EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 13.5.2026
COM(2026) 228 final

RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET

om gennemførelsen og resultaterne af forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning 2

2. Gennemførelse og resultater af forordning (EU) 2021/782 3

   2.1. Fritagelser (artikel 2) 3

   2.2. Ligebehandling (artikel 5) 6

   2.3. Medtagning af cykler (artikel 6) 7

   2.4. Rejseoplysninger i realtid (artikel 10) 9

   2.5. Gennemgående billetter (artikel 12) 11

   2.6. Retten til selv at omlægge rejsen (artikel 18, stk. 3) 16

   2.7. Kompensation – force majeure (artikel 19, stk. 10) 18

   2.8. Fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation (artikel 18, stk. 7, og artikel 19, stk. 6) 20

   2.9. Større forstyrrelser og beredskabsplanlægning (artikel 20, stk. 6) 21

   2.10. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet (kapitel V) 22

   2.11. Klagebehandling og håndhævelse (artikel 28 og kapitel VII) 26

3. Konklusioner 31

Bilag A Oversigt over anvendelsen af fritagelser i henhold til forordning (EU) 2021/782 32

Bilag B Sammenligning med medlemsstaternes fritagelser i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007 33

1. INDLEDNING

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser ([1]) ("forordningen") trådte i kraft den 7. juni 2021 og har fundet anvendelse siden den 7. juni 2023. Den ophævede og erstattede forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, som trådte i kraft i 2009 ([2]). Forordningen ændrede og indførte bestemmelser om: fritagelser (artikel 2), ligebehandling (artikel 5), medtagning af cykler (artikel 6), rejseoplysninger i realtid (artikel 10), gennemgående billetter (artikel 12), ret til selv at omlægge rejsen (artikel 18, stk. 3), force majeure (artikel 19, stk. 10), den fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation (artikel 18, stk. 7, og artikel 19, stk. 6), større afbrydelser og beredskabsplaner (artikel 20, stk. 6), rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet (kapitel V) og klagebehandling og håndhævelse (artikel 28 og kapitel VII).

I henhold til artikel 39 i forordningen skal Kommissionen senest den 7. juni 2026 forelægge Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om gennemførelsen og resultaterne af forordningen. Formålet med denne rapport er at opfylde denne forpligtelse. I denne rapport fokuseres der på de nye elementer, der blev indført ved revisionen i 2021.

Denne rapport er baseret på oplysninger, der er fremlagt i henhold til forordningen, herunder rapporter fra jernbanevirksomheder om deres resultater med hensyn til servicekvalitet og rapporter fra medlemsstaternes nationale håndhævelsesorganer om deres aktiviteter ([3]). Rapporten er endvidere baseret på de meddelelser, som medlemsstaterne har indgivet til Kommissionen i henhold til artikel 2, stk. 7, artikel 11, stk. 4, artikel 31, stk. 3, og artikel 35, stk. 1, i forordningen.

Desuden indeholder denne rapport resultater fra en støtteundersøgelse under ledelse af Kommissionen ([4]) baseret på data fra alle medlemsstater om gennemførelsen af forordningen. Da der i undersøgelsen var fokus på praksis hos den vigtigste jernbanevirksomhed i hver medlemsstat, skal henvisningerne i denne rapport til resultater om anvendelsen af reglerne i en given medlemsstat forstås som henvisninger til praksis hos den vigtigste jernbanevirksomhed i den pågældende medlemsstat, medmindre andet er angivet.

Konklusionerne i denne rapport, navnlig vedrørende gennemgående billetter, er også relevante i forbindelse med et nyt forslag fra Kommissionen (COM(2026) 233), som udvider passagerers rettigheder i tilfælde af mistede togforbindelser på grundlag af én billet købt på én platform som led i en enkelt transaktion.

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning), EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1.

([2]) Se artikel 41 i forordningen. Kun artikel 6, stk. 4, vedrørende udbudsprocedurer for nyt materiel og udførelse af større opgraderinger af rullende materiel til medtagning af cykler finder anvendelse fra den 7. juni 2025.

([3]) Det følger af artikel 32, stk. 3, i forordningen, at de nationale håndhævelsesorganer hvert andet år skal offentliggøre rapporter med statistikker over deres aktiviteter, herunder om pålagte sanktioner, senest den 30. juni i det følgende kalenderår. Disse rapporter skal gøres tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted.

([4]) Støtteundersøgelse til rapporten om gennemførelsen og resultaterne af forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, udarbejdet af Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL og Transport & Mobility Leuven.

2. GENNEMFØRELSE OG RESULTATER AF FORORDNING (EU) 2021/782

2.1. Fritagelser (artikel 2)

Artikel 2 i forordningen fastlægger dens anvendelsesområde ved at angive, hvilke jernbanerejser og tjenester der er omfattet af forordningen. Den angiver også, hvilke former for personbefordring med jernbane medlemsstaterne kan fritage fra visse bestemmelser i forordningen. Begrundelsen for fritagelserne skal angives i underretningerne til Kommissionen. Revisionen af fritagelsesordningen i 2021 havde til formål at begrænse den overdrevne brug af fritagelser efter de tidligere regler, gradvist udvide forordningens anvendelsesområde til flere tjenester samt sikre, at passagerrettighederne bliver mere ensartede og forudsigelige. Medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om sådanne fritagelser og angive begrundelsen for at indrømme dem ([5]).

En oversigt over fritagelserne pr. medlemsstat efter den gældende forordning findes i **bilag A**. En sammenligning af de fritagelser, der er gjort brug af pr. tjeneste og pr. medlemsstat, i henholdsvis forordning (EU) 2021/782 og forordning (EF) nr. 1371/2007, findes i **bilag B**.

Af de 27 medlemsstater har to – Cypern og Malta – ikke noget jernbanenet. Seks medlemsstater med et jernbanenet ([6]) har ikke gjort brug af fritagelser. De resterende 19 medlemsstater gør brug af fritagelserne: de fleste i begrænset omfang og en mindre gruppe i større omfang ([7]).

I henhold til artikel 2, stk. 4, i forordning (EU) 2021/782 er muligheden for at anvende fritagelser vedrørende **indenlandsk personbefordring med jernbane over langdistance** begrænset til medlemsstater, der allerede indtil 2024 havde gjort brug af en sammenlignelig fritagelse for disse tjenester i henhold til den tidligere forordning. Desuden har den nye forordning begrænset antallet af bestemmelser, som der kan indrømmes fritagelse for vedrørende disse tjenester ([8]), og forlængelsen kan kun fornyes én gang indtil 2029. I princippet ville dette have gjort det muligt for op til ti medlemsstater at opretholde fritagelser for disse tjenester indtil 2029 ([9]). Kun fem medlemsstater har imidlertid meddelt, at de fortsat vil anvende fritagelserne indtil 2029 ([10]).

Dette tyder på, at anvendelsen af nationale fritagelser for indenlandsk personbefordring med jernbane over langdistance i praksis er faldet betydeligt i henhold til forordning (EU) 2021/782, hvilket igen kan understøtte en bredere og mere ensartet anvendelse af passagerrettighederne på tværs af medlemsstaterne. Samtidig varierer fritagelsernes faktiske omfang mellem disse fem medlemsstater ([11]).

Desuden giver forordningen også medlemsstaterne mulighed for – ligesom efter den tidligere forordning – at fritage personbefordring med jernbane i byer og forstæder samt

([5]) Artikel 2 *(Anvendelsesområde)*, stk. 7, i forordningen.
(6) BE, EE, EL, ES, IE og SI.
([7]) Se bilag A.
([8]) Det drejer sig om artikel 15 *(Forskudsudbetaling)*, artikel 17 *(Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger)* og artikel 19 *(Kompensation)*, artikel 20 *(Assistance), navnlig* stk. 2, litra a) og b), samt artikel 30 *(Oplysninger til passagerer om deres rettigheder)*, stk. 2, i forordningen.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO og SK.
([10]) BG, HU, PT, RO og SK.
([11]) En samlet oversigt over de nationale fritagelser i henhold til forordning (EU) 2021/782 findes på Kommissionens websted: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.

regional personbefordring med jernbane fra forordningen([12]), dog med undtagelse af et større antal obligatoriske kernebestemmelser, som der ikke kan fritages for, og som derfor altid skal finde anvendelse ([13]). Der er forholdsvis flere obligatoriske bestemmelser for regional personbefordring med jernbane end for personbefordring med jernbane i byer og forstæder ([14]).

Regional personbefordring med jernbane er omfattet af fritagelser([15]) i 12 af de 25 medlemsstater. De samme medlemsstater har også gjort brug af fritagelser for **personbefordring med jernbane i byer og forstæder** ([16]).

I denne forbindelse gjorde 18 medlemsstater på det pågældende tidspunkt ([17]) brug af muligheden i forordning (EF) nr. 1371/2007 for at fritage personbefordring med jernbane i byer og forstæder samt regional personbefordring med jernbane. Dette bekræfter den tidligere konstaterede tendens for indenlandsk personbefordring med jernbane over langdistance, nemlig at færre medlemsstater gør brug af mulighederne for at fritage tjenester efter den nye forordning.

Fire medlemsstater har fritaget personbefordring med jernbane i byer og forstæder fra de fleste af forordningens bestemmelser, og de sikrer dermed, at forordningens centrale obligatoriske bestemmelser finder anvendelse ([18]). I tre andre medlemsstater anvendes en lignende fremgangsmåde for fritagelser (med anvendelse af de centrale obligatoriske bestemmelser), dog med den væsentlige forskel, at visse andre ikkeobligatoriske bestemmelser også fortsat finder anvendelse ([19]). En anden gruppe på fem medlemsstater har valgt at gøre brug af fritagelser, som er målrettet specifikke bestemmelser ([20]). Disse tendenser bekræftes i store træk for de samme medlemsstater, når det gælder fritagelserne for regional personbefordring med jernbane ([21]).

Syv medlemsstater har fritaget **international personbefordring med jernbane til tredjelande** fra anvendelsen af den gældende forordning([22]), mod otte medlemsstater efter

([12]) Artikel 2 *(Anvendelsesområde)*, stk. 6, litra a), i forordningen.

([13]) Se artikel 2 *(Anvendelsesområde)*, stk. 8, i forordningen. Det drejer sig navnlig om artikel 5 *(Ikkeforskelsbehandling i kontraktvilkår og takster)*, artikel 11 *(Billetter og reservationer)*, artikel 13 (*Ansvar over for passagerer og deres bagage)*, artikel 14 *(Forsikring og ansvarsdækning)*, artikel 21 *(Befordringsret)*, artikel 22 *(Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet)*, artikel 27 *(Passagerers personlige sikkerhed)* og artikel 28 *(Klager)* i forordningen.

([14]) Artikel 5 *(Ikkeforskelsbehandling i kontraktvilkår og takster)*, artikel 6 *(Cykler)*, artikel 11 *(Billetter og reservationer)*, artikel 12 *(Gennemgående billetter)*, artikel 13 (*Ansvar over for passagerer og deres bagage)*, artikel 14 *(Forsikring og ansvarsdækning)*, artikel 18 *(Refusion og omlægning af rejsen)*, stk. 3, artikel 21 *(Befordringsret)*, artikel 22 *(Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet)*, artikel 23 *(Assistance på jernbanestationerne og i toget)*, artikel 24 *(Betingelser for, hvornår der ydes assistance)*, artikel 25 *(Kompensation for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde)*, artikel 26 *(Uddannelse af personale)*, artikel 27 *(Passagerers personlige sikkerhed)* og artikel 28 *(Klager)*. Dog kan fritagelser for regional personbefordring med jernbane fra anvendelsen af artikel 12, stk. 1, og artikel 18, stk. 3, gælde indtil den 7. juni 2028 (jf. artikel 2, stk. 8, i forordningen).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.

([17]) AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE og SK.

([18]) HU, PT, RO og SK.

([19]) FR, LU og PL.

([20]) AT, BG, DE, FI og SE.

([21]) AT er den eneste medlemsstat, der skelner mellem personbefordring med jernbane i byer og personbefordring med jernbane i forstæder. I Østrig er fritagelsesordningen for personbefordring med jernbane i forstæder generelt i overensstemmelse med fritagelserne for regional personbefordring med jernbane.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL og RO. Fritagelsernes omfang og anvendelsen på alle eller bestemte tredjelande kan variere.

den tidligere forordning. Desuden har 15 medlemsstater gjort brug af fritagelsen **for tjenester, der udelukkende drives med historisk eller turistmæssigt formål** ([23]). I alle disse lande er tjenester, der drives med historisk eller turistmæssigt formål, som helhed fritaget fra anvendelsen af forordningen, bortset fra artikel 13 *(Ansvar over for passagerer og deres bagage)* og 14 *(Forsikring og ansvarsdækning)*.

Seks medlemsstater har fastsat, at artikel 10 i forordningen ikke finder anvendelse, fordi det teknisk set ikke er muligt for infrastrukturforvaltere at distribuere realtidsdata til jernbanevirksomheder, billetudstedere, rejsearrangører eller stationsledere ([24]). I alle tilfælde finder fritagelsen anvendelse indtil den 7. juni 2030 (artikel 2, stk. 5, i forordningen).

Otte medlemsstater har benyttet muligheden for at anvende **en længere frist for forhåndsmeddelelse på 36 timer i stedet for 24 timer for assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet** ([25]). I alle tilfælde finder fritagelsen anvendelse indtil den 30. juni 2026 i overensstemmelse med den maksimale periode, der er tilladt for denne fritagelse i henhold til artikel 24, litra a), tredje afsnit, i forordningen. I de fleste medlemsstater har den maksimale frist for forhåndsmeddelelse på 24 timer allerede været gældende siden den 7. juni 2023, hvor forordningen begyndte at finde anvendelse. I Danmark er fritagelsens anvendelsesområde snævrere, idet den kun finder anvendelse på grænseoverskridende personbefordring med jernbane til Tyskland og ikke på al personbefordring med jernbane.

Det følger af ovenstående, at brugen af fritagelser i henhold til forordningen er forholdsvis udbredt, men varierer betydeligt i omfang. Flere fritagelsesmuligheder anvendes af et betydeligt antal medlemsstater, navnlig dem, der vedrører personbefordring med jernbane i byer og forstæder samt regional personbefordring med jernbane, samt muligheden for jernbanetjenester, der udelukkende drives med historiske eller turistmæssige formål. Derimod benyttes andre fritagelsesmuligheder, såsom dem der vedrører indenlandsk personbefordring med jernbane over langdistance og international personbefordring med jernbane til tredjelande, af en mindre gruppe medlemsstater.

Hvis medlemsstaterne beslutter at fritage visse jernbanetjenester fra anvendelsen af visse bestemmelser i denne forordning, skal de underrette Kommissionen herom. Når medlemsstaterne giver disse oplysninger, skal de redegøre for begrundelsen for sådanne fritagelser. I betragtning 10 i forordningen præciseres det, at når medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser, der er blevet indrømmet, skal de også redegøre for de foranstaltninger, de har truffet eller agter at træffe for at overholde forpligtelserne i henhold til forordningen, når de pågældende fritagelser udløber. 26 medlemsstater ([26]) har underrettet Kommissionen om nationale gennemførelsesforanstaltninger, herunder fritagelser, som de har indrømmet i overensstemmelse med forordningen.

Sammenlignet med tilgangen efter den tidligere forordning tyder dette på en udvikling i retning af en mere struktureret og differentieret anvendelse af fritagelser. Efter den tidligere ordning blev fritagelser anvendt i vid udstrækning på tværs af medlemsstater og

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK og SE.
([24]) AT, HR, HU, LV, PL og RO.
([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV og RO.
([26]) Ud over de 25 medlemsstater med et jernbanenet har én medlemsstat uden et jernbanenet (MT) meddelt Kommissionen gennemførelsesforanstaltninger. Den anden (CY) har endnu ikke gjort det. Det er navnlig nødvendigt at udpege et nationalt håndhævelsesorgan til at sikre overvågning og håndhævelse af forpligtelserne i forordningen for så vidt angår billetudstedere og rejsearrangører, der kan være etableret i en medlemsstat uden jernbanenet.

tjenestekategorier, og de var ofte brede i deres anvendelsesområde, og nogle kunne også fornyes over lange perioder. Efter den nuværende ordning findes der fortsat fritagelser, navnlig for tjenester i byer og forstæder samt regionale tjenester, men der er en tydeligere sondring mellem en begrænset gruppe, der gør mere omfattende brug heraf ([27]), og en voksende gruppe medlemsstater, der kun i begrænset omfang ([28]) eller (næsten) ([29]) slet ikke gør brug ([30]) af fritagelser. Desuden udformes fritagelser oftere som fritagelser, der er vedrører specifikke bestemmelser, eller tidsbegrænsede udsættelser snarere end som brede fritagelser uden tidsbegrænsning, hvilket tyder på en gradvis indskrænkning af fritagelsernes rolle og en tilsvarende udvidelse af forordningens rækkevidde i praksis.

2.2. Ligebehandling (artikel 5)

I artikel 5 i forordningen fastsættes det, at jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsearrangører skal tilbyde kontraktvilkår og takster uden direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af passagerens nationalitet (i en medlemsstat) eller udbyderens etableringssted i EU. Denne bestemmelse berører ikke sociale takster og finder også anvendelse på reservationer i henhold til artikel 11 i forordningen. Lignende bestemmelser om forbud mod forskelsbehandling fandtes allerede for andre transportformer før forordningens ikrafttræden, hvorimod det i forbindelse med jernbanerejser var nødvendigt at støtte sig til traktatens almindelige bestemmelse om forbud mod forskelsbehandling (artikel 18 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde). Indførelsen af artikel 5 øger derfor retssikkerheden. Desuden er denne artikel en af forordningens centrale obligatoriske bestemmelser, som der ikke kan indrømmes fritagelse fra for personbefordring med jernbane i byer og forstæder samt regional personbefordring med jernbane, og som der heller ikke kan indrømmes fritagelse fra for indenlandsk personbefordring med jernbane over langdistance.

På grundlag af den foreliggende dokumentation, der er indsamlet i forbindelse med støtteundersøgelsen, synes der ikke at forekomme direkte forskelsbehandling på grundlag af nationalitet i nogen medlemsstat. De hørte jernbanevirksomheder bekræftede, at der, mens der kan gælde forskellige takster (f.eks. en social takst, grupperabat, en prisforhøjelse tæt på rejsedatoen eller forskellige priser afhængigt af billetudstederen), ikke anvendes forskelsbehandling eller forskellige priser på grundlag af nationalitet.

Samtidig er der også i støtteundersøgelsen tegn på, at personer, der ikke er statsborgere i den pågældende medlemsstat, i praksis kan blive behandlet forskelligt som følge af kravene for at få adgang til sociale takster, f.eks. krav om nationale attester. Dette kan potentielt begrænse adgangen til sådanne rabatter for passagerer, som ikke er statsborgere i den pågældende medlemsstat, fordi de, selv om de normalt ville være berettiget til rabatten (f.eks. fordi der er tale om en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller en studerende), muligvis ikke har den nationale attest, der kræves for at købe en billet til nedsat pris. I overensstemmelse med EU-Domstolens retspraksis ([31]), skal hver enkelt sag om sociale takster for personer med bopæl i landet vurderes individuelt, og den kan anses for acceptabel efter EU-retten, hvis den er begrundet i objektive hensyn af almen

([27]) BG, HU og RO.
([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE og SK.
([29]) Navnlig fritog flere medlemsstater kun tjenester, der udelukkende drives med historisk eller turistmæssigt formål, fra forordningen.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL og SI.
([31]) Se f.eks. dom af 1. oktober 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, præmis 27 og 30.

interesse, den er uafhængig af de berørte personers nationalitet, og foranstaltningen står i rimeligt forhold til det mål, der forfølges.

Rapporter i henhold til forordningens artikel 32 fra de nationale håndhævelsesorganer i tre medlemsstater ([32]) indeholder en henvisning til artikel 5 i beskrivelsen af deres håndhævelsesaktiviteter. Der foreligger imidlertid på nuværende tidspunkt ingen klager, undersøgelser eller sanktioner, der udtrykkeligt er knyttet til artikel 5 i forordningen. Kun én af rapporterne fra de nationale håndhævelsesorganer ([33]) opregner 14 klager som "forskelsbehandling af passagerer på grundlag af nationalitet" ud af 647 hændelser relateret til forordningen i 2024, men der gives ingen nærmere oplysninger om resultater, undersøgelser eller sanktioner i henhold til forordningen. I en anden rapport fra de nationale håndhævelsesorganer ([34]) anføres forordningens artikel 5 under sanktioner, men der nævnes ingen konkrete sanktioner. Dette stemmer overens med de interview, der blev gennemført i forbindelse med den understøttende undersøgelse, som viser, at problemer med forskelsbehandling, som direkte er baseret på nationalitet, er sjældne eller helt fraværende.

2.3. Medtagning af cykler (artikel 6)

Forordningen styrker den allerede eksisterende ret til at medtage cykler i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007 ved at fastsætte, at passagerer har ret til at tage cykler med om bord (mod et rimeligt gebyr, når det er relevant). Dette omfatter retten til at reservere plads til cykelmedtagning på tog, hvor reservation er påkrævet, samt afhjælpningsmuligheder ved uberettiget afslag på reserverede cykelpladser (omlægning af rejsen i henhold til artikel 18, kompensation i henhold til artikel 19 og assistance i henhold til artikel 20, stk. 2, i forordningen). Med forordningen indføres desuden forpligtelser vedrørende opbevaring (anvendelse af særligt indrettede pladser, hvor sådanne findes, eller anden opbevaring under passagerens opsyn, som forhindrer skade på andre eller enhver hindring af driften). Jernbanevirksomheder er også forpligtet til at offentliggøre kapacitetsbegrænsninger og betingelser på websteder og på stationer under anvendelse af de tekniske specifikationer for interoperabilitet for telematikapplikationer til personbefordringsydelser. Med forordningen indføres der også et krav om, at udbudsprocedurer for nyt rullende materiel eller større opgraderinger, der kræver en ny køretøjsomsætningstilladelse til markedsføring (bortset fra restaurationsvogne, sovevogne og liggevogne), fra den 7. juni 2025 skal omfatte et passende antal særligt indrettede pladser til cykler i samlet tilstand (og ikke kun sammenfoldede cykler) i togsammensætningerne. Desuden giver artikel 6, stk. 5 og 6, jernbanevirksomheder eller kompetente myndigheder i henhold til forordning (EF) nr. 1370/2007 mulighed for efter offentlig høring at vedtage planer for medtagning af cykler. Hvis sådanne planer ikke foreligger, eller hvis planerne ikke fastsætter et antal særligt indrettede pladser til cykler i samlet tilstand, er standarden som udgangspunkt mindst fire sådanne pladser pr. togsammensætning. Dette krav kan være undergivet objektivt begrundede fritagelser (f.eks. sæsonbestemt efterspørgsel efter ski på ruter med lav efterspørgsel efter cykelmedtagning), mens medlemsstaterne kan fastsætte højere minimumskrav for visse typer tjenester.

Der kan **indrømmes fritagelse** fra bestemmelserne i artikel 6 for personbefordring med jernbane i byer og forstæder (artikel 2, stk. 6, litra a)), internationale tjenester, hvoraf en væsentlig del udføres uden for EU (artikel 2, stk. 6, litra b)), og tjenester, der udelukkende

([32]) BE, CZ og PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

drives med historiske eller turistmæssige formål (artikel 2, stk. 2). Der kan derimod ikke indrømmes fritagelse fra bestemmelserne i artikel 6, og de finder altid fuld anvendelse på regional personbefordring med jernbane (artikel 2, stk. 8, andet afsnit) og langdistancepersonbefordring med jernbane, som ikke er personbefordring med jernbane i byer og forstæder eller regional personbefordring (artikel 3, nr. 15). Dette sikrer, at kravene vedrørende medtagning af cykler fortsat er obligatoriske for disse centrale jernbanetjenester. Overordnet set har muligheden for at yde fritagelse fra denne bestemmelse ikke været meget anvendt i medlemsstaterne: For jernbanetjenester i byer eller forstæder har syv medlemsstater anmeldt fritagelser([35]), mens syv medlemsstater ([36]) har anmeldt fritagelser for internationale tjenester, hvoraf en væsentlig del, herunder mindst ét planlagt stationsstop, udføres uden for EU.

Hvad angår resultaterne, tyder støtteundersøgelsen på, at fem medlemsstater kræver, at jernbanevirksomheder udarbejder **cykelplaner** ([37]). I to medlemsstater har jernbanevirksomheder udarbejdet sådanne planer uden nationale krav ([38]). Antallet af cykelpladser er angivet i cykelplanerne for jernbanevirksomheder, der opererer i fire medlemsstater ([39]). Den understøttende undersøgelse viser, at disse planer er udarbejdet efter høring af offentligheden og relevante repræsentative organisationer.

Af de foreliggende oplysninger fremgår det også, at én medlemsstat (Frankrig) har vedtaget **national lovgivning, der fastsætter et højere minimumsantal cykelpladser**: otte pladser for nye og renoverede tog bestemt til tjenester med åben adgang, tjenester af national interesse og visse regionale tjenester ([40]).

Støtteundersøgelsen viste også, at **minimumsantallet på fire cykelpladser** overholdes af etablerede jernbanevirksomheder, der opererer i 17 medlemsstater ([41]). Under særlige omstændigheder kan der dog i tjenester, der leveres af jernbanevirksomheder i 14 medlemsstater, være færre end fire cykelpladser til rådighed ([42]). Det kan f.eks. skyldes begrænset kapacitet på visse tog, ruter eller tjenester eller begrænsninger, der gælder i bestemte årstider eller ved overbelægning. Det minimale antal cykelpladser, som hver jernbanevirksomhed stiller til rådighed, kan også variere alt efter toget eller tjenesten. Samtidig kan der i visse situationer være mere end fire cykelpladser til rådighed i tjenester, der leveres af etablerede jernbanevirksomheder i 11 medlemsstater ([43]). Det kan f.eks. være tilfældet, når nyere rullende materiel indsættes.

Da artikel 6, stk. 4, i forordningen trådte i kraft i juni 2025, syntes de jernbanevirksomheder, der indgik i den ledsagende undersøgelse, nu i næsten alle medlemsstater med jernbanetjenester at tage minimumskravene til cykelpladser i betragtning, når de **anskaffer** nyt rullende materiel.

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO og SK. For FR gælder den anmeldte fritagelse ikke for artikel 6, stk. 3 og 4, i forordningen.

([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL og RO.

([37]) DE (pr. december 2025), ES, FR, HU og LU. I henhold til artikel 6, stk. 5, i forordningen kan medlemsstaterne kræve, at kompetente myndigheder og jernbanevirksomheder, der opererer på deres område, udarbejder disse planer.

([38]) NL og DE (i DE fandtes der cykelplaner, inden det nationale lovkrav om at have en plan begyndte at gælde).

([39]) DE, FR, HU og NL.

([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, som indsat ved *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.

([41]) BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI og SK.

([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE og SI.

([43]) BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL og PT.

Støtteundersøgelsen viser også, at jernbanevirksomheder i næsten alle medlemsstater opkræver et **gebyr** for at medtage en cykel om bord på et tog. Disse faste eller variable gebyrer ligger typisk i intervallet 1,50-7,95 EUR. De fleste jernbanevirksomheder kræver også **forudgående reservationer**, navnlig til de tjenester, hvor pladsreservation er obligatorisk.

De fleste jernbanevirksomheder, der er omfattet af støtteundersøgelsen, synes at pålægge en eller anden form for **driftsmæssig begrænsning** (f.eks. i myldretiden eller i forbindelse med sæsonbestemte regler eller erstatningsbustjenester), herunder med hensyn til de transporterede cyklers vægt og dimensioner (f.eks. begrænsninger for ladcykler eller "fatbikes").

Sammenfattende synes gennemførelsesniveauet generelt at være godt, og det har også skabt et positivt momentum for at fremme medtagning af cykler i tog.

På grundlag af rapporterne fra de nationale håndhævelsesorganer har der været få cykelrelaterede klager i de gennemgåede medlemsstater. To nationale håndhævelsesorganer ([44]) registrerede hver to klager, mens et andet nationalt håndhævelsesorgan ([45]) registrerede én klage. Et nationalt håndhævelsesorgan ([46]) angav, at 0,7 % af de klager, det modtog, vedrørte cykler. Et andet nationalt håndhævelsesorgan ([47]) overvåger, om der vises oplysninger om medtagning af cykler på operatørernes websteder, og det har planlagt håndhævelsesaktiviteter fremover. Hvad angår de nationale håndhævelsesorganers generelle overvågning af artikel 6 i forordningen, er løbende overvågning nødvendig, og der skal, hvor det er relevant, træffes foranstaltninger vedrørende minimumsantallet af cykler i togene og oplysningerne til passagererne om betingelserne for medtagning af cykler.

2.4. Rejseoplysninger i realtid (artikel 10)

Med artikel 10 i forordningen indførtes muligheden for at få adgang til oplysninger i realtid om forsinkelser, reservationer og tilgængelighed med henblik på at gøre markedet for jernbanebilletter mere dynamisk og fremme salget af mere innovative billetter. Denne mulighed bør gøre det muligt for forskellige jernbaneoperatører, billetudstedere og rejsearrangører at sælge kombinerede billetter fra forskellige operatører og til forskellige forbindelser. Desuden udgår den tidligere forskelsbehandling mellem passagerer, hvor kun de passagerer, der købte billetten direkte hos jernbanevirksomheden, fik fyldestgørende oplysninger om forsinkelser (i realtid, hvis operatøren tilbyder sådanne oplysninger, f.eks. i en app) og om yderligere forbindelsesmuligheder for at fortsætte rejsen.

Artikel 10 i forordningen, som bygger på artikel 10 i forordning (EF) nr. 1371/2007, indeholder to grundlag for datadeling mellem forskellige aktører i jernbanesektoren som helhed. For det første forpligtes infrastrukturforvaltere til at distribuere realtidsdata vedrørende togankomster og -afgange til jernbanevirksomheder, billetudstedere, rejsearrangører og stationsledere. For det andet skal jernbanevirksomheder give andre jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsearrangører, der sælger deres tjenester, adgang til de minimumsrejseoplysninger, der er angivet i bilag II, del I og II, og adgang til de operationer vedrørende reservationssystemer, der er omhandlet i bilag II, del III. Som nævnt ovenfor kan medlemsstaterne indrømme fritagelse fra denne artikel indtil den 7. juni

([44]) BE og PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

2030, hvis det teknisk set ikke er muligt for infrastrukturforvalteren at overholde kravet om at dele trafikdata i realtid efter reglerne i artikel 10.

Hvis det er teknisk umuligt for infrastrukturforvaltere at distribuere trafikdata i realtid (dvs. at disse data ikke kan stilles til rådighed for nogen aktør), kan en medlemsstat anvende en fritagelse fra denne forpligtelse indtil 2030. Medlemsstaten skal dog revurdere situationen og rapportere til Kommissionen hvert andet år. Denne rapporteringsforpligtelse blev indført for at skabe gennemsigtighed om vanskelighederne og bidrage til at fremskynde søgningen efter løsninger på sådanne tekniske problemer.

Hvad angår infrastrukturforvalteres distribution af realtidsdata i henhold til artikel 10, stk. 1, i forordningen, har seks medlemsstater([48]) meddelt Kommissionen en **fuld fritagelse fra denne artikel indtil 2030**. Visse andre medlemsstater har meddelt specifikke fritagelser fra denne artikel for personbefordring med jernbane i byer og forstæder ([49]), regional personbefordring med jernbane ([50]), international personbefordring med jernbane uden for EU ([51]) og tjenester med historisk eller turistmæssigt formål ([52]).

Med hensyn til den forpligtelse, der ved artikel 10, stk. 1, i forordningen pålægges **infrastrukturforvaltere**, viser støtteundersøgelsen, at trafikinformation i realtid i vidt omfang distribueres til jernbanevirksomheder, men at leveringen af realtidsinformation til andre aktører er ujævn. Ifølge undersøgelsen giver infrastrukturforvaltere trafikinformation i realtid til jernbanevirksomheder i 22 medlemsstater ([53]), til stationsledere i 11 medlemsstater ([54]), til billetudstedere i 12 medlemsstater ([55]) og til rejsearrangører i ti medlemsstater ([56]). Af undersøgelsen fremgår det også, at infrastrukturforvaltere stiller data gratis til rådighed i 12 medlemsstater ([57]). Der blev i nogle medlemsstater rapporteret om kontraktforhold for levering af sådanne data ([58]). I Frankrig stiller infrastrukturforvalteren data til rådighed i to former. Den første er gennem åbne data, som er gratis for alle aktører, der ønsker adgang til dem. Desuden tilbyder infrastrukturforvalteren også forskellige typer data, som kan integreres direkte i systemerne hos de enkelte aktører – f.eks. billetudstedere og rejsearrangører. Denne type data er ikke obligatorisk for disse billetdistributører, selv om infrastrukturforvalteren tilskynder til, at de anvendes og stilles til rådighed.

For så vidt angår artikel 10, stk. 2, i forordningen, som forpligter **jernbanevirksomheder** til at give andre jernbanevirksomheder, billetudstedere og rejsearrangører, der sælger deres tjenester, adgang til et minimum af rejseoplysninger som fastsat i forordningen, følger det af artikel 2, stk. 5, i forordningen, at en fritagelse, som en medlemsstat indrømmer, omfatter alle bestemmelserne i artikel 10. De samme medlemsstater, der er fritaget fra artikel 10, stk. 1, i forordningen, er derfor også fritaget fra kravene i artikel 10, stk. 2, i forordningen.

([48]) AT, HR, HU, LV, PL og RO.
([49]) FR, LU, PT og SK.
([50]) FR, LU, PT og SK.
([51]) BG, CZ og FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE og SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI og SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE og SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE og SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE og SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI og SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK og SI. Selv om der for FR ikke kunne fremskaffes oplysninger herom, tyder det forhold, at infrastrukturforvalteren opkræver betaling for distributionen af visse realtidsdata, på, at der muligvis findes visse kontraktlige ordninger.

Af den foreliggende dokumentation fra støtteundersøgelsen fremgår det, at jernbanevirksomheder i otte medlemsstater deler de krævede oplysninger med andre jernbanevirksomheder ([59]), i otte medlemsstater med billetudstedere ([60]) og i fem medlemsstater med rejsearrangører ([61]). Dokumentationen viser endvidere, at der er blevet delt oplysninger forud for rejsen i 11 medlemsstater ([62]), rejserelaterede oplysninger i syv medlemsstater([63]) og adgang til de operationer vedrørende reservationssystemer i ti medlemsstater ([64]). Hvad angår gebyrer, opkræver jernbanevirksomheder i to medlemsstater([65]) i det mindste visse gebyrer, mens adgangen er gratis i 12 medlemsstater ([66]). Der er rapporteret om formelle kontrakter eller andre ordninger med jernbanevirksomheder om minimumsrejseoplysninger i fire medlemsstater ([67]).

Af rapporterne fra de nationale håndhævelsesorganer fremgår det, at nogle håndhævelsesorganer ([68]) har modtaget klager vedrørende oplysninger uden at præcisere, om klagen vedrørte trafikinformation i realtid. Et nationalt håndhævelsesorgan ([69]) har i sin rapport fremhævet sine håndhævelsesaktiviteter på dette område.

2.5. Gennemgående billetter (artikel 12)

2.5.1. Forpligtelse til at tilbyde gennemgående billetter for "enkelte jernbanevirksomheder"

Med forordningens artikel 12, stk. 1, blev der indført en ny forpligtelse til, at personbefordring med jernbane over langdistance eller regional personbefordring med jernbane, der udføres af "enkelte jernbanevirksomheder" ([70]), af disse virksomheder skal tilbydes som en gennemgående billet ([71]). Formålet med denne foranstaltning er at sikre en mere omfattende beskyttelse af passagerer, der står over for ikke opnåede tilslutningsforbindelser under deres rejse, og at øge udbuddet af gennemgående billetter på markedet. Navnlig har passagerer med en gennemgående billet, som ikke opnår en tilslutningsforbindelse mellem jernbanetjenester, der er omfattet af den pågældende billet, ret til at få tilbudt valget mellem refusion af billetprisen eller fortsættelse af rejsen/omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted, ret til kompensation (medmindre billetprisen blev refunderet) og ret til assistance (forfriskninger, måltider, indkvartering) ([72]).

([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI og SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI og SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE og SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI og SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI og SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI og SK.
([65]) FR og NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI og SK.
([67]) LU, PT, SI og SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL og RO.
([69]) EL.
([70]) Begrebet "enkelt jernbanevirksomhed" omfatter ikke blot tjenester udført af den samme jernbanevirksomhed, men også tjenester udført af alle jernbanevirksomheder, som enten ejes fuldt ud af den samme ejer, eller som er helejede datterselskaber af en af de involverede jernbanevirksomheder.
([71]) En gennemgående billet defineres i artikel 3, nr. 35), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU af 21. november 2012 om oprettelse af et fælles europæisk jernbaneområde som "*en eller flere billetter, som udgør den befordringskontrakt, der er indgået for at udføre på hinanden følgende jernbanetjenester, der udføres af en eller flere jernbanevirksomheder*". Se også artikel 3, nr. 9), i forordning (EU) 2021/782.
([72]) Forordningens artikel 12 *(Gennemgående billetter)*, stk. 3.

Resultaterne af støtteundersøgelsen viser, at jernbanevirksomheder, der opfylder betingelserne for at være en "enkelt jernbanevirksomhed", i alle medlemsstater, hvor der findes jernbanetjenester, generelt tilbyder rejser med deres egne tjenester for personbefordring med jernbane over langdistance og regional personbefordring med jernbane som en gennemgående billet. Denne generelle efterlevelse kan forklares med forpligtelsens snævre anvendelsesområde, som er begrænset til tjenester udført af en "enkelt jernbanevirksomhed", dvs. den samme jernbanevirksomhed eller flere virksomheder, der ejes fuldt ud af samme ejer.

Desuden er der konstateret visse særlige forhold i nogle medlemsstater. I Luxembourg er rejser på anden klasse i personbefordring med jernbane, der udføres af den vigtigste jernbanevirksomhed, f.eks. gratis og kræver ikke en (gennemgående) billet ([73]). I Nederlandene findes der et nationalt ind- og udtjekningssystem. Passagerernes rejser begynder, når de tjekker ind på afgangsstationen, og slutter, når de tjekker ud på stationen ved det endelige bestemmelsessted, uanset eventuelle skift, typen af de anvendte jernbanetjenester eller skift af jernbanevirksomhed. I praksis synes dette at fungere som et system med gennemgående billetter.

2.5.2. Samarbejde om andre tjenester for personbefordring med jernbane

For anden personbefordring med jernbane end personbefordring med jernbane over langdistance eller regional personbefordring med jernbane, der udføres af enkelte jernbanevirksomheder, fastsættes det i forordningens artikel 12, stk. 1, at jernbanevirksomhederne skal gøre træffe alle rimelige foranstaltninger for at kunne tilbyde gennemgående billetter og samarbejde med hinanden med henblik herpå.

Hvad angår personbefordring med jernbane i byer og forstæder, viser resultaterne af støtteundersøgelsen, at der også tilbydes gennemgående billetter for disse tjenester, der udføres af jernbanevirksomheder, i 17 medlemsstater ([74]). Det synes endda også at være tilfældet for den vigtigste jernbanevirksomhed i to medlemsstater, som har meddelt en fritagelse fra artikel 12, stk. 1, i forordningen for personbefordring med jernbane i byer og forstæder ([75]). Disse tilfælde viser, at gennemgående billetter i praksis kan tilbydes i et bredere omfang for disse tjenester, end det alene kan udledes af fritagelsesordningen. Omvendt synes gennemgående billetter for personbefordring med jernbane i byer og forstæder ikke at være tilgængelige i tre medlemsstater, som ikke har meddelt en fritagelse fra artikel 12, stk. 1, i forordningen ([76]).

Hvad angår indenlandske jernbanerejser (dvs. inden for en enkelt medlemsstat), blev der i et begrænset antal medlemsstater fundet dokumentation for ordninger med gennemgående billetter, som dækker flere jernbanevirksomheder:

- I Tjekkiet anses hele rejsen i *Oneticket*-systemet som én befordringskontrakt, uanset antallet af jernbanevirksomheder, når den gennemføres inden for landets jernbanenet. Passagerrettigheder ved rejseafbrydelser finder anvendelse ([77]).

([73]) Luxembourg fritog indenlandsk regional personbefordring med jernbane fra anvendelsen af artikel 12, stk. 1, i forordningen indtil juni 2028. Se støtteundersøgelsen til rapporten om gennemførelsen og resultaterne af forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, afsnit 2.6.4.1 *Tilgængelighed af gennemgående billetter* i den endelige rapport.
([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI og SK.
([75]) HU og SK.
([76]) IT, LT og PL.
([77]) https://oneticket.cz.

- I Tyskland deltager jernbanevirksomheder i et fælles takstsystem under *Deutschlandtarif*. Billetter, der udstedes til en rejse bestående af umiddelbart på hinanden følgende jernbanetjenester fra virksomheder, der deltager i *Deutschlandtarif*, herunder midlertidige billetter såsom det månedlige Deutschlandticket, anses i henhold til forordningen for at være en gennemgående billet. Deutschlandtarif vedrører hovedsagelig regional personbefordring med jernbane og personbefordring med jernbane i byer og forstæder, som udføres af omkring 50 offentlige og private jernbanevirksomheder, og det omfatter ikke personbefordring med jernbane over langdistance udført af f.eks. DB Fernverkehr AG, Flixtrain eller Eurostar ([78]).

- I Ungarn anses alle billetter til indenlandske rejser som gennemgående billetter, herunder billetter til rejser, der omfatter flere forskellige jernbanevirksomheder. De fleste indenlandske tjenester for personbefordring med jernbane udføres dog af MÁV og GYSEV. Sidstnævnte udfører kun visse jernbanetjenester i den nordvestlige del af landet. GYSEV er ligesom MÁV også delvist ejet af den ungarske stat ([79]).

- I Polen samarbejder PKP Intercity med ni regionale jernbanevirksomheder om at tilbyde fælles billetter med integrerede takster (*Wspolny Bilet* eller WB). WB-billetten omfatter ikke rejser med TLK ([80]) eller Intercity-tog (IC) i sove- eller liggevogne eller jernbanetjenester, der udføres af jernbanevirksomheder, som har besluttet ikke at deltage i dette samarbejde ([81]). I tilfælde af forsinkelser eller andre hindringer, der medfører ikke opnåede tilslutningsforbindelser, kan passagerer få et forsinkelsesbevis med henblik på betinget fortsættelse af deres rejse med det næste ledige tog hos den deltagende jernbanevirksomhed, forudsat at der er ledige pladser, med ret til tilbagebetaling eller kompensation fra den udstedende jernbanevirksomhed for hele den integrerede billetpris ([82]). Ordningen omfatter imidlertid ikke visse uafhængige jernbanevirksomheder, der er aktive på det polske marked, såsom RegioJet og Leo Express ([83]).

- I Sverige giver *Resplus* passagerer mulighed for at kombinere rejser med flere transportoperatører (tog, bus, færge osv.) under én Resplus-billet takket være samarbejdet mellem Sveriges offentlige transportoperatører. Alle tog, der starter eller slutter i Sverige, er omfattet af Resplus. Ved ikke opnået tilslutningsforbindelse under en Resplus-rejse finder *Kom-Fram-Garanti* (ankomstgarantien) anvendelse. Det betyder, at den transportoperatør, der medfører, at passageren ikke opnår sin tilslutningsforbindelse, er ansvarlig for: at sikre, at passageren kan fortsætte rejsen, at tilbyde alternative muligheder for ombooking, at tilbyde indkvartering, mad og drikkevarer og at yde delvis eller fuld tilbagebetaling eller kompensation for forsinkelsen (for kombinerede rejser med en

([78]) Se https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ samt del A og C i takstbetingelserne (*Tarifbedingungen*; udgave af 14. december 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) TLK eller *Twoje Linie Kolejowe* er langdistancetog med flere stop og lavere hastighed end Intercity-tog.
([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.
([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet – Ministerstwo Infrastruktury – Portal Gov.pl.

samlet afstand på over 150 km) ved anvendelse af de samme tærskler og satser som i forordningen ([84]).

Der synes ikke at være andre medlemsstater, hvor der forekommer indenlandsk samarbejde mellem jernbanevirksomheder om at tilbyde gennemgående billetter. Dette kan i nogle tilfælde forklares ved, at kun én jernbanevirksomhed på nuværende tidspunkt leverer indenlandsk personbefordring med jernbane på den pågældende medlemsstats område.

Samarbejde om grænseoverskridende tjenester for personbefordring med jernbane finder sted på frivillig basis med henblik på at tilbyde gennemgående billetter for visse rejser med en eller flere tilslutningsforbindelser, men dette samarbejde synes ikke at finde sted på et systematisk grundlag i EU ([85]).

2.5.3. Oplysninger til passagerer om gennemgående billetter

Det følger af forordningens artikel 12, stk. 2, at passageren for rejser, der omfatter en eller flere tilslutninger, inden købet af en billet eller flere billetter skal informeres om, hvorvidt den eller de pågældende billet(ter) udgør en gennemgående billet ([86]). Set fra passagerens synspunkt er dette krav afgørende for at forstå og forudse det beskyttelsesniveau, der er knyttet til billetten eller billetterne, i tilfælde af rejseafbrydelser under en rejse, som påvirker passagerens tilslutningsforbindelse mellem forskellige tjenester for personbefordring med jernbane.

Med støtteundersøgelsen til denne rapport blev der fundet en række forskellige måder, hvorpå interessenter (hovedsagelig etablerede jernbanevirksomheder) synes at opfylde dette oplysningskrav forud for købet. Eksempler, som interessenterne nævnte, omfatter meddelelser på forskellige tidspunkter i onlinebookingprocessen ([87]), mundtlige oplysninger fra personale ved billetkontorer, servicediske eller under telefonsalg samt oplysninger i jernbanevirksomhedens vilkår og betingelser. Samtidig afslører undersøgelsen også, at passagerer i nogle medlemsstater ikke informeres før købet om, hvorvidt billetten eller billetterne udgør en gennemgående billet. For et par medlemsstater kan dette forklares ved, at alle indenrigsbilletter, der købes i én transaktion, anses for gennemgående billetter, hvilket mindsker behovet for udtrykkeligt at informere passagererne herom før købet ([88]). Det fremgår også af støtteundersøgelsen, at den vigtigste jernbanevirksomhed og den organisation, der repræsenterer passagererne, i mindst én medlemsstat var uenige om, hvorvidt disse oplysninger blev givet før købet ([89]).

Det ser således ud til, at passagererne ikke altid på en ensartet og tydelig måde inden købet informeres om, hvorvidt den eller de billet(ter), de køber til en jernbanerejse, udgør en gennemgående billet. Mangfoldigheden af potentielle kommunikationsmidler i medlemsstaterne til at give passagererne disse oplysninger på forskellige tidspunkter i bookingprocessen – hvis oplysningerne overhovedet gives – gør det vanskeligt for passagererne at finde rundt i processen for at få oplysningerne og forstå deres rettigheder. Dette er endnu mere problematisk, når en passager foretager en rejse med flere

([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Se SWD(2026) 233.
([86]) Det følger af forordningens betragtning 24 og 25, at disse oplysninger skal gives "tydeligt".
([87]) For eksempel først efter, at passageren har valgt rejsen, og undertiden endda først umiddelbart før betalingen.
([88]) FI og SE.
([89]) Navnlig er situationen omtvistet i Nederlandene: Jernbanevirksomheden oplyser, at passagererne informeres, inden købet afsluttes, mens passagerorganisationen mener, at de ikke informeres systematisk.

jernbanevirksomheder (i mangel af en forpligtelse til at tilbyde gennemgående billetter), potentielt på tværs af flere medlemsstater.

En rapport fra de nationale håndhævelsesorganer omtaler en klage vedrørende oplysninger om gennemgående billetter uden at give yderligere oplysninger ([90]).

2.5.4. Ansvar i forbindelse med gennemgående billetter

I overensstemmelse med artikel 12, stk. 3, i forordningen, og som allerede nævnt ovenfor, er jernbanevirksomheden, når en rejse, der omfatter en eller flere forbindelser, sælges som en gennemgående billet, ansvarlig for at refundere eller omlægge rejsen ([91]), yde kompensation([92]) og yde bistand([93]) til passageren, hvis denne ikke når en eller flere forbindelser.

Selv om de fleste interessenter, der blev hørt i de undersøgte medlemsstater, ikke kunne give oplysninger om spørgsmålet, tyder den foreliggende dokumentation i den understøttende undersøgelse, der primært bygger på oplysninger fra de etablerede jernbanevirksomheder, på, at det store flertal af passagererne vælger omlægning af rejsen, når de ikke når en forbindelse på rejser, der er købt med gennemgående billetter ([94]).

I forordningen tages der også højde for en situation, hvor en jernbanevirksomhed på eget initiativ sælger en kombination af billetter til en rejse, der involverer jernbanevirksomheder, som ikke indgår i den samme jernbanevirksomhed, og gør dette i en enkelt handelstransaktion. I så fald er der en generel formodning om, at dette udgør en gennemgående billet – medmindre virksomheden inden købet oplyser passageren om, at billetterne udgør særskilte befordringskontrakter ([95]).

Korrekte oplysninger om jernbanetjenesten er også afgørende, når passagerer køber billetter hos en billetudsteder eller rejsearrangør. Når billetudstedere eller rejsearrangører sælger særskilte billetter som en pakke i en enkelt handelstransaktion, bør de klart og inden købet oplyse passageren om, at disse billetter ikke giver samme beskyttelsesniveau som gennemgående billetter, og at disse billetter ikke er blevet udstedt som gennemgående billetter af den eller de jernbanevirksomheder, der leverer tjenesten. Ellers er billetudstederen eller rejsearrangøren ansvarlig for at refundere det samlede beløb, der er betalt i den pågældende transaktion for billetten eller billetterne, og desuden for at betale kompensation svarende til 75 % af dette beløb, hvis passageren ikke når en eller flere forbindelser ([96]).

Resultaterne af den understøttende undersøgelse tyder på, at når passagererne får oplysninger om billetternes særskilte kontraktmæssige karakter, sker det, i overensstemmelse med konklusionerne i afsnit 2.5.3 ovenfor, på forskellige måder enten inden købet (f.eks. på et websted eller under onlinebookingen) eller efter købet via en meddelelse på billetten. I nogle medlemsstater kunne der ikke findes dokumentation for,

([90]) HU.
([91]) Artikel 18 *(Refusion og omlægning af rejsen)* i forordningen.
([92]) Artikel 19 *(Kompensation)* i forordningen.
([93]) Artikel 20 *(Assistance)* i forordningen.
([94]) Støtteundersøgelsen viste også, at nogle passagerer hverken anmoder om refusion eller om omlægning af rejsen, men blot opgiver rejsen uden at anmode om refusion, selv om de er berettigede hertil. Tyskland anslog f.eks. følgende: Mellem 60 og 70 % af passagererne vælger omlægning af rejsen, 10-15 % vælger refusion, 20-30 % vælger kompensation, og omkring 5 % anmoder om assistance.
([95]) Se artikel 12 *(Gennemgående billetter)*, stk. 4, og betragtning 24 i forordningen.
([96]) Se artikel 12 *(Gennemgående billetter)*, stk. 4 og 5, samt betragtning 25 i forordningen.

at disse oplysninger blev givet, hvilket i nogle tilfælde kan forklares med, at al indenlandsk personbefordring med jernbane i den pågældende medlemsstat anses for at ske med gennemgående billetter.

Som en yderligere komplikation indeholder forordningen en fritagelsesordning, hvorefter medlemsstaterne på særlige betingelser kan fritage visse jernbanetjenester ([97]) fra forpligtelserne i artikel 18-20 i forordningen (dvs. refusion eller omlægning af rejsen, kompensation og assistance). Disse fritagelser gælder, uanset om passageren har en gennemgående billet eller ej. Der kan derfor opstå situationer, hvor jernbanevirksomheder i henhold til artikel 12, stk. 1, er forpligtet til at tilbyde gennemgående billetter for en given tjenestetype, mens den samme tjenestetype i et vist omfang er fritaget fra de tilsvarende ansvarsregler for ikkeopnåede tilslutningsforbindelser i artikel 18-20 ([98]).

Nogle jernbanevirksomheder har indgået multilaterale sektoraftaler for at bistå passagerer, hvis de ikke når en forbindelse mellem jernbanetjenester, der leveres af forskellige virksomheder, og som ikke er omfattet af en gennemgående billet (f.eks. Agreement on Journey Continuation (AJC) ([99]), Hop On the Next Available Train (HOTNAT) ([100])). Den samlede retlige ramme for ansvar og formidling af oplysninger til passagererne synes at bidrage til en situation, hvor passagererne har vanskeligt ved at kende deres rettigheder i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse under deres togrejse ([101]).

I én rapport fra nationale håndhævelsesorganer ([102]) henvises der til to klager vedrørende ansvar for sammenhængende rejser og spørgsmålet om, hvorvidt ansvaret for gennemgående billetter finder anvendelse. I det ene tilfælde blev dette anset for at være tilfældet, hvorimod det ikke var tilfældet i det andet.

2.6. Retten til selv at omlægge rejsen (artikel 18, stk. 3)

Med artikel 18, stk. 3, i forordningen indføres en ret for passagerer til "selv at omlægge rejsen", hvilket betyder, at passagererne ikke kun selv kan tage initiativ til at finde en alternativ rejseplan, når jernbanevirksomheden ikke (straks) tilbyder et brugbart alternativ. Det betyder også, og vigtigere endnu, at passagererne kan få refunderet omkostningerne ved selv at tilrettelægge deres rejseplan af jernbanevirksomheden. Hvis en sådan ret ikke fandtes, ville passagerer, der selv omlægger rejsen, højst have ret til refusion af billetprisen og de ville have vanskeligt ved at få dækket omkostningerne ved rejseplaner foretaget i sidste øjeblik til de gældende dagspriser (som kan være betydeligt højere end prisen på den oprindelige billet, da den blev bestilt).

([97]) Se artikel 2 *(Anvendelsesområde)* i forordningen og afsnit 2.1 ovenfor.

([98]) En mere detaljeret analyse af de medlemsstatsfritagelser, der finder anvendelse på gennemgående billetter, findes i støtteundersøgelsen til rapporten om gennemførelsen og resultaterne af forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, afsnit 2.6.4.3 i den endelige rapport, om ansvarsregler i forbindelse med gennemgående billetter.

([99]) Se den seneste informationsfolder om AJC på webstedet for Den Internationale Komité for Jernbanetransport, offentliggjort i december 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (Bemærk: Den fulde aftale er ikke offentligt tilgængelig).

([100]) Se Railteams websted: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT omfatter kun et begrænset antal højhastighedsjernbaneoperatører, der er tilknyttet Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS og NS). Den dækker kun deres højhastighedsnet.

([101]) Målrettet revision af forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser Opfordring til indsendelse af dokumentation.

([102]) DK.

Denne bestemmelse i forordningen indeholder en todelt tilgang for passagererne.

I forordningens artikel 18, stk. 3, første afsnit, fastsættes det, at jernbanevirksomheden efter passagerens anmodning kan give passageren tilladelse til at indgå aftaler med andre udbydere af transporttjenester, som gør det muligt for passageren at nå sit endelige bestemmelsessted på sammenlignelige transportvilkår. I så fald refunderer jernbanevirksomheden passagerens afholdte udgifter. Dette forudsætter, at jernbanevirksomheden accepterer passagerens anmodning.

I henhold til forordningens artikel 18, stk. 3, andet afsnit, blev der indført en ny ret, således at passageren, hvis en jernbanevirksomhed ikke inden for 100 minutter tilbyder en rettidig løsning i tilfælde af afbrydelse af rejsen, kan arrangere alternativ offentlig transport med tog, turistbus eller bus og få refunderet de "nødvendige, passende og rimelige" omkostninger ved den yderligere billet af virksomheden. Når der er gået 100 minutter, har passageren ikke længere brug for operatørens samtykke for at arrangere alternativ transport.

I syv medlemsstater er **regional personbefordring med jernbane** for øjeblikket udtrykkeligt fritaget fra anvendelsen af artikel 18, stk. 3 ([103]). Denne fritagelse skal udløbe den 7. juni 2028 ([104]). For **personbefordring med jernbane i byer og forstæder** gælder artikel 18, stk. 3, ikke i ti medlemsstater ([105]). I seks medlemsstater ([106]) er **international personbefordring med jernbane** til tredjelande fritaget fra anvendelsen af artikel 18.

Støtteundersøgelsen viser et fragmenteret billede af den praktiske anvendelse af artikel 18, stk. 3, første afsnit (dvs. hvor jernbanevirksomhedens samtykke til passagerens anmodning om selv at omlægge rejsen er nødvendigt). Selv om et flertal af de undersøgte jernbanevirksomheder synes at give passagererne mulighed for selv at arrangere alternative rejser i tilfælde af afbrydelse, kan udøvelsen af denne ret og den tilsvarende refusion af udgifter hos nogle af disse virksomheder være underlagt visse betingelser. Disse omfatter, at det er dagens sidste tog, lange forsinkelser eller manglende oplysninger, jernbanevirksomhedens manglende evne til at tilbyde en egnet løsning, eller at retten til refusion kan være begrænset til visse transportmidler (tog eller bus/turistbus) eller til billige alternativer. I et par medlemsstater synes jernbanevirksomhederne at basere sig på deres egen kapacitet til at tilrettelægge alternativer, og generelt refunderer de ikke selvarrangeret transport ([107]). I nogle få medlemsstater er der rapporteret om divergerende opfattelser af anvendelsen af denne nye ret mellem jernbanevirksomheder på den ene side og passagerorganisationer eller de nationale håndhævelsesorganer på den anden side ([108]).

Hvad angår artikel 18, stk. 3, andet afsnit, i forordningen (dvs. når jernbanevirksomhedens samtykke ikke længere er nødvendigt efter 100 minutter), hævder flertallet af jernbanevirksomhederne, at de refunderer passagerer, der udøver deres ret til selv at omlægge rejsen. Resultaterne af støtteundersøgelsen alene viser imidlertid ikke, om denne ret faktisk respekteres konsekvent i praksis.

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK og SE (for indenlandsk personbefordring med jernbane på under 150 km). En fritagelse fra artikel 18, stk. 3, i forordningen er kun tilladt indtil den 7. juni 2028, i overensstemmelse med forordningens artikel 2, stk. 8, sidste afsnit.

([104]) Se artikel 2 *(Anvendelsesområde)*, stk. 8, sidste afsnit, i forordningen.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK og SE for indenlandsk personbefordring med jernbane på under 150 km og AT for personbefordring med jernbane i byer.

([106]) BG, CZ, FI, LV, PL og RO.

([107]) FI og RO.

([108]) BG, NL og SI.

Disse resultater bekræfter observationerne fra ECC-Net, som peger på udfordringer i forbindelse med anvendelsen af artikel 18, stk. 3, i forordningen. Passagererne er f.eks. ofte heller ikke bekendt med fristen på 100 minutter og har anført, at den er upraktisk i situationer, hvor der er tale om dagens sidste tog, ved forstyrrelser i nattogstrafikken og ved komplekse grænseoverskridende rejser. ECC-Net pegede også på, at lufttransport ikke er en gyldig alternativ transportform i tilbud om omlægning af rejsen i henhold til artikel 18, stk. 3, i forordningen ([109]).

Et nationalt håndhævelsesorgan ([110]) bemærkede i sin toårige rapport, at der var et større behov for forklaringer med henblik på håndhævelsen, navnlig vedrørende artikel 18. Bestemmelserne i artikel 18 giver kun passageren begrænsede muligheder for selv at tilrettelægge sin rejse. Et andet nationalt håndhævelsesorgan ([111]) konstaterede i forbindelse med en hændelse, hvor flere langdistancetogrejser blev aflyst på grund af strejke eller sporsvigt, at passagererne ikke fik mulighed for at vælge en omkostningsfri omlægning af rejsen som erstatning for den aflyste rejse. Efter det nationale håndhævelsesorgans indgriben traf jernbanevirksomheden foranstaltninger for at bringe sig i overensstemmelse med reglerne.

På den baggrund synes retten til selv at omlægge rejsen, som blev indført ved forordningen, ikke at blive anvendt konsekvent i hele EU. Reglerne synes – hvis de overhovedet anvendes – at føre til en række forskellige former for refusionspraksis, hvilket forstærker den oplevede manglende klarhed for passagererne med hensyn til denne ret.

2.7. Kompensation – force majeure (artikel 19, stk. 10)

I forordningens artikel 19, stk. 1, fastsættes princippet om, at en passager har ret til kompensation fra jernbanevirksomheden, hvis vedkommende udsættes for en forsinkelse mellem det afgangssted og det endelige bestemmelsessted, der er angivet på billetten eller den gennemgående billet, og omkostningerne hertil ikke er blevet refunderet i overensstemmelse med forordningens artikel 18. Forordningen fastsætter også minimumskompensation ved forsinkelser, som beregnes som en procentdel af billetprisen ([112]). I henhold til forordningens artikel 19, stk. 10, fritages jernbanevirksomheder for at betale kompensation ved forsinkelse i tre situationer: 1) Hvis de godtgør, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen direkte skyldtes ekstraordinære omstændigheder, der ikke er forbundet med jernbanedriften. Disse ekstraordinære omstændigheder kan omfatte ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser såsom pandemier, selv om alle rimelige foranstaltninger er truffet for at undgå dem eller afbøde deres følger. 2) Hvis det er passagerernes egen skyld. 3) Hvis der er tale om specifikke handlinger fra en tredjepart (f.eks. sabotage eller kabeltyveri), dog ikke strejker blandt en jernbanevirksomheds personale eller handlinger eller undladelser fra andre jernbanevirksomheders, infrastrukturforvalteres eller stationslederes side. Disse bestemmelser adskiller sig fra artikel 17 i forordning (EF) nr. 1371/2007, som fastsatte et objektivt ansvar uden sådanne fritagelser (hvilket er bekræftet i Domstolens praksis ([113])). Det er også vigtigt at bemærke, at denne "force majeure"-klausul kun gælder

([109]) Strengthening Rail Passenger Rights in the EU | European Consumer Centers Network.
([110]) DE.
([111]) FI, se https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Navnlig udgør minimumskompensation 25 % af billetprisen ved en forsinkelse på 60-119 minutter og 50 % af billetprisen ved en forsinkelse på 120 minutter eller mere.
([113]) Dom af 26. september 2013, *ÖBB Personenverkehr*, C-509/11, EU:C:2013:613.

for kompensation og ikke berører anvendelsen af andre passagerrettigheder såsom omlægning af rejsen og assistance.

Ingen medlemsstat har specifikt indrømmet fritagelse fra artikel 19, stk. 10, i forordningen. Nogle medlemsstater har imidlertid indrømmet fritagelse fra artikel 19 som helhed for personbefordring med jernbane over langdistance ([114]), regional personbefordring med jernbane ([115]), personbefordring med jernbane i byer og forstæder ([116]), jernbanetjenester, der udelukkende tilbydes med historisk eller turistmæssigt formål ([117]) og international personbefordring med jernbane til tredjelande ([118]).

Støtteundersøgelsen viser, at anvendelsen af denne fritagelse varierer mellem medlemsstaterne. Det fremgår heraf, at de jernbanevirksomheder, der blev analyseret i undersøgelsen, i 13 medlemsstater ([119]) efter det oplyste ikke anvender fritagelsen i praksis og udbetaler kompensation, selv når forsinkelser, aflysninger eller ikkeopnåede tilslutningsforbindelser kan være forbundet med ekstraordinære omstændigheder. I ti medlemsstater ([120]) har de jernbanevirksomheder, der blev undersøgt i undersøgelsen, oplyst, at de har påberåbt sig fritagelsen, således at der ikke udbetales kompensation, når forsinkelser, aflysninger eller ikkeopnåede tilslutningsforbindelser skyldes begivenheder, der klart ligger uden for deres kontrol (såsom alvorlige vejrforhold, ulykker eller sikkerhedstrusler).

Undersøgelsen viste også, at passagererne i 19 medlemsstater tilsyneladende modtager kompensation fra de undersøgte virksomheder, når forsinkelser, aflysninger og ikkeopnåede tilslutningsforbindelser skyldes strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger fra andre jernbanevirksomheder, der anvender samme infrastruktur, eller handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side ([121]). I Grækenland nævnes kun indehavere af flerturskort eksplicit som berettigede til kompensation i strejkesituationer. Undersøgelsen viste også, at de jernbanevirksomheder, der blev undersøgt i fire af medlemsstaterne ([122]), tilsyneladende helt udelukker sådanne forsinkelser, aflysninger og ikkeopnåede tilslutningsforbindelser fra kompensation. Den jernbanevirksomhed, der blev undersøgt i Rumænien, yder kun kompensation i tilfælde af strejker, men ikke for andre handlinger fra tredjeparter på jernbanenettet.

Samlet set viser den foreliggende dokumentation, der er indsamlet i forbindelse med den ledsagende undersøgelse, at "force majeure"-klausulen i forordningens artikel 19, stk. 10, ikke anvendes konsekvent i hele EU. Det ser navnlig ud til, at de vigtigste jernbanevirksomheder i omkring halvdelen af medlemsstaterne afstår fra at påberåbe sig de fritagelsesgrunde for betaling af kompensation, der blev indført ved revisionen af forordningen i 2021, og fortsætter med at udbetale kompensation for de begivenheder, der er nævnt i forordningens artikel 19, stk. 10. Endvidere ser det ud til, at en passagers ret til fortsat at modtage kompensation i tilfælde af forsinkelser, aflysninger og ikkeopnåede tilslutningsforbindelser, der skyldes strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger fra andre jernbanevirksomheder, der anvender samme infrastruktur, eller

([114]) BG, HU, PT, RO og SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE og SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV og RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE og SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO og SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI og SK.
([122]) BG, CZ, HR og PL.

handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side, i et begrænset antal tilfælde ikke anvendes i praksis.

Et nationalt håndhævelsesorgan ([123]) anførte i rapporten, at de udelukkelsesgrunde, der er fastsat i forordningens artikel 19, stk. 10, medførte, at passagererne hyppigere indgav en klage, efter at deres krav om kompensation var blevet afvist.

2.8. Fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation (artikel 18, stk. 7, og artikel 19, stk. 6)

I overensstemmelse med artikel 18, stk. 7, og artikel 19, stk. 6, i forordningen har passagererne ret til at indgive deres anmodninger om refusion og kompensation til jernbanevirksomheder ved hjælp af en fælles formular. Kommissionen vedtog med henblik herpå Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2024/949 ([124]). På grundlag af bilaget til denne gennemførelsesforordning udarbejdede Kommissionen en fælles formular på alle Unionens officielle sprog, som er tilpasset behovene hos personer med synshandicap. Den er tilgængelig på Kommissionens websted ([125]). Den fælles formular kan indgives som et fysisk dokument eller ad elektronisk vej ([126]). Formularen er udformet således, at passagererne kan angive anmodningens art og give jernbanevirksomhederne de nødvendige oplysninger.

Kommissionen bemærker i denne forbindelse en række særlige forhold vedrørende rækkevidden af den bemyndigelse, der er fastsat i artikel 18 og 19 i forordning (EU) 2021/782, til at vedtage gennemførelsesbestemmelser på dette område.

For det første kan den fælles formular kun anvendes i relation til jernbanevirksomheder og ikke billetudstedere og rejsearrangører, som også kan være forpligtet til at refundere og kompensere passagerer på de meget specifikke betingelser, der er beskrevet i artikel 12 i forordning (EU) 2021/782. Det skyldes, at denne bestemmelse ikke indeholder en bemyndigelse for Kommissionen til i henhold til nævnte forordning at vedtage gennemførelsesbestemmelser på dette område.

For det andet kan jernbanevirksomheder have deres egen onlineformular eller et lignende system på deres websted eller via en mobilapplikation til behandling af anmodninger om refusion eller kompensation. Disse integrerede formularer eller systemer bør muliggøre en mere effektiv og rettidig behandling af anmodninger. Samtidig giver bemyndigelsen til at vedtage gennemførelsesbestemmelser i artikel 18 og 19 i forordningen kun mulighed for, at Kommissionen fastsætter en særskilt formular ([127]) og den danner ikke grundlag for at regulere indholdet og udformningen af de formularer, der udarbejdes af jernbanevirksomheder.

([123]) DE.

([124]) Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2024/949 af 27. marts 2024 om indførelse af en fælles formular for jernbanepassagerers anmodninger om refusion og kompensation ved forsinkelser, ikkeopnåede tilslutningsforbindelser og aflysninger af jernbanetjenester i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782, EUT L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj.

([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en.

([126]) Artikel 1 i Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2024/949.

([127]) I perioden 1. juli 2024-30. marts 2026 er disse rapporter blevet downloadet 1 718 gange fra Kommissionens websted, og størstedelen af downloadene fandt sted i de sidste 12 måneder af denne periode.

Et nationalt håndhævelsesorgan ([128]) nævnte den fælles formular under håndhævelsesaktiviteterne i sin rapport.

2.9. Større forstyrrelser og beredskabsplanlægning (artikel 20, stk. 6)

I henhold til artikel 20, stk. 6, i forordningen skal jernbanevirksomhederne, når der udarbejdes beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU ([129]), koordinere med stationsledere og infrastrukturforvaltere for at forberede dem på større forstyrrelser og lange forsinkelser, der medfører, at et betydeligt antal passagerer strander på stationen. Sådanne beredskabsplaner skal omfatte krav vedrørende tilgængeligheden af varslings- og informationssystemer.

Hvad angår fritagelser, kan personbefordring med jernbane over langdistance ikke fritages for forpligtelsen i forordningens artikel 20, stk. 6, mens regional personbefordring med jernbane er fritaget i otte medlemsstater ([130]), personbefordring med jernbane i byer og forstæder er fritaget i ti medlemsstater ([131]), tjenester, der udelukkende anvendes til historiske eller turistmæssige formål, er fritaget i 15 medlemsstater([132]) og international personbefordring med jernbane til tredjelande er fritaget i syv medlemsstater ([133]).

De foreliggende oplysninger, der er indsamlet til støtteundersøgelsen, viser, at jernbanevirksomheder i 18 medlemsstater([134]) ser ud til at koordinere med stationsforvaltere og infrastrukturforvaltere om beredskabsplaner for større forstyrrelser, idet der også formelt tages hensyn til tilgængeligheden for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i varslings- og informationssystemer. I fire medlemsstater ser jernbanevirksomheder ud til at koordinere med stationsforvaltere og infrastrukturforvaltere, men de mangler enten formelle beredskabsplaner eller tager ikke hensyn til spørgsmålet om tilgængelighed i disse ([135]). I fire andre medlemsstater ([136]) findes der ingen beredskabsplaner, eller der blev ikke indhentet klare oplysninger herom.

Sådanne beredskabsplaner er afgørende for at sikre hurtige, koordinerede og passagerorienterede reaktioner på forstyrrelser, herunder rettidig information, bistand og, når det er nødvendigt, alternative transportløsninger. Spørgsmålet blev også rejst på mødet i december 2025 i ekspertgruppen om passagerrettigheder (undergruppen for nationale håndhævelsesorganer vedrørende jernbanepassagerers rettigheder), hvor de nationale håndhævelsesorganer foreslog at udveksle bedste praksis for, hvordan beredskabsplaner udarbejdes i deres respektive medlemsstat ([137]). Udveksling af bedste praksis er vigtig for at styrke kvaliteten og ensartetheden i beredskabsplanlægningen på tværs af medlemsstaterne og for at øge jernbanesystemets samlede modstandsdygtighed. Beredskabsplanlægning er en løbende proces snarere end en engangsøvelse, og flere nylige ulykker i jernbanesektoren har understreget betydningen af at have solide, afprøvede

([128]) EL.
([129]) I henhold til denne bestemmelse skal medlemsstaterne kræve, at jernbanevirksomheder, der driver personbefordring, indfører beredskabsplaner, ligesom de skal sikre, at disse beredskabsplaner koordineres behørigt med henblik på at yde assistance til passagerer, jf. artikel 18 i forordning (EF) nr. 1371/2007, i tilfælde af større forstyrrelser i tjenesterne.
([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE og SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE og SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL og RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI og SK.
([135]) EE, HR, IT og SE.
([136]) EL, FI, IE og RO.
([137]) Se Kommissionens register over ekspertgrupper og andre lignende enheder, ekspertgruppen om passagerrettigheder (E02861/5).

beredskabsplaner på plads, både for at beskytte passagererne og for at sikre kontinuiteten i trafikken, når der opstår alvorlige forstyrrelser.

Flere nationale håndhævelsesorganer nævner beredskabsplanlægning i deres rapporter og henviser både til overvågningsopgaver vedrørende beredskabsplaner ([138]) og til planlagte håndhævelsesaktiviteter for den kommende rapporteringsperiode ([139]). Et nationalt håndhævelsesorgan ([140]) gav oplysninger om sin aktivitet med henblik på at sammenligne og undersøge forholdet mellem forordningen og anden EU-lovgivning og national lovgivning, der fastsætter krav til beredskabsplaner.

2.10. Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet (kapitel V)

Et centralt princip i EU-lovgivningen om passagerrettigheder, herunder jernbanepassagerers rettigheder, er at give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet muligheder for at rejse på linje med andre ved at fastsætte regler om ikkeforskelsbehandling og assistance under rejsen ([141]). Flere nye bestemmelser i forordningen styrker de allerede eksisterende bestemmelser om assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, der rejser med jernbane, i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007. En sådan assistance – som ydes af jernbanevirksomheder og stationsledere – er uundværlig, eftersom mange stationer og tog i hele EU fortsat er utilgængelige for denne gruppe. Så længe der ikke er opnået fuld tilgængelighed i de europæiske jernbanenet, vil disse passagerer fortsat være afhængige af særlig assistance for at kunne rejse.

For at sikre, at der ydes passende assistance, har jernbanevirksomheder og stationsledere ofte brug for tid til at indsætte uddannet personale og egnet udstyr. Derfor kan de kræve, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet anmelder deres behov for assistance på forhånd. En jernbanevirksomhed eller en stationsleder er kun ansvarlig for at sikre, at en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet kan stige på toget, skifte til en tilsluttende jernbaneforbindelse, som vedkommende har billet til, eller stige af toget, hvis den pågældende anmelder sit behov for assistance på forhånd og rettidigt. Et af de vigtigste resultater af revisionen af forordningen i 2021 var at **halvere forhåndsanmeldelsesfristen fra 48 timer til 24 timer** ([142]). For at give jernbanevirksomheder og stationsledere mulighed for at forberede sig på denne ændring fastsættes der i forordningen en overgangsperiode: Medlemsstaterne kan beslutte at anvende en længere forhåndsanmeldelsesfrist på op til 36 timer indtil den 30. juni 2026. Med henblik herpå skulle de meddele Kommissionen denne undtagelse og samtidig fremlægge oplysninger om de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt, for at nedsætte forhåndsanmeldelsesfristen til 24 timer ([143]). Otte medlemsstater ([144]) meddelte

([138]) DE og EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Se betragtning 27 i forordningen. Se også Kommissionens meddelelse til Europa-Parlamentet og Rådet – En europæisk vision for passagerer: Meddelelse om passagerrettigheder inden for samtlige transportformer (COM(2011) 898 final).
([142]) Se artikel 24, litra a), første afsnit, i forordningen.
([143]) Se artikel 24, litra a), sidste afsnit, i forordningen.
([144]) BG, CZ, HR, DE, HU, LV og RO gjorde fuld brug af denne undtagelse, mens DK kun anvendte den på grænseoverskridende jernbanetjenester til DE. For DE's vedkommende vedrører undtagelsen generelt internationale rejser, hvor der kan være fastsat forskellige forhåndsanmeldelsesfrister fra medlemsstat til medlemsstat. I praksis anvendes denne undtagelse i vanskelige enkelttilfælde.
De etablerede jernbanevirksomheder i BG og CZ kræver imidlertid, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet anmelder deres behov for bistand på forhånd allerede 48 timer eller – for visse tog i BG's tilfælde – mere end 48 timer før rejsen.

Kommissionen, at de benyttede denne undtagelse. Omvendt viste støtteundersøgelsen, at flere jernbanevirksomheder kræver forhåndsanmeldelsesfrister på under 24 timer ([145]). Organisationer, der repræsenterer personer med handicap, og som besvarede interessenthøringen, der blev gennemført som led i støtteundersøgelsen, angav imidlertid, at processerne for forhåndsanmeldelse ofte er besværlige og ineffektive for mange jernbanevirksomheder.

Med forordningen blev der også indført et krav om, at **når en jernbanevirksomhed kræver, at en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet ledsages om bord på et tog**, hvilket kun er tilladt, når det er strengt nødvendigt for at overholde jernbanevirksomhedens ikkeforskelsbehandlende adgangsregler, f.eks. af sikkerhedsmæssige grunde, **har den ledsagende person ret til at rejse vederlagsfrit** og om muligt få en plads ved siden af den person, som vedkommende ledsager (artikel 23, stk. 1, litra b), sammenholdt med artikel 21, stk. 2, i forordningen). Personer med handicap og personer med nedsat mobilitet må medtage deres **hjælpehunde** gratis i overensstemmelse med den relevante nationale lovgivning (artikel 23, stk. 1, litra c), i forordningen). De interessenter, der besvarede høringen, var i det store og hele enige om, at disse to bestemmelser var fuldt gennemført.

Forordningen fastsætter også, at hvis der ikke findes et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på afgangsstationen eller nogen som helst anden tilgængelig mulighed for at købe en billet på forhånd, har personer med handicap ret til at **købe billetter om bord på toget uden ekstra omkostninger** (artikel 11, stk. 4, første afsnit, i forordningen). Selv om jernbanevirksomheder kunne begrænse eller nægte denne ret af berettigede grunde vedrørende sikkerhed eller obligatorisk togreservation, gennemførte de fleste af de jernbanevirksomheder, der blev undersøgt i støtteundersøgelsen, denne forpligtelse uden nogen begrænsninger ([146]). Kun i medlemsstater, hvor alle jernbanestationer er udstyret med tilgængelige billetautomater ([147]), eller hvor jernbanevirksomheden tilbyder flere andre alternativer (køb af billetter online, pr. telefon eller i nærbutikker på eller i nærheden af jernbanestationer)([148]), tillader jernbanevirksomhederne ikke nogen – heller ikke personer med handicap – at købe billetter om bord på toget.

I henhold til forordningen skal jernbanevirksomheder og stationsledere betale **erstatning for mistet eller beskadiget mobilitetsudstyr** ([149]) på grundlag af omkostningerne til udskiftning eller reparation af udstyret (artikel 25, stk. 1, i forordningen), og hurtigt gøre alt, hvad der med rimelighed kan forventes, for straks at stille nødvendige midlertidige erstatninger for mobilitetsudstyr til rådighed (artikel 25, stk. 2, i forordningen). Selv om

---

EE gjorde ikke brug af denne undtagelse, men dets etablerede jernbanevirksomhed kræver stadig, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet anmelder deres behov for assistance 36 timer i forvejen.

([145]) Det etablerede belgiske jernbaneselskab kræver f.eks. tre timers forhåndsanmeldelse for tjenester, der afgår fra eller ankommer til de 41 vigtigste jernbanestationer, det etablerede østrigske jernbaneselskab kræver 12 timers forhåndsanmeldelse for alle indenlandske tjenester, og det etablerede luxembourgske jernbaneselskab kræver én times forhåndsanmeldelse for indenlandske tjenester (men for aften- og nattjenester kræver det forhåndsanmeldelse senest kl. 20.30 ved afgange samme dag). I Nederlandene kræver det etablerede jernbaneselskab en times forhåndsanmeldelse for indenlandske tjenester, men mindst 24 timer for internationale tjenester og 36 timer for tjenester til DE. I Spanien skal behov for assistance anmeldes på forhånd 30 minutter til 12 timer før afgang afhængigt af stationstypen.

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI og SK.

([147]) Det etablerede jernbaneselskab i NL.

([148]) SE.

([149]) De skal også betale erstatning for mistede eller tilskadekomne hjælpehunde, der anvendes af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet (se også artikel 25 *(Erstatning for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde*), stk. 1, i forordningen).

alle de jernbanevirksomheder og stationsledere, der blev undersøgt i støtteundersøgelsen, overholdt forpligtelsen til at betale erstatning, erkendte de fleste etablerede jernbanevirksomheder, at de ikke kan tilbyde midlertidige erstatninger for mobilitetsudstyr.

I henhold til forordningen skal jernbanevirksomheder og stationsledere give alt personale med kundekontakt **handicapbevidstgørende uddannelse**. De, der regelmæssigt yder direkte assistance til passagerer med handicap eller nedsat mobilitet, skal desuden modtage målrettet uddannelse, som giver dem de færdigheder, der er nødvendige for at imødekomme disse passagerers særlige behov (artikel 26, stk. 1, i forordningen). Selv om de jernbanevirksomheder og stationsledere, der blev undersøgt i støtteundersøgelsen, gennemførte en sådan uddannelse, giver organisationer, der repræsenterer personer med handicap, ofte udtryk for bekymring over kvaliteten af uddannelsen. De bemærker også, at forordningen ikke kræver, at jernbanevirksomheder eller stationsledere inddrager dem i udformningen eller gennemførelsen af disse uddannelsesprogrammer. Selv om en sådan forpligtelse ikke findes, oplyste de fleste etablerede jernbaneselskaber, at de samarbejdede med handicaporganisationer med henblik herpå eller inddrog deres egne medarbejdere med handicap i en sådan uddannelse.

Forordningen kræver, at jernbanevirksomheder og stationsledere **gør "rimelige bestræbelser" for at give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet adgang til jernbanetransport på jernbanestationer, hvor der ikke findes uddannet personale** til at yde dem assistance, og hvor de tog, som de ønsker at stige på eller af, heller ikke ledsages af sådant personale (artikel 23, stk. 1, litra g), i forordningen). Ifølge organisationer, der repræsenterer personer med handicap, har dette ikke ført til meningsfulde forbedringer i praksis. Disse grupper kritiserer også forordningen for ikke at kræve kontinuerlig assistance på stationer, hvor der er personale til stede, som er uddannet til at bistå personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, når togene kører. I stedet kræves der kun hjælp, når det uddannede personale er på arbejde. Organisationerne gør gældende, at dette i alvorlig grad begrænser rettighederne for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet til at rejse med jernbane på lige fod med andre og selvstændigt samt deres frihed til at vælge et hvilket som helst tog ([150]).

En række nationale håndhævelsesorganer har påpeget, at **visse bestemmelser** om assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet **mangler klarhed**, hvilket igen hæmmer deres effektive håndhævelse. De fremhævede uklarheder omfatter definitionen af en stationsleder, kriterierne for at fastslå, hvornår en station eller et tog kan anses for at være bemandet (artikel 23, stk. 1, litra d)-g)) ([151]), samt den præcise betydning af den bestemmelse, der garanterer vederlagsfri transport for en personlig hjælper, der ledsager en person med handicap (artikel 21, stk. 1, litra a)).

Siden vedtagelsen af den tidligere forordning om jernbanepassagerers rettigheder er opfyldelsen af jernbanevirksomheders og stationslederes forpligtelser til assistance i betydelig grad blevet formet af deres **ikkeforskelsbehandlende adgangsregler** (artikel 23, stk. 2), som skal udarbejdes med aktiv deltagelse af repræsentanter for personer med handicap (artikel 21, stk. 1). Offentliggørelsen af sådanne ikkeforskelsbehandlende adgangsregler kan sikre, at personer med handicap let kan sætte sig ind i adgangsforholdene og håndhæve deres rettigheder. I støtteundersøgelsen blev det

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

([151]) Se Kommissionens register over ekspertgrupper og andre lignende enheder, ekspertgruppen om passagerrettigheder (E02861/5).

bemærket – på grundlag af en dokumentationsundersøgelse foretaget af en organisation, der repræsenterer personer med handicap – at kun en håndfuld jernbanevirksomheder og stationsledere har gjort de ikkeforskelsbehandlende adgangsregler offentligt tilgængelige på deres websteder.

En jernbanevirksomhed, stationsleder, billetudsteder eller rejsearrangør skal efter anmodning give **oplysninger** (herunder i tilgængelige formater) om tilgængeligheden af stationer og deres tilknyttede faciliteter såsom parkeringspladser, butikker og tog. Desuden skal der på ubemandede stationer vises oplysninger om tilgængelighed, så passageren ved, hvordan der kan opnås assistance, og hvor den næste tilgængelige station findes (artikel 22 i forordningen). Støtteundersøgelsens dokumentationsundersøgelse af flere jernbanevirksomheders websider og apps viste, at de i varierende grad giver oplysninger om tilgængelighed, selv om organisationer, der repræsenterer personer med handicap, under interessenthøringen var stærkt kritiske over for gennemførelsen af artikel 22. Kun få – hovedsagelig nationale eller regionale – organisationer, der repræsenterer personer med handicap, deltog i den målrettede høring, der blev gennemført som led i undersøgelsen, og som primært fokuserede på praksis hos etablerede jernbanevirksomheder i deres medlemsstat. De fremhævede flere problemer: ufuldstændig dækning (f.eks. oplysninger om stationers tilgængelighed, men ikke om togs), jernbanevirksomheders hjemmesider er utilgængelige for synshæmmede brugere, oplysninger er vanskelige at finde på jernbanevirksomhedens hjemmeside, og der er langt mere indhold på medlemsstatens officielle sprog end på andre sprog. Da handicaporganisationernes deltagelse i høringen var begrænset, ville et bredere grundlag af bidrag være nødvendigt for fuldt ud at kunne vurdere effektiviteten af gennemførelsen af forordningens regler på dette område.

Et grundlæggende princip for inklusion af personer med handicap er, at personer med handicap inddrages i beslutninger, der berører deres liv, og at deres erfaringer bringes i spil. De ændrede servicestandarder kræver derfor, at jernbanevirksomheder hører organisationer, der repræsenterer personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, om, hvordan assistancen ydes ([152]). Det fremgår af jernbanevirksomhedernes seneste rapporter om gennemførelsen af deres servicestandarder, at kun ni etablerede jernbanevirksomheder og én ny markedsaktør opfyldte denne forpligtelse. De fleste af dem har oprettet permanente samarbejdsplatforme ([153]), nogle begrænser samarbejdet til i fællesskab at undersøge tilgængeligheden af stationer og tog ([154]) eller inddrager organisationerne i den uddannelse i assistance til personer med handicap, der tilbydes jernbanepersonale ([155]).

Medlemsstaterne kan kræve, at stationsledere og jernbanevirksomheder, der opererer på deres område, samarbejder om at oprette og drive **fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet**. Disse fælles kontaktpunkter ville have ansvaret for at modtage anmodninger om assistance, videresende dem til de relevante stationsledere og jernbanevirksomheder og give oplysninger om tilgængelighed. En sådan ordning ville sikre, at passagerer med handicap eller nedsat mobilitet ikke er nødt til at indsende flere anmodninger om assistance, selv når deres rejse omfatter flere jernbanevirksomheder (artikel 24, litra f), i forordningen). Indtil videre har kun én medlemsstat ([156]) meddelt Kommissionen den nationale lovgivning, som kræver, at

([152]) Se sidste punkt i bilag III til forordningen.
([153]) De etablerede jernbaneselskaber i AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL og SK.
([154]) Det etablerede jernbaneselskab i LV.
([155]) Et nyt jernbaneselskab i ES, Ouigo Spain.
([156]) DE.

stationsledere og jernbanevirksomheder, der opererer på dens område, opretter fælles kontaktpunkter ([157]).

I deres aktivitetsrapporter angiver næsten halvdelen af de nationale håndhævelsesorganer ([158]), at de gennemførte overvågnings- eller håndhævelsesaktiviteter (f.eks. kontrol af oplysninger om stationers tilgængelighed, ydelse af assistance på jernbanestationer, oplysninger på jernbanevirksomheders websteder og uddannelse i assistance til personer med handicap), mens ni nationale håndhævelsesorganer ([159]) rapporterede, at de havde modtaget klager over påståede overtrædelser af rettighederne for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

2.11. Klagebehandling og håndhævelse (artikel 28 og kapitel VII)

2.11.1. Klagebehandling ved jernbanevirksomheder, stationsledere og billetudstedere/rejsearrangører (artikel 28)

Forordningen indførte en forbedret håndhævelsesramme, herunder nye regler om **klagebehandling**, såsom klare frister (artikel 28, stk. 2) og en forpligtelse for juridiske enheder, der ikke er jernbanevirksomheder, til at have en procedure til behandling af klager, herunder stationsledere på stationer, hvor der som årsgennemsnit håndteres mere end 10 000 passagerer pr. dag (artikel 28, stk. 1). I henhold til artikel 28, stk. 1, i forordningen kan passagerer indgive en klage til enhver jernbanevirksomhed eller stationsleder vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omfattet af denne forordning, inden for deres respektive ansvarsområder. En sådan klage skal indgives inden for tre måneder efter den pågældende hændelse. Inden for en måned efter modtagelsen af klagen skal adressaten enten give et begrundet svar eller i begrundede tilfælde underrette passageren om, at vedkommende vil modtage et svar inden for tre måneder fra modtagelsen af klagen. Jernbanevirksomheder og stationsledere skal opbevare de data, der er nødvendige for at vurdere klagen, under hele klagebehandlingsproceduren, herunder de procedurer, der er omhandlet i artikel 33 og 34, og skal efter anmodning stille disse data til rådighed for de nationale håndhævelsesorganer. Nærmere oplysninger om proceduren for behandling af klager skal være offentligt tilgængelige, også for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

Støtteundersøgelsen viste, at klager i 15 medlemsstater ([160]) skal indgives inden for tre måneder efter den hændelse, de vedrører. I tre medlemsstater ([161]) har de etablerede jernbanevirksomheder fastsat en frist på et år for modtagelse af en klage. I tre medlemsstater([162]) har jernbanevirksomhederne ikke fastsat nogen frist for indgivelse af klager. I én medlemsstat ([163]) fastsætter national ret en frist på seks måneder for indgivelse af krav vedrørende indenlandsk transport, men en forbrugerorganisation, der blev hørt i forbindelse med undersøgelsen, bemærkede, at der i praksis anvendes en frist på tre måneder. I én medlemsstat ([164]), er fristen for at indgive en anmodning om refusion eller

([157]) § 10, litra a), i den tyske jernbanelov – *Allgemeines Eisenbahngesetz.*
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO og SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT og SE.
([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE og SI. I Belgien vedrører fristen på tre måneder for den etablerede jernbanevirksomhed imidlertid internationale tjenester og kompensation for forsinkelser. Andre klager vedrørende indenlandske tjenester har ingen fast frist. I Italien kan fristen imidlertid ifølge en passagerforening variere afhængigt af den pågældende jernbanevirksomhed.
([161]) AT, LU og SK.
([162]) FI, IE og NL.
([163]) BG.
([164]) PT.

kompensation i tilfælde af forsinkelse 30 dage i henhold til den etablerede jernbanevirksomheds almindelige befordringsbetingelser.

Fire medlemsstater([165]) har aldrig gjort brug af en forlængelse på op til tre måneder til besvarelse af en klage, 15 medlemsstater ([166]) har kun sjældent gjort brug af denne mulighed, tre medlemsstater([167]) har undertiden gjort brug af forlængelsen, og én medlemsstat ([168]) gør regelmæssigt brug af forlængelsen.

2.11.2. Udpegelse af nationale håndhævelsesorganer (artikel 31)

I henhold til artikel 31, stk. 1, i forordningen skal hver medlemsstat udpege et eller flere **organer med ansvar for håndhævelsen af denne forordning**. Hvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres. Alle medlemsstater undtagen én ([169]) har udpeget et eller flere nationale håndhævelsesorganer med ansvar for håndhævelsen af jernbanepassagerers rettigheder. De udpegede nationale håndhævelsesorganer bør med hensyn til organisation, finansieringsafgørelser, retlig struktur og beslutningstagning være uafhængige af enhver infrastrukturforvalter, ethvert opkrævningsorgan, ethvert tildelingsorgan og enhver jernbanevirksomhed ([170]). En liste over de nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlige for anvendelsen af forordning (EU) 2021/782, findes på Kommissionens websted ([171]).

2.11.3. Håndhævelse ved nationale håndhævelsesorganer (artikel 32)

I henhold til artikel 32, stk. 2, i forordningen skal **de nationale håndhævelsesorganer** nøje overvåge overholdelsen af denne forordning. Jernbanevirksomheder, stationsledere, infrastrukturforvaltere, billetudstedere og rejsearrangører skal efter anmodning uden unødigt ophold og under alle omstændigheder inden for én måned fra modtagelsen af anmodningen give de nationale håndhævelsesorganer relevante dokumenter og oplysninger. Jernbanevirksomheder skal give deres kontaktoplysninger til det eller de nationale håndhævelsesorganer i de medlemsstater, hvor de driver virksomhed (artikel 32, stk. 4, i forordningen). Kommissionen har ikke modtaget oplysninger fra de nationale håndhævelsesorganer om manglende overholdelse af disse krav.

2.11.3.1. Rapportering

I henhold til forordningens artikel 32, stk. 3, skal de nationale håndhævelsesorganer offentliggøre rapporter hvert andet år med statistik over deres aktivitet, herunder om de sanktioner, der er pålagt. Disse rapporter skal gøres tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted ([172]). Det samme websted indeholder også jernbanevirksomhedernes rapporter om servicekvalitet ([173]) som allerede krævet i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007. De nationale håndhævelsesorganer skal også overvåge, om jernbanevirksomhederne fastlægger servicekvalitetsstandarder og indfører et

([165]) AT, HR, LT og LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI og SK.
([167]) ES, HU og IT.
([168]) PT.
([169]) CY. Selv om landet ikke har et jernbanenet på sit område (ligesom MT), skal det fortsat overvåge og håndhæve reglerne i forordningen for så vidt angår billetudstedere og rejsearrangører. Se artikel 31, stk. 4, i forordningen.
([170]) Se artikel 31, stk. 2, i forordningen.
([171]) National enforcement bodies (NEB) – Mobility and Transport.
([172]) National Enforcement Bodies (NEBs) Reports | European Union Agency for Railways.
([173]) Railway Undertakings Service Quality Reports | European Union Agency for Railways.

kvalitetsstyringssystem for at opretholde servicekvaliteten. Af den supplerende undersøgelse fremgik det, at de fleste af de servicekvalitetsstandarder, der er opført i bilag III, i vid udstrækning er dækket i de analyserede jernbanevirksomheders rapporter om servicekvalitet. Undersøgelsens resultater tyder også på, at jernbanevirksomheder, der driver virksomhed i 23 EU-medlemsstater ([174]) har indført et kvalitetsstyringssystem for at opretholde servicekvaliteten.

Rapporter om servicekvalitetsstandarder er et vigtigt redskab til håndhævelse. Flere nationale håndhævelsesorganer ([175]) oplyste, at de henviser til rapporterne om servicekvalitet, når de overvåger gennemførelsen af forordningen og behandler passagerklager. Andre nationale håndhævelsesorganer omtalte ikke dette aspekt i deres rapporter. Mere generelt opfordres de nationale håndhævelsesorganer til at overvåge disse rapporter, og de bør sikre, at virksomhederne offentliggør dem regelmæssigt og rettidigt.

2.11.3.2. Indsendelse og offentliggørelse inden for fristen

Den første serie rapporter skulle indsendes senest den 7. juni 2025. Et nationalt håndhævelsesorgan fra én medlemsstat indsendte rapporten inden for fristen([176]), de nationale håndhævelsesorganer i 25 andre medlemsstater indsendte deres rapporter inden udgangen af 2025 ([177]). Fra én medlemsstat blev der ikke modtaget nogen rapport ([178]).

2.11.3.3. Rapporternes indhold

Disse regelmæssige indberetninger spiller en vigtig rolle for at sikre et ensartet og gennemsigtigt håndhævelsessystem. De gør det muligt for både Kommissionen og de nationale håndhævelsesorganer at opretholde et tværgående, EU-dækkende perspektiv på, hvordan jernbanepassagerers rettigheder gennemføres, overvåges og håndhæves i praksis. Dette bredere overblik er afgørende for at identificere tendenser, forbedre koordineringen og styrke den samlede effektivitet af de retlige rammer. Rapporterne supplerer de årlige ekspertgruppemøder om jernbanepassagerers rettigheder, som Kommissionen afholder, og hvor de nationale håndhævelsesorganer udveksler erfaringer om håndhævelsespraksis, nye problemstillinger og mulige løsninger.

Det første sæt rapporter, der blev modtaget i 2025, viser flere tendenser. De nationale håndhævelsesorganer bevæger sig i stigende grad ud over en rent reaktiv klagebehandling hen imod en mere proaktiv håndhævelsesmodel baseret på inspektioner, revisioner og tematiske kontroller (f.eks. af forsinkelser og aflysninger, oplysningsforpligtelser og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet). Data om klager anvendes mere systematisk til at identificere tilbagevendende problemer, idet forsinkelser, ikkeopnåede tilslutningsforbindelser, aflysninger og kompensation fremstår som de hyppigste kilder til tvister sammen med vedvarende mangler i formidlingen af oplysninger og, i mindre grad, tilgængelighed. Nogle nationale håndhævelsesorganer har anvendt strukturerede onlineformularer og hotlines til at kategorisere klager, skelne mellem spørgsmål, der er omfattet og ikke omfattet af forordningen, og målrette undersøgelser mod områder med mønstre af manglende overholdelse.

([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI og SK – dvs. ikke i DK, EL, CY og MT.
([175]) HR, PL, BG, IE, HU og RO.
([176]) BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE og SI.
([178]) CY.

Kommissionen har stillet en **skabelon for rapporten** til rådighed, som de nationale håndhævelsesorganer kan anvende på frivillig basis. Få nationale håndhævelsesorganer anvendte skabelonen ved udarbejdelsen af deres rapport for 2025, men flere nationale håndhævelsesorganer sammenfattede oplysningerne pr. afsnit som foreslået i skabelonen. Forslagene til, hvad der kunne medtages i rapporten, blev, når det var muligt, tilpasset de anbefalede rapporteringsskabeloner for buspassagerers rettigheder og passagerers rettigheder til søs og på indre vandveje. Kommissionen understreger, at fælles rapporteringskrav bidrager til at skabe kvalitative og sammenlignelige oplysninger til håndhævelsen af jernbanepassagerers rettigheder. Desuden vil de regelmæssige rapporteringscyklusser i de kommende år bidrage til mere præcist at følge de fremspirende håndhævelsestendenser, til at overvåge, om sanktionsordningerne i praksis fortsat er effektive, står i et rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning, og til at skabe større synlighed om problemerne i praksis, herunder tilfælde, hvor der kan være behov for yderligere vejledning, koordinering eller lovgivningsmæssige tilpasninger.

2.11.4. Klagebehandling ved nationale håndhævelsesorganer og andre organer (artikel 33)

Den supplerende undersøgelse viser, at de fleste nationale håndhævelsesorganer modtager dokumenter elektronisk (via e-mail, onlineplatforme eller officiel korrespondance), og at det nationale håndhævelsesorgans svar på passagerens klage gives inden for en frist på mellem ti arbejdsdage og en måned, med mulighed for at forlænge fristen til op til tre måneder i komplekse sager ([179]). En mindre gruppe anvender som udgangspunkt meget korte frister, f.eks. 10-15 dage ([180]), mens andre fastsætter frister fra sag til sag eller efter aftale ([181]). Kun i nogle få systemer er praksis mindre klar, fordi der hidtil ikke har været nogen sager ([182]).

På grundlag af den supplerende undersøgelse synes et organ for alternativ tvistbilæggelse også at stå til rådighed for passagerer i 21 medlemsstater ([183]).

2.11.5. Udveksling af oplysninger og grænseoverskridende samarbejde mellem nationale håndhævelsesorganer (artikel 34)

Artikel 33, stk. 4, 5 og 6, og artikel 34 i forordningen styrker **forpligtelsen til samarbejde mellem de nationale håndhævelsesorganer:** Når der er udpeget forskellige organer i henhold til artikel 31 og 33, skal udvekslingen af oplysninger mellem dem sikres. På tværs af medlemsstaterne synes det grænseoverskridende samarbejde mellem nationale håndhævelsesorganer fortsat at være begrænset i praksis. Dette kan skyldes, at det grænseoverskridende jernbanemarked udgør omkring 7 % af al jernbanetrafik i EU([184]), hvilket er lidt over niveauet på 6 % i 2013 ([185]). Støtteundersøgelsen viste, at kun tre nationale håndhævelsesorganer ([186]) rapporterede om konkrete vanskeligheder med at

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT og PT.
([180]) EE, HU, LT, PT og RO.
([181]) AT, EL, FI, LV og NL.
([182]) Forskningen tyder på, at dette er tilfældet i syv medlemsstater (IE, LU, LT, LV, NL, SI og SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE og SK. Det bør dog bemærkes, at de hørte interessenter gav forskellige svar på, om et organ for alternativ tvistbilæggelse i Irland behandler transportrelaterede klager.
([184]) Niende rapport om overvågning af udviklingen på jernbanemarkedet i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU, artikel 15, stk. 4, COM(2025) 439 final, s. 4.
([185]) Rapport om anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, COM(2013) 587 final, s. 3.
([186]) AT, BE og DE.

afgøre, hvilket nationalt håndhævelsesorgan i hvilken medlemsstat der skulle behandle en grænseoverskridende klage, mens 19 nationale håndhævelsesorganer angav, at de ikke havde oplevet sådanne problemer ([187]). Kun én overførsel af en klage til en anden medlemsstats nationale håndhævelsesorgan blev rapporteret ([188]).

([187])BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI og SK.
([188]) CZ.

3. KONKLUSIONER

Anvendelsen af forordningen er stadig forholdsvis ny, da den først fandt anvendelse den 7. juni 2023, og da mange af dens tilsigtede virkninger nødvendigvis først vil vise sig i praksis efter nogen tid. Resultaterne til dato bør derfor kun betragtes som foreløbige.

Ikke desto mindre synes mønsteret for fritagelser at være blevet mere struktureret og mere begrænset end under den tidligere forordning. Selv om der fortsat findes fritagelser, navnlig for by-, forstads- og regionaltrafik, er de nu oftere målrettede, tidsbegrænsede og knyttet til visse bestemmelser. Dette tyder på en gradvis indskrænkning af fritagelserne og en tilsvarende udvidelse af forordningens faktiske anvendelsesområde i praksis.

Forordningens virkninger synes også at have ført til bedre vilkår for jernbanepassagerer i EU. Anvendelsen af de udvidede regler om medtagning af cykler om bord på tog viser, at mindstekravene til cykelpladser i tog kan opfyldes i de fleste medlemsstater. Øget deling af rejse- og trafikinformation mellem forskellige aktører tjener også passagerernes interesser, navnlig når de har behov for realtidsoplysninger om deres rejse. Kommissionens nyligt vedtagne gennemførelsesforordning om TSI TEL, som fastsætter forskellige milepæle frem til 2029, vil også støtte aktørerne i at nå dette mål ([189]). Takket være den fælles formular, hvis anvendelse bør fremmes yderligere, har passagererne nu også fået et yderligere redskab til at gøre deres rettigheder gældende. Resultaterne viser også, at der i de fleste medlemsstater arbejdes på at udarbejde beredskabsplaner for større forstyrrelser.

Ikke desto mindre har der på visse områder, hvor der med rimelighed kunne forventes hurtigere fremskridt, endnu ikke vist sig tilstrækkelige forbedringer. Navnlig er der fortsat problemer i forbindelse med billetsalg og gennemgående billetter, hvilket kræver handling på kort sigt. Denne rapport ledsages derfor af et forslag til en målrettet revision af forordningen for at sikre, at passagerer, der køber en enkelt billet til en rejse med en eller flere tilslutningsforbindelser, som udføres af flere jernbanevirksomheder, sikres et beskyttelsesniveau svarende til det, som passagerer med en gennemgående billet har ([190]). Anvendelsen af reglerne om kontraktvilkår og takster uden forskelsbehandling, retten til selv at omlægge rejsen og undtagelsen fra retten til kompensation (force majeure) kræver også yderligere undersøgelse. Der vil også være behov for fortsat opmærksomhed for at sikre, at personer med handicap og personer med nedsat mobilitet kan rejse på en måde, der er sammenlignelig med andre passagerers.

Mere generelt viser denne rapport også behovet for forbedret overvågning af reglerne på medlemsstatsniveau. Effektiv og ensartet håndhævelse vil også være afgørende for at sikre, at de forskellige aktører – jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsearrangører – anvender reglerne korrekt, således at målene i forordningen faktisk nås i praksis. Kommissionen vil fortsat overvåge gennemførelsen af forordningen og gribe ind, hvor det er nødvendigt.

([189]) Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2026/253 af 6. februar 2026 om en teknisk specifikation gældende for delsystemet Trafiktelematik i jernbanesystemet i Den Europæiske Union for interoperabilitet af datadeling inden for jernbanetransport ("TSI TEL") og om ophævelse af forordning (EU) nr. 454/2011 ("TSI TAP") og (EU) nr. 1305/2014 ("TSI TAF"), EUT L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. Se navnlig milepælene i tillæg G hertil.

([190]) COM(2026) 233.

Bilag A Oversigt over anvendelsen af fritagelser i henhold til forordning (EU) 2021/782 ([191])

Fritagelseskategori	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	I alt
Langdistance			√										√								√	√		√		**5**
Byer/forstæder	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Historisk eller turistmæssig anvendelse			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Internationale tjenester til tredjelande			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Adgang til trafik- og rejseoplysninger	√											√	√					√		√		√				**6**
Forhåndsanmeldelsesperiode for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
I alt	**3**	**0**	**6**	**3**	**4**	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**3**	**2**	**7**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**5**	**4**	**7**	**0**	**4**	**3**	

([191]) Forklaring: √ – Fritagelse anvendt.

Bilag B Sammenligning med medlemsstaternes fritagelser i henhold til forordning (EF) nr. 1371/2007 ([192])

Forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser *(fritagelser gældende på tidspunktet for rapportens offentliggørelse)*

Fritagelseskategori pr. tjeneste	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	I alt
Byer/forstæder	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regional	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Internationale tjenester til tredjelande			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Indenlandsk langdistance			√										√								√	√		√		**5**
I alt	**2**	**0**	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

Forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser *(fritagelser gældende på tidspunktet for ophævelsen den 7. juni 2023)*

Fritagelseskategori pr. tjeneste	AT	BE	BG	CZ	DE	DK	EE	EL	ES	FI	FR	HR	HU	IE	IT	LT	LU	LV	NL	PL	PT	RO	SI	SK	SE	I alt
Byer/forstæder	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regional	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Internationale tjenester til tredjelande							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Langdistance/indenlandsk			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
I alt	**2**	**0**	**3**	**0**	**2**	**0**	**4**	**0**	**2**	**3**	**2**	**0**	**4**	**3**	**0**	**4**	**2**	**4**	**0**	**4**	**3**	**4**	**0**	**3**	**2**	

([192]) Sammenligningen blev foretaget på grundlag af de oplysninger, som Kommissionen har til rådighed. Kun fritagelser, der er fælles for begge forordninger, er vist.
Forklaring: √ – Fritagelse anvendt af medlemsstaten.