiden inte understiga två månader från den dag transporttjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 8

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 sjöss<sup>8</sup>

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

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.

<sup>8</sup> EUT L 131, 28.5.2009, s. 24 (Celex 32009R0392).

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. Prop. 2015/16:13 Bilaga 8

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

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

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §<sup>2</sup>

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 informationskyldighet,
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 §§ 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 informations-

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 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,

<sup>1</sup> Lagen omtryckt 1984:294.

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2010:1352.



skyldighet tillämpas inte heller  
13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

försäkringsavtalslagen eller lagen  
om franchisegivares informations-  
skyldighet tillämpas inte heller  
13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 8

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

## 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 §<sup>1</sup>

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<sup>2</sup>.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 1995:369.

<sup>2</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

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

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

18 §<sup>1</sup>  
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.

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<sup>2</sup>,  
– 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.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2010:514.

<sup>2</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14, (Celex 32007R1371).

## 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.

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<sup>1</sup>*. 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 §<sup>2</sup>

Tillsynsmyndigheten får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att denna lag eller de föreskrifter eller villkor som har meddelats med stöd av lagen ska efterlevas.

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.

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.

<sup>1</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2008:602.

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.

<sup>3</sup> Senaste lydelse 2007:452.

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

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 8

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

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

## 1 §<sup>1</sup>

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<sup>2</sup> 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<sup>3</sup>.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2012:223.

<sup>2</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).

<sup>3</sup> EUT L 55, 28.2.2011, s. 1 (Celex 32011R0181).

## 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 §<sup>1</sup>

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 informations-samhällets 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), *och*
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, *och*
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, *och*
- lagen (2014:000) om rese-närers rättigheter.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2011:915.



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

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

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

**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

*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

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
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.

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.

#### 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 Konsumentombuds-

I ett fall som inte är av större vikt får Konsument-

meddela föreläggande om sådant  
åläggande som avses i 15 §.

ombudsmannen meddela före-  
läggande om sådant åläggande  
*eller förbud* som avses i 16 §.

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 8

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

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.

## Förteckning över remissinstanser (Ds 2013:44)

Efter remiss har yttranden över promemorian avgetts av Svea hovrätt, Stockholms tingsrätt, Marknadsdomstolen, Domstolsverket, Myndigheten för handikappolitisk samordning, Juridiska fakulteten vid Uppsala universitet, Lunds tekniska högskola, Boverket, Trafikverket, Trafikanalys, Sjöfartsverket, Transportstyrelsen, Diskrimineringsombudsmannen, Konsumentverket med Konsumentombudsmannen, Konkurrensverket, Allmänna reklamationsnämnden, Regelrådet, Branschföreningen Tågoperatörerna Handikappförbunden, Hörselskadades Riksförbund, Jernhusen AB, Jönköpings Länstrafik, LO, Regionförbundet Södra Småland, Resenärsforum, Riksfärdtjänsten i Sverige AB, Samtrafiken i Sverige AB, SJ AB, Skånetrafiken, Storstockholms lokaltrafik, Svensk Kollektivtrafik, Svenska Bussbranschens Riksförbund, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Kommuner och Landsting, Sveriges Redareförening, SWEREF Skärgårdsredarna, Synskadades Riksförbund, TCO, Värmlandstrafik samt Västtrafik.

Elöverkänsligas Riksförbund, Keolis Sverige AB, Lika Unika, Nätverket unga för tillgänglighet (NUFT), SEKO Trafik, Svenska Taxiförbundet, Svenska Transportarbetareförbundet, Svenska Tågkompaniet AB, Svenska Färdtjänstförening, Swebus Express AB samt Veolia Transport Sverige AB har beretts tillfälle att avge yttrande men har avstått från att yttra sig.

Yttrande har dessutom avgetts av Förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder (DHR).

## Förteckning över remissinstanser (diskussionspromemoria behandlad vid remissmöte)

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 10

Till remissmötet i Justitiedepartementet hade inbjudits Transportstyrelsen, Trafikanalys, Konsumentverket, Samtrafiken, Svensk Kollektivtrafik, Sveriges Kommuner och Landsting, Branschföreningen Tågoperatörerna, Sveriges Bussföretag samt Resenärsforum.

# Förslag till författningstext; hävning av köp av periodbiljett

## Förslag till lag om resenärers rättigheter

Härigenom föreskrivs följande.

.....

### **Hävning av köp av periodbiljett**

**a §** Resenären får häva köpet av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad resenären med fog kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.

Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

**b §** Om en resenär häver köpet av en periodbiljett, har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som belöper på tiden efter hävningen.

.....

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

## Förteckning över remissinstanser (förslag till författningstext; hävning av köp av periodbiljett)

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 12

Efter remiss har yttranden över förslag till författningstext lämnats av Svea hovrätt, Stockholms tingsrätt, Domstolsverket, Juridiska fakulteten vid Uppsala universitet, Konsumentverket, Svensk Kollektivtrafik och Branschföreningen Tågoperatörerna.

Transportstyrelsen, Allmänna reklamationsnämnden, Sveriges advokatsamfund och Sveriges Bussföretag har beretts tillfälle att avge yttrande men har avstått från att yttra sig.

# Lagrådsremissens lagförslag

## Förslag till lag om resenärers rättigheter

Härigenom föreskrivs följande.

### **Inledande bestämmelser**

#### **Lagens tillämpningsområde**

**1 §** Denna lag innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid förseningar och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil.

Lagen gäller inte vid trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistvärde.

**2 §** Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

**3 §** Vid resor med buss tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i 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) inte är tillämpliga.

Genom 5 § utvidgas tillämpningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och rättigheter vid förseningar.

#### **Undantag från tillämpningen av tågpassagerarförordningen**

**4 §** Artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km.

#### **Utvidgning av tillämpningen av busspassagerarförordningen**

**5 §** Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska även tillämpas på sådana trafiktjänster som anges i artikel 2.1 i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, som har en sträckning som är 150 km eller längre.



**6 §** Ett avtalsvillkor som i jämförelse med 12–20 §§ är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne.

## **Reseinformation**

### **Transportörens informationsskyldighet**

**7 §** Transportören ska tillhandahålla information om

1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,

2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag,

3. transportörens allmänna avtalsvillkor,

4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,

5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,

6. möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,

7. säkerhets- och trygghetsfrågor, och

8. hur transportören kan kontaktas.

**8 §** Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen ska transportören ge resenären information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser.

**9 §** Information enligt 7 och 8 §§ ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

### **Tillsyn över informationsskyldigheten**

**10 §** Den myndighet som regeringen bestämmer ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 7–9 §§.

### **Påföljd vid utebliven information**

**11 §** Om information inte lämnas enligt 7–9 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 29–36 §§ om marknadsstörmingsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

## **Ersättning och prisavdrag vid förseningar**

### **Vad som avses med försening**

**12 §** En resa är att anse som försenad, om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

Med resa avses en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om. Om det har ingåtts ett avtal som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har

specificerats, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

### **Förseningsbedömningen vid ändringar av en trafiktjänst**

**13 §** Om en transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafiktjänst, ska bedömningen av om resan är försenad göras utifrån den ändrade tiden för ankomst i stället för vad som anges i 12 § första stycket, om information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

Om en transportör har ställt in en enskild trafiktjänst, ska den tid för ankomst som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafiktjänsten har ställts in har offentliggjorts enligt första stycket.

Första och andra styckena gäller inte i de fall resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av transportavtalet.

### **Ersättning för annan transport vid befarad försening**

**14 §** Om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har resenären rätt till ersättning av transportören för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination. Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den resa som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten.

Om resenären inte har betalat för resan, får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.

Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats.

### **Prisavdrag vid försening**

**15 §** Om en resa är mer än 20 minuter försenad, har resenären, om han eller hon inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 §, rätt till prisavdrag med

1. 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,

2. 75 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller

3. hela det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

**16 §** Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan, ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett, får transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

## **Reklamation**

**17 §** Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 § eller prisavdrag vid försening enligt 15 § endast om resenären inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten inte genomförs, skulle ha avslutats lämnat transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

## **Frånträdande av avtal om köp av periodbiljett**

**18 §** Resenären får frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.

Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

**19 §** Om en resenär frånträder avtalet om köp av en periodbiljett, har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdandet.

## **Preskription**

**20 §** En fordran enligt 14, 15, 18 eller 19 § upphör, om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

- 
1. Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.
  2. Genom lagen upphävs lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

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

Härigenom föreskrivs att 1 kap. 5 § järnvägstrafiklagen (1985:192) ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

#### **1 kap.**

##### **5 §<sup>1</sup>**

Den som har en fordran på ersättning enligt denna lag eller en annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om han inte väcker talan inom den preskriptionstid som anges i andra eller tredje stycket.

Preskriptionstiden är

vid dödsfall tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den händelse som ledde till dödsfallet,

vid personskada som inte har lett till döden tre år från den händelse som orsakade skadan,

vid sådan sakskada som avses i 2 kap. 3 §, om den resande har avlidit till följd av den skadevällande händelsen tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den skadevällande händelsen,

vid sakskada när *fordringen* rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods ett år från dagen då godset eller resgodset lämnades ut eller, om det inte har lämnats ut, från den dag då det senast skulle ha lämnats ut,

vid sakskada i andra fall tre år från den händelse som orsakade skadan,

för annan fordran ett år från det att *fordringen* uppkom.

*När* fordran avser sakskada och rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods eller *när* den avser annat än person- eller sakskada är dock preskriptionstiden tre år, om järnvägen eller någon som järnvägen ansvarar för enligt 4 § har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

Om *tiden för talan har försuttits*, får fordran inte heller göras gällande på annat sätt, såsom genom genkärsmål eller yrkande om kvittning.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 1995:370.

De särskilda reglerna om preskription i denna paragraf gäller inte, om en fordran görs gällande mot någon på grund av dennes brottsliga förfarande.

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 13

### *Föreslagen lydelse*

#### **1 kap.**

##### **5 §**

Den som har en fordran på ersättning enligt denna lag eller en annan fordran på betalning på grund av befodringsavtal som avses i lagen förlorar rätten att kräva ut sin fordran, om han *eller hon* inte väcker talan inom den preskriptionstid som anges i andra eller tredje stycket.

Preskriptionstiden är

1. vid dödsfall: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den händelse som ledde till dödsfallet,

2. vid personskada som inte har lett till döden: tre år från den händelse som orsakade skadan,

3. vid sådan sakskada som avses i 2 kap. 3 §, om den resande har avlidit till följd av den skadevållande händelsen: tre år från dödsfallet, dock inte längre än fem år från den skadevållande händelsen,

4. vid sakskada när *fordran* rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods: ett år från dagen då godset eller resgodset lämnades ut eller, om det inte har lämnats ut, från den dag då det senast skulle ha lämnats ut,

5. vid sakskada i andra fall: tre år från den händelse som orsakade skadan, *och*

6. för annan fordran: ett år från det att *fordran* uppkom.

*Om* fordran avser sakskada och rör avtal om befodran av gods eller inskrivet resgods eller *om* den avser annat än person- eller sakskada, är dock preskriptionstiden tre år, om järnvägen eller någon som järnvägen ansvarar för enligt 4 § har orsakat skadan uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

Om *talan inte väcks inom preskriptionstiden*, får fordran inte heller göras gällande på annat sätt, såsom genom genkärsmål eller yrkande om kvittning.

De särskilda reglerna om preskription i denna paragraf gäller inte om en fordran görs gällande mot någon på grund av dennes brottsliga förfarande.

*Denna paragraf gäller inte en fordran enligt lagen (2015:000) om resenärers rättigheter.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

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

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

*Lydelse enligt prop. 2014/15:128 Föreslagen lydelse*

### 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),
- sjölagen (1994:1009),
- 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 informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- 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,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölksersättning och tillskottsnäring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, *och*
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar,
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, *och*
- *lagen (2015:000) om resenärers rättigheter.*

# Förslag till lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 13

Härigenom föreskrivs att det i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar ska införas två nya paragrafer, 1 a och 1 b §§, av följande lydelse.

## *Nuvarande lydelse*

## *Föreslagen lydelse*

### *1 a §*

*Av 4 § lagen (2015:000) om resenärers rättigheter följer att artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen inte ska tillämpas på vissa trafikjänster som annars skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

### *1 b §*

*Av 5 § lagen (2015:000) om resenärers rättigheter följer att artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen ska tillämpas på vissa trafikjänster som annars inte skulle falla in under förordningens tillämpningsområde.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 april 2016.

# Lagrådets yttrande

Utdrag ur protokoll vid sammanträde 2015-08-25

**Närvarande:** F.d. justitieråden Susanne Billum och Leif Thorsson samt justitierådet Kristina Ståhl.

## **Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärerna**

Enligt en lagrådsremiss den 25 juni 2015 (Justitiedepartementet) har regeringens beslutat inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om resenärers rättigheter,
2. lag om ändring i järnvägstrafiklagen (1985:192),
3. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),
4. lag om ändring i lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

Förslagen har inför Lagrådet föredragits av rättssakkunnige Fredrik Zanetti.

Förslagen föranleder följande yttrande av Lagrådet:

### Förslaget till lag om resenärers rättigheter

#### Lagens beteckning

Den föreslagna beteckningen kan ge intryck av att den nya lagen innehåller generella regler om resenärers rättigheter. Så är emellertid inte fallet, eftersom lagen endast gäller vissa rättigheter för kollektivtrafikresenärer (jfr beteckningen på lagrådsremissen). Lagrådet anser att en mera rättvisande beteckning bör övervägas.

#### 1 §

Paragrafen anger att lagen innehåller vissa bestämmelser om reseinformation m.m. vid resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil. Vad som avses med kollektivtrafik framgår dock inte av lagförslaget. Av författningskommentaren framgår att uttrycket avses ha samma innebörd som enligt lagen (2010:1065) om kollektivtrafik. Där definieras kollektivtrafik genom en hänvisning till EU:s kollektivtrafikförordning. Med hänsyn till att den nu föreslagna lagen innehåller bestämmelser bl.a. om vissa ekonomiska rättigheter för enskilda bör dess tillämpningsområde vara klart avgränsat. Lagrådet anser därför att en definition av vad som avses med kollektivtrafik bör införas i lagförslaget.

#### 4 och 5 §§

I paragraferna hänvisas till två EU-förordningar med tillägget ”i den ursprungliga lydelsen”. Avsikten med detta är att hänvisningarna ska



vara statiska (se Ds 2014:1, ”Gröna boken”, avsnitt 5.3.4), dvs. att eventuella senare ändringar i förordningarna inte ska beaktas vid tillämpningen av de svenska bestämmelserna.

Prop. 2015/16:13  
Bilaga 14

I remissen beskrivs inte de överväganden som ligger bakom den valda hänvisningstekniken. Inte heller belyses vilka konsekvenser vid tillämpningen som följer av att hänvisningarna till förordningarna gjorts statiska. I den kommande propositionen bör dessa frågor behandlas närmare. Därvid bör särskilt belysas vad som blir följderna av att förordningarna ändras utan att motsvarande ändring sker i de hänvisningar som finns i de svenska lagreglerna.

## 7 §

I paragrafen anges att transportören ska tillhandahålla information i ett antal uppräknade avseenden, bl.a. om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser (punkt 5). Paragrafens avfattning ger vid handen att det är fråga om en generell skyldighet för transportören. I författningskommentaren anges att punkten ”i viss mån” motsvaras av det hittillsvarande kravet att transportören vid behov ska lämna information om möjligheterna för en person med funktionsnedsättning att genomföra en viss resa. Av allmänmotiveringen (s. 32) framgår vidare att den nuvarande bestämmelsen är mer begränsad än den nu föreslagna. Vad denna skärpning av informationsskyldigheten rörande tillgänglighet är avsedd att innebära redovisas dock inte, liksom inte heller på vad sätt transportören kan fullgöra skyldigheten. Detta måste enligt Lagrådets mening klargöras i den fortsatta beredningen av lagstiftningsärendet.

## 12 och 13 §§

I lagen finns bestämmelser om rätt till ersättning m.m. när en resa är försenad. I 12 § första stycket anges när en resa är att anse som försenad. Så ska vara fallet om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av den offentliggjorda tidtabellen. Vidare finns i 13 § första och andra styckena bestämmelser om hur förseningsbedömningen ska göras vid ändringar av en trafiktjänst. Enligt tredje stycket i den paragrafen gäller dessa bestämmelser dock inte i de fall resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av transportavtalet, dvs. i princip av biljetten. När ankomsttiden anges på biljetten ska förseningsbedömningen alltså alltid göras enligt bestämmelserna i 12 §.

Syftet med bestämmelserna torde vara att en resenär som har köpt en biljett med en specificerad ankomsttid alltid ska kunna förlita sig på att denna tid är riktig. Enligt 12 § är det dock inte den ankomsttid som har angetts på biljetten som är avgörande vid bedömningen av om en försening föreligger utan den tid som anges i tidtabellen. Som framhålls i remissen (s. 40) bör dessa tidpunkter i och för sig regelmässigt sammanfalla. Enligt Lagrådets mening framstår det dock ändå som ologiskt att knyta förseningsbedömningen till de uppgifter som anges i tidtabellen i de fall då ankomsttiden framgår av biljetten. Detta särskilt som transportören i dessa fall ändå har en kontraktsrättslig skyldighet att transportera resenären inom de tider som anges på biljetten (se remissen

s. 40). Lagrådet förordar att 12 § första stycket ändras på så sätt att det föreskrivs att i de fall då resans ankomsttid framgår av transportavtalet ska förseningsbedömningen ta sin utgångspunkt i den tid som anges där. Bestämmelsen kan exempelvis utformas enligt följande:

En resa är att anse som försenad, om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

#### 18 och 19 §§

I 18 § regleras resenärens rätt att frånträda ett avtal om köp av en periodbiljett, och i 19 § bestäms rätten till återbetalning vid frånträdan. Den rätten behöver knappast regleras i en särskild paragraf, och texten i den remitterade 19 § kan förslagsvis införas som ett andra stycke i 18 §. Därvid får 20 § numreras om.

#### 20 §

Följs Lagrådets förslag i fråga om 19 §, bör hänvisningen i denna paragraf till 19 § strykas. Om förslaget inte följs och 19 § bibehålls som en särskild paragraf, bör hänvisningen till 18 § strykas, eftersom vad som sägs där inte ger upphov till någon fordran.

I författningskommentaren till 20 § sägs att det här är fråga om s.k. specialpreskription som ska tillämpas i stället för bestämmelserna i preskriptionslagen (1981:130). Vidare sägs att om fordran upphör på grund av denna preskription, fordran inte får göras gällande t.ex. genom genkärsmål eller kvittningsvis. Den allmänna principen i fråga om preskriberade fordringar är att de visserligen inte kan göras gällande direkt, t.ex. genom att talan väcks, men att de ändå kan hävdas t.ex. kvittningsvis. När det gäller specialpreskription är situationen en annan (jfr Knut Rodhe, Obligationsrätt, 1956, s. 689 f., och Stefan Lindskog, Preskription, 3 uppl. 2011, s. 621 ff. med bl.a. not 39 och 43). Lagrådet finner dock inte skäl att i detta fall ifrågasätta det uttalande som görs i författningskommentaren.

#### Övriga lagförslag

Lagrådet lämnar förslagen utan erinran.

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 24 september 2015

Närvarande: Statsministern S Löfven, ordförande, och statsråden Å Romson, Y Johansson, M Johansson, I Baylan, K Persson, S-E Bucht, H Hellmark Knutsson, Å Regnér, M Andersson, A Ygeman, A Johansson, P Bolund, M Kaplan, M Damberg, A Strandhäll, A Shekarabi, A Hadzialic

Föredragande: statsrådet M Johansson

---

Regeringen beslutar proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

---

Författningsrubrik	Bestämmelser som inför, ändrar, upphäver eller upprepar ett normgivningsbemyndigande	Celexnummer för bakomliggande EU-regler
--------------------	--	---

---

Lag om  
kollektivtrafikresenärers  
rättigheter

32007R1371