

## SEX GRUNDLÄGGANDE RÄTTIGHETER SOM SKA GÄLLA ALLA TÅGTJÄNSTER

### KÖPA BILJETT UTAN KRÅNGEL

Du kan välja att köpa biljett på bemannade tågstationer, till exempel via biljettkontor eller biljettautomater, eller som i de flesta fall via Internet. När detta inte är möjligt kan du emellertid också få köpa biljett på tåget.

### ATT RESA SÄKERT

Tågforetag, infrastrukturforvaltare och stationsforvaltare är enligt lag skyldiga att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa din personliga säkerhet på tågstationer och ombord på tågen.

### RÄTT TILL TRANSPORT FÖR RESANDE MED NEDSATT RÖRLIGHET

Om du har ett funktionshinder eller nedsatt rörlighet har du rätt att resa lika lätt som andra medborgare. Tågforetag och stationsforvaltare måste säkra diskrimineringsfritt tillträde till tågresor och inga extra kostnader för bokningar och biljetter får tas ut.

### INFORMATION OM HUR TÅGEN KAN UTNYTTJAS AV PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

På din begäran ska tågforetag, biljettutfärdare och researrangörer informera dig om dina möjligheter att utnyttja tåg-tjänsterna, förutsättningarna för att ta sig in och ut ur vagnarna och om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

### ERSÄTTNING VID SKADA ELLER DÖDSFALL SAMT SKADESTÅNDSANSVAR MED AVSEENDE PÅ RESGODS

Under förutsättning att dödsfallet eller skadan inte står utanför transportörens kontroll har du eller dina anhöriga rätt till ersättning för förlust eller skada till följd av dödsfall eller personskada. Tågforetaget har också skadeståndsansvar vid

- förlust av eller skada på handbagage vid dödsfall eller personskada,
- förlust av eller skada på inskrivet resgods.

### SKYDD MOT TÅGFÖRETAG SOM INTE UPPFYLLER SINA ANSVARSSKYLDIGHETER

Tågforetagen är skyldiga att ha lämpliga försäkringar för att täcka sitt skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods enligt EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter. Du är därför skyddad om tågforetaget inte uppfyller sina ansvarsskyldigheter.

Förteckning över nationella tillsynsorgan som du kan kontakta avseende dina rättigheter som tågpassagerare

#### BELGIEN

Service Public Fédérale  
Mobilité et Transports –  
Federale Overheidsdienst  
Mobiliteit en Vervoer  
(Federal Public Service  
Mobility and Transport)  
+ 32 2 277 48 91 (FR)  
+ 32 2 277 48 90 (NL)  
www.mobilite.fgov.be

#### BULGARIEN

Изпълнителна агенция  
«Железопътна администрация»  
(Railway Administration  
Executive Agency)  
+ 359 2 9 409 428  
+ 359 2 9 409 506  
www.iaja.government.bg

#### TECKIEN

Drážní úřad (Rail Authority)  
+ 420 224 229 937  
www.ducr.cz

#### DANMARK

Sekretariatet for Ankenævnet  
for Bus, Tog og Metro  
(Appeal Board for Bus,  
Train and Metro)  
+ 45 36 13 18 91  
www.abtm.dk

#### TYSKLAND

Eisenbahn-Bundesamt  
(Federal Railway Authority)  
+ 49 22830 795 400  
www.eisenbahn-bundesamt.de

#### ESTLAND

Tarbijakaitseamet  
(Consumer Protection Board)  
+ 372 6 201 700  
www.tka.riik.ee

#### IRLAND

Department of Transport  
+ 353 1 8798360  
www.transport.ie

#### GREKLAND

Υπουργείο Υποδομών,  
Μεταφορών και Δικτύων  
(Ministry of Infrastructure,  
Transport and Networks)  
+ 30 210 65 08 488  
www.yme.gr

#### SPANIEN

Ministerio de Fomento  
(Ministry of Public Works)  
www.fomento.es

#### FRANKRIKE

Direction Générale  
de la Concurrence,  
de la Consommation et de  
la Répression des fraudes  
-D.G.C.C.R.F. (Directorate  
General for Competition,  
Consumption and Anti-Fraud)  
+ 33 144 871717  
www.service-public.fr

#### ITALIEN

Ministero delle Infrastrutture  
e dei Trasporti (Ministry of  
Infrastructure and Transport)  
Direzione Generale  
del trasporto ferroviario  
(Directorate General  
for Rail Transport)  
+ 39 6 41 58 35 70  
www.mit.gov.it

#### LETTLAND

Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisija  
(Public Utilities Commission)  
+ 371 67097200  
www.sprk.gov.lv

#### LITUEN

Susisiekimo Ministerija  
(Ministry of Transport)  
+ 370 5 2393999  
www.transp.lt

#### LUXEMBURG

Communauté des Transports  
(Regulatory Authority  
for Transport)  
+ 352 2465 2465  
(for national rail services)  
+ 352 2489 2489 (for  
international rail services)  
www.verkeiersverbond.lu  
www.cdt.lu

#### UNGERN

Nemzeti Közlekedési  
Hatóság (National  
Transport Authority)  
+ 36 1 815 9679  
www.nkh.hu

#### NEDERLÄNDERNA

Inspectie verkeer  
en Waterstaat  
(Inspectorate of Transport  
and Water Management)  
+ 31 88 489 00 00  
+ 31 70 456 41 50  
www.ivw.nl

#### ÖSTERRIKE

Schiene-Control GmbH  
(Rail Regulatory Body)  
+ 43 1 505 07 07  
www.scg.gov.at

#### POLEN

Urząd Transportu Kolejowego  
(Office for Rail Transport)  
+ 48 22 630 1945  
www.utk.gov.pl

#### PORTUGAL

Instituto da Mobilidade  
e dos Transportes Terrestres  
(Institute for Mobility  
and Land Transport)  
+ 351 217 949 000  
www.imtt.pt

#### RUMÄNIEN

Autoritatea Feroviară  
Română (Romanian  
Railway Authority)  
+ 40 21 3077900  
www.afdr.ro

#### SLOVENIEN

Ministrstvo za promet,  
Direktorat za železnice  
in žičnice (Ministry of  
Transport, Directorate  
for Railways and Cableways)  
+ 386 1 478 8000  
www.mzp.gov.si/en/  
areas\_of\_work/railways\_  
and\_cableways

#### SLOVAKIEN

Úrad pre reguláciu  
železničnej dopravy (Railway  
Regulatory Authority)  
+ 42 12 50 255 202  
www.urzd.sk

#### FINLAND

Kuluttajariitalautakunta  
(Consumer Disputes Board)  
+ 358 10 36 65200  
www.kuluttajariita.fi

#### SVERIGE

Konsumentverket (Swedish  
Consumer Agency)  
+ 46 771 42 33 00  
www.konsumentverket.se  
Allmänna  
reklamationsnämnden  
(National Board for  
Consumer Complaints)  
+ 46 8 5088 6000  
www.arn.se

#### FÖRENADE KUNGARIKET

London TravelWatch (for in/  
around London, including  
international services)  
+ 44 (0)20 7505 9000  
www.londontravelwatch.org.uk  
Passenger Focus (for the  
rest of GB)  
+ 44 (0)300 123 2350  
www.passengerfocus.org.uk  
> Northern Ireland  
Department for Regional  
Development  
+ 353 2890540540  
www.drdrni.gov.uk

#### NORGE

Statens jernbanetilsyn  
(Norwegian Railway  
Authority)  
+ 47 4000 0093  
www.sjt.no/Passasjerrettigheter

## TÅGPASSAGERARES RÄTTIGHETER



Dina rättigheter när du reser med tåg



Dina  
passagerar-  
rättigheter  
nära

till hands



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Mer information finns på  
[ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights)  
Du kan även ringa Europe Direct  
00 800 6 7 8 9 10 11 (\*)

(\*) Vissa mobiltelefonoperatörer  
tillåter inte 00 800-nummer  
eller avgiftsbelägger dem.



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

# Inställt tåg? Lång försening? Svårt att köpa biljett?

Miljoner människor tar tåget varje dag i Europa. Europeiska unionen ser till att människor får resa säkert och bekvämt. Genom den europeiska lagstiftning som trädde i kraft i december 2009 avser EU att ge bättre skydd åt tågpassagerare. Det bör leda till tillförlitliga och högkvalitativa tjänster för tågpassagerare.

Tågpassagerarnas rättigheter omfattar alla internationella tågtjänster i EU. Beroende på de nationella regeringarnas beslut (se <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>) kan de också omfatta stads- och förortstrafiken och regional och övrig nationell tågtrafik. Under alla omständigheter ska sex grundläggande rättigheter gälla för all tågtrafik i Europeiska unionen.



## DESSA RÄTTIGHETER OMFATTAR ALL INTERNATIONELL TÅGTRAFIK I EU

### INFORMATION OM DINA RÄTTIGHETER

Tågföretag och stationsförvaltare är skyldiga att informera dig om dina rättigheter. Tågföretagen ska också upplysa dig om tågpriser och biljetter samt förseningar och andra störningar som kan inträffa i den internationella tågtrafiken.

### ASSISTANS FÖR PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

Tågföretag och stationsförvaltare ska hjälpa dig att stiga på internationella tåg. Du ska underrätta tågföretaget 48 timmar i förväg när du avser att resa med hjälp av det kommunikationsverktyg (t.ex. telefonnummer eller webbplats) som anges av tågföretaget. Du får också vanligtvis hjälp när du ska byta tåg och på ankomststationen.

### ERSÄTTNING OCH OMBOKNING

När tågets ankomst till det slutliga målet enligt transportavtalet sannolikt kommer att försenas mer än 60 minuter ska du erbjudas att välja något av följande:

- Ersättning motsvarande hela biljettpriset för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den del som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på din ursprungliga resplan och du föredrar att avbryta resan och omedelbart resa tillbaka.
- Fortsatt resa eller ombokning till det slutliga målet snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- Fortsatt resa eller ombokning till det slutliga målet vid ett senare datum som passar dig.

### ERSÄTTNING AV BILJETTPRISET VID FÖRSEENAT ELLER INSTÄLLT TÅG UNDER DIN INTERNATIONELLA RESA

Om tåget anländer med minst en timmes försening till målet enligt transportavtalet, har du vid en internationell tågresorätt till följande ersättning förutsatt att förseningen är kopplad till tågföretagets ansvar:

- 60–119 minuters försening: 25 % av det biljettpris du betalade för det försenade tåget.
- Minst 120 minuters försening: 50 % av det biljettpris du betalade för det försenade tåget.

Betalning ska ske inom en månad efter begäran om ersättning i form av värdebevis eller i kontanta pengar.

Ersättningen får i regel inte underskrida 4 euro. Särskilda ersättningsregler gäller för tågpass, bland annat InterRail, Eurail och säsongsbiljetter.



### ASSISTANS VID FÖRSEENAT ELLER INSTÄLLT TÅG

Vid försening eller inställt tåg måste du underrättas om situationen, om beräknad avgångstid och beräknad ankomsttid så snart som informationen är tillgänglig. Vid varje försening som överstiger 60 minuter ska du dessutom kostnadsfritt erbjudas

- måltider och förfriskningar om dessa rimligen kan anskaffas,
- vid behov, hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen och tillbaka,
- transport från tåget till järnvägsstationen, eller till det slutliga målet för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, om detta är fysiskt möjligt.

Om förbindelsen måste avbrytas måste tågföretagen så snart som möjligt ordna alternativ för dig.

### FÖRSKOTTsutbetalning vid dödsfall eller skada

Om en passagerare avlider eller skadas ska det tågföretag som skötte resetjänsten, inom 15 dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka kostnaderna för den drabbade passagerarens eller hans/hennes anhörigas omedelbara behov. Betalningen ska uppgå till minst 21 000 euro om passageraren har avlidit.

### RÄTT ATT FRAMFÖRA KLAGOMÅL

I regel ska klagomål inlämnas till samma instans som utfärdat biljetten, oavsett om det är ett biljettkontor eller en central kundtjänstavdelning hos det tågföretag som sålde biljetten till dig. Du kan också lämna in klagomål till andra tågföretag som är inblandade i transporten. Särskilda regler gäller emellertid vid personskada.

Du kan också skicka in klagomål till den myndighet som ansvarar för att förordningen om passagerarnas rättigheter efterlevs eller ett annat oberoende organ för hantering av klagomål i ditt land (finns i denna broschyr eller på <http://ec.europa.eu/passenger-rights>).

Kontakta ditt tågföretag eller biljettkontor, eller vänd dig till det nationella tillsynsorganet i ditt land för ytterligare information om dina rättigheter i samband med nationell fjärrtrafik samt regional-, förorts- och stadstrafik.