EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 13.5.2026
COM(2026) 228 final

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET

om genomförandet och resultaten av förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning 2

2. Genomförande och resultat av förordning (EU) 2021/782 3

2.1. Dispenser (artikel 2) 3

2.2. Likabehandling (artikel 5) 6

2.3. Transport av cyklar (artikel 6) 7

2.4. Reseinformation i realtid (artikel 10) 9

2.5. Direktbiljetter (artikel 12) 11

2.6. Rätten till egen ombokning (artikel 18.3) 16

2.7. Ersättning – *Force majeure* (artikel 19.10) 17

2.8. Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och ersättning (artiklarna 18.7 och 19.6) 19

2.9. Allvarliga avbrott och beredskapsplanering (artikel 20.6) 20

2.10. Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (kapitel V) 21

2.11. Hantering av klagomål och kontroll av efterlevnad (artikel 28 och kapitel VII) 25

3. Slutsatser 30

Annex A ÖVERSIKT ÖVER TILLÄMPNINGEN AV DISPENSER ENLIGT FÖRORDNING (EU) 2021/782 () 32

Annex B JÄMFÖRELSE MED MEDLEMSSTATERNAS DISPENSER ENLIGT FÖRORDNING (EG) NR 1371/2007 () 33

1. INLEDNING

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer ([1]) (*förordningen*) trädde i kraft den 7 juni 2021 och har tillämpats sedan den 7 juni 2023. Den upphävde och ersatte förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, som trädde i kraft 2009 ([2]). Förordningen ändrade och införde bestämmelser om dispenser (artikel 2), likabehandling (artikel 5), transport av cyklar (artikel 6), reseinformation i realtid (artikel 10), direktbiljetter (artikel 12), rätten till egen ombokning (artikel 18.3), *force majeure* (artikel 19.10), det gemensamma formuläret för begäranden om återbetalning och ersättning (artiklarna 18.7 och 19.6), allvarliga avbrott och beredskapsplaner (artikel 20.6), rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (kapitel V) samt hantering av klagomål och kontroll av efterlevnad (artikel 28 och kapitel VII).

Enligt artikel 39 i förordningen ska kommissionen senast den 7 juni 2026 rapportera till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av förordningen. Syftet med denna rapport är att fullgöra denna skyldighet. Denna rapport fokuserar på de nya inslag som infördes genom 2021 års översyn.

Rapporten bygger på information som lämnats i enlighet med förordningen, inklusive rapporter från järnvägsföretag om deras prestationer vad gäller tjänstekvalitet, samt rapporter från medlemsstaternas nationella tillsynsorgan om deras verksamhet ([3]). Rapporten bygger också på de anmälningar som medlemsstaterna lämnat in till kommissionen enligt artiklarna 2.7, 11.4, 31.3 och 35.1 i förordningen.

Dessutom innehåller denna rapport resultat från en underlagsstudie som kommissionen har låtit genomföra ([4]), där uppgifter om genomförandet av förordningen samlades in från alla medlemsstater. Eftersom studien fokuserade på det största järnvägsföretagets praxis i varje medlemsstat bör hänvisningarna i denna rapport till resultat om tillämpningen av reglerna i en viss medlemsstat förstås som hänvisningar till det största järnvägsföretagets praxis i den medlemsstaten, om inte annat anges.

Resultaten i denna rapport, särskilt vad gäller direktbiljetter, är också relevanta i samband med ett nytt förslag från kommissionen (COM(2026) 233) om att utvidga passagerarnas rättigheter vid uteblivna tåganslutningar som genomförs med en enda biljett som köpts på en plattform som en del av en enda transaktion.

([1]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning) (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1).

([2]) Se artikel 41 i förordningen. Endast artikel 6.4 om upphandlingsförfaranden för ny eller väsentligt uppgraderad rullande materiel för transport av cyklar gäller från och med den 7 juni 2025.

([3]) Av artikel 32.3 i förordningen följer att de nationella tillsynsorganen vartannat år ska offentliggöra rapporter med statistik om sin verksamhet, inbegripet sanktioner som tillämpats, senast den 30 juni det påföljande kalenderåret. Dessa rapporter ska offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats.

([4]) Underlagsstudie till rapporten om genomförandet och resultaten av förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, utförd av Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL och Transport & Mobility Leuven.

2. GENOMFÖRANDE OCH RESULTAT AV FÖRORDNING (EU) 2021/782

2.1. Dispenser (artikel 2)

I artikel 2 i förordningen fastställs dess tillämpningsområde genom att det anges vilka tågresor och vilken järnvägstrafik som omfattas av förordningen. Där anges också vilken persontrafik på järnväg som medlemsstaterna får undanta från vissa regler i förordningen. Skälen till dispenserna måste anges i anmälningarna till kommissionen. Syftet med 2021 års översyn av dispensordningen var att begränsa den omfattande användningen av dispenser enligt de tidigare reglerna, successivt utvidga förordningens tillämpningsområde till fler trafikkategorier och säkerställa att passagerarnas rättigheter blir mer enhetliga och förutsägbara. Medlemsstaterna måste anmäla sådana dispenser till Europeiska kommissionen och ange skälen för att bevilja dem ([5]).

En översikt över de dispenser som medlemsstaterna beviljat enligt den nuvarande förordningen finns i **bilaga A**. En jämförelse av de dispenser som beviljats per trafikkategori och per medlemsstat mellan förordning (EU) 2021/782 och förordning (EG) nr 1371/2007 finns i **bilaga B**.

Av de 27 medlemsstaterna saknar två – Cypern och Malta – järnvägsnät. Sex medlemsstater ([6]) med järnvägsnät har inte utnyttjat någon dispens. De återstående 19 medlemsstaterna utnyttjar dispenserna: majoriteten i begränsad utsträckning, medan en mindre grupp utnyttjar dem i större utsträckning ([7]).

Enligt artikel 2.4 i förordning (EU) 2021/782 är möjligheten att tillämpa dispenser kopplade till **långväga inrikes persontrafik på järnväg** begränsad till medlemsstater som redan fram till 2024 utnyttjat en jämförbar dispens för dessa tjänster enligt den tidigare förordningen. Dessutom har den nya förordningen minskat antalet bestämmelser som kan undantas för dessa trafikkategorier ([8]), och förlängningen kan endast förnyas en gång fram till 2029. I princip skulle detta ha gjort det möjligt för upp till tio medlemsstater att behålla dispens för dessa trafikkategorier fram till 2029 ([9]). Endast fem medlemsstater har dock anmält att de kommer att fortsätta att tillämpa dispensen fram till 2029 ([10]).

Detta tyder på att utnyttjandet av nationella dispenser för långväga inrikes järnvägstrafik i praktiken har minskat avsevärt enligt förordning (EU) 2021/782, vilket i sin tur skulle kunna främja en bredare och mer enhetlig tillämpning av resenärers rättigheter i medlemsstaterna. Samtidigt varierar dispensernas faktiska tillämpningsområde mellan dessa fem medlemsstater ([11]).

Dessutom tillåter förordningen också medlemsstaterna – precis som enligt den tidigare förordningen – att undanta stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg från förordningen ([12]), men med undantag för ett ökat antal centrala tvingande

([5]) Artikel 2 (*Tillämpningsområde*) punkt 7 i förordningen.
(6) BE, EE, EL, ES, IE och SI.
([7]) Se bilaga A.
([8]) Artikel 15 (*Förskottsutbetalningar*), artikel 17 (*Skadeståndsansvar vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse*) och artikel 19 (*Ersättning*), artikel 20 (*Assistans*), särskilt leden a och b i punkt 2, samt artikel 30 (*Information till resenärerna om deras rättigheter*) punkt 2 i förordningen.
([9]) BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO och SK.
([10]) BG, HU, PT, RO och SK.
([11]) En omfattande översikt över de nationella dispenserna enligt förordning (EU) 2021/782 finns på kommissionens webbplats: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.
([12]) Artikel 2 (*Tillämpningsområde*) punkt 6 a i förordningen.

bestämmelser från vilka det inte finns någon dispens och som därför alltid måste tillämpas ([13]). Det finns jämförelsevis fler tvingande bestämmelser för regionaltrafik som är persontrafik på järnväg än för stads- och förortstrafik som är persontrafik på järnväg ([14]).

Regionaltrafik som är persontrafik på järnväg omfattas av dispenser ([15]) i tolv av 25 medlemsstater. Samma medlemsstater har också utnyttjat dispenser för **stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg** ([16]).

I detta avseende utnyttjade vid den tidpunkten 18 medlemsstater ([17]) möjligheten enligt förordning (EG) nr 1371/2007 att undanta stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg. Detta bekräftar den tidigare observerade tendensen inom långväga inrikes trafik att färre medlemsstater utnyttjar möjligheterna att undanta tjänster enligt den nya förordningen.

Fyra medlemsstater har undantagit stads- och förortstrafik från de flesta av förordningens bestämmelser, vilket säkerställer tillämpningen av förordningens centrala tvingande bestämmelser ([18]). I tre andra medlemsstater tillämpas en liknande strategi för dispens (tillämpning av de centrala tvingande bestämmelserna), med den märkbara skillnaden att vissa andra icke-tvingande bestämmelser också fortsätter att gälla ([19]). En annan grupp på fem medlemsstater har valt mer riktade, bestämmelsespecifika dispenser ([20]). Dessa tendenser bekräftas i stort sett för samma medlemsstater när det gäller dispenserna för regionaltrafik som är persontrafik på järnväg ([21]).

Sju medlemsstater har undantagit **internationell järnvägstrafik till tredjeländer** från tillämpningen av den nuvarande förordningen ([22]), jämfört med åtta medlemsstater enligt den tidigare förordningen. Dessutom har 15 medlemsstater utnyttjat dispensen **för trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål** ([23]). I samtliga dessa länder är trafik för historiska ändamål eller turiständamål undantagen från tillämpningen av förordningen i sin helhet, med undantag för artiklarna 13

([13]) Se artikel 2 (*Tillämpningsområde*) punkt 8 i förordningen. Detta gäller särskilt artikel 5 (*Icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer*), artikel 11 (*Tillgång till biljetter och bokningar*), artikel 13 (*Skadeståndsansvar avseende resenärer och resgods*), artikel 14 (*Försäkring och skadeståndsansvar*), artikel 21 (*Rätten till transport*), artikel 22 (*Information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*), artikel 27 (*Resenärernas personliga säkerhet*) och artikel 28 (*Klagomål*) i förordningen.

([14]) Artikel 5 (*Icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer*), artikel 6 (*Cyklar*), artikel 11 (*Tillgång till biljetter och bokningar*), artikel 12 (*Direktbiljetter*), artikel 13 (*Skadeståndsansvar avseende resenärer och resgods*), artikel 14 (*Försäkring och skadeståndsansvar*), artikel 18 (*Återbetalning och ombokning*) punkt 3, artikel 21 (*Rätten till transport*), artikel 22 (*Information till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*), artikel 23 (*Assistans på järnvägsstationer och ombord*), artikel 24 (*Villkor för assistans*), artikel 25 (*Ersättning för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel och assistanshundar*), artikel 26 (*Personalutbildning*), artikel 27 (*Resenärernas personliga säkerhet*) och artikel 28 (*Klagomål*). Dispens från tillämpningen av artiklarna 12.1 och 18.3 för regionaltrafik som är persontrafik på järnväg kan dock gälla fram till den 7 juni 2028 (se artikel 2.8 i förordningen).

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

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

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

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

([19]) FR, LU och PL.

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

([21]) Österrike är den enda medlemsstaten som skiljer mellan stadstrafik och förortstrafik som är persontrafik på järnväg. I Österrike är dispensordningen för förortstrafik som är persontrafik på järnväg i allmänhet anpassad till dispensen för regionaltrafik som är persontrafik på järnväg.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL och RO. Dispensens omfattning och tillämpligheten på alla eller specifika tredjeländer kan variera.

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK och SE.

(*Skadeståndsansvar avseende resenärer och resgods*) och 14 (*Försäkring och skadeståndsansvar*).

Sex medlemsstater har undantagit tillämpningen av artikel 10 i förordningen eftersom det inte är tekniskt genomförbart för infrastrukturförvaltare att distribuera realtidsinformation till järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer eller stationsförvaltare ([24]). I samtliga fall gäller dispensen till och med den 7 juni 2030 (artikel 2.5 i förordningen).

Åtta medlemsstater har utnyttjat möjligheten att tillämpa **en längre period för förhandsmeddelanden på 36 timmar i stället för 24 timmar för assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet** ([25]). I samtliga fall gäller dispensen till och med den 30 juni 2026, i enlighet med den maximala period som tillåts för denna dispens enligt artikel 24 a tredje stycket i förordningen. I de flesta medlemsstater har maximiperioden för förhandsmeddelanden på 24 timmar redan tillämpats sedan ikraftträdandet den 7 juni 2023. I Danmark är dispensens tillämpningsområde snävare, eftersom det endast gäller gränsöverskridande järnvägstrafik till Tyskland och inte all persontrafik på järnväg.

Av ovanstående framgår att användningen av dispenser enligt förordningen är relativt utbredd men varierar avsevärt i omfattning. Flera dispensalternativ används av ett stort antal medlemsstater, särskilt de som rör stads-, förorts- och regionaltrafik, samt alternativet för järnvägstrafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål. Däremot utnyttjas andra dispensmöjligheter, såsom de som rör långväga inrikes järnvägstrafik och internationell järnvägstrafik till tredjeländer, av en mindre grupp medlemsstater.

Om medlemsstaterna beslutar att undanta viss järnvägstrafik från tillämpningen av vissa bestämmelser i denna förordning, måste de underrätta kommissionen om detta. När de lämnar denna information måste medlemsstaterna redogöra för skälen till att sådana dispenser beviljas. I skäl 10 i förordningen klargörs att medlemsstaterna, när de underrättar kommissionen om beviljade dispenser, även bör redogöra för de åtgärder som de har vidtagit eller avser att vidta för att fullgöra skyldigheterna enligt förordningen när de berörda dispenserna löper ut. 26 medlemsstater ([26]) har anmält nationella genomförandeåtgärder till kommissionen, inbegripet dispenser som de beviljat i enlighet med förordningen.

Jämfört med den tidigare förordningen tyder detta på en övergång till en mer strukturerad och differentierad användning av dispenser. Enligt den tidigare ramen användes dispenser i stor utsträckning i medlemsstaterna och inom olika trafikkategorier, och de hade ofta ett brett tillämpningsområde, varav vissa även kunde förnyas under långa perioder. Enligt den nuvarande ramen finns det fortfarande dispenser, särskilt för stads-, förorts- och regionaltrafik, men det finns en tydligare skillnad mellan en begränsad grupp av mer omfattande användare ([27]) och en växande skara medlemsstater som gör liten ([28]) eller

([24]) AT, HR, HU, LV, PL och RO.

([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV och RO.

([26]) Utöver de 25 medlemsstaterna med järnvägsnät har en medlemsstat utan järnvägsnät (Malta) anmält genomförandeåtgärder till kommissionen, medan den andra (Cypern) ännu inte har gjort det. I synnerhet måste ett nationell tillsynsorgan utses för att säkerställa övervakning och efterlevnad av skyldigheterna i förordningen med beaktande av biljettutfärdare och researrangörer som kan vara etablerade på en medlemsstats territorium utan järnvägsnät.

([27]) BG, HU och RO.

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE och SK.

(nästan) ([29]) ingen användning ([30]) av undantagen. Dessutom utformas dispenser oftare som riktade, bestämmelsespecifika dispenser eller tidsbegränsade uppskov, snarare än breda, tidsmässigt obegränsade dispenser, vilket tyder på en gradvis minskning av dispensernas roll och en motsvarande utvidgning av förordningens räckvidd i praktiken.

2.2. Likabehandling (artikel 5)

Enligt artikel 5 i förordningen ska järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer erbjuda avtalsvillkor och tariffer utan direkt eller indirekt diskriminering på grundval av resenärens nationalitet (i en medlemsstat) eller järnvägsföretagets, biljettutfärdarens eller researrangörens etableringsort inom unionen. Denna bestämmelse påverkar inte tillämpningen av sociala tariffer och gäller även bokningar enligt artikel 11 i förordningen. Liknande bestämmelser om icke-diskriminering fanns redan för andra transportsätt innan förordningen trädde i kraft, medan man när det gäller tågresor var tvungen att hänvisa till den allmänna bestämmelsen om icke-diskriminering i fördraget (artikel 18 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Införandet av artikel 5 ökar därför rättssäkerheten. Dessutom är denna artikel en av de centrala tvingande bestämmelserna i förordningen som inte kan undantas för stads-, förorts- och regionaltrafik som är persontrafik på järnväg, och inte heller för långväga inrikes trafik.

Utifrån de tillgängliga uppgifter som samlats in inom ramen för underlagsstudien tycks det inte förekomma någon direkt diskriminering på grundval av nationalitet i någon medlemsstat. De tillfrågade järnvägsföretagen bekräftade att även om olika tariffer kan tillämpas (t.ex. sociala tariffer, grupprabatter, prisökningar nära resedatumet eller olika priser beroende på biljettutfärdare) förekommer ingen diskriminering eller olika prissättning på grundval av nationalitet.

Samtidigt finns det också tecken i underlagsstudien på att personer som inte är medborgare i en medlemsstat i praktiken kan behandlas annorlunda på grund av kraven för att säkerställa tillgång till sociala tariffer, t.ex. krav på nationella intyg. Detta kan potentiellt begränsa tillgången till sådana rabatter för resenärer som inte är medborgare i den berörda medlemsstaten, eftersom de, även om de vanligtvis skulle vara berättigade till rabatten (t.ex. för att de är personer med funktionsnedsättning, personer med nedsatt rörlighet eller studenter), kanske inte har det nationella intyg som krävs för att köpa en rabatterad biljett. I enlighet med EU-domstolens rättspraxis ([31]) måste varje fall som rör sociala tariffer för bosatta bedömas individuellt och kan anses vara godtagbart enligt EU-rätten om det är motiverat av objektiva hänsyn till allmänintresset, oberoende av de berörda personernas nationalitet, och åtgärden står i proportion till det eftersträvade målet.

Tre nationella tillsynsorgan nämner i sina rapporter enligt artikel 32 i förordningen ([32]) artikel 5 i beskrivningen av deras tillsynsverksamhet. Det finns dock för närvarande inga klagomål, utredningar eller sanktioner som uttryckligen är kopplade till artikel 5 i förordningen. Endast en rapport från ett nationellt tillsynsorgan ([33]) listar 14 klagomål som ”Diskriminering av resenärer på grundval av nationalitet” av totalt 647 incidenter relaterade till förordningen under 2024, men det finns inga detaljer om utfall, utredningar eller sanktioner enligt förordningen. En annan rapport från ett nationellt tillsynsorgan ([34])

([29]) I synnerhet har flera medlemsstater endast fått dispens för trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål från förordningen.
([30]) BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL och SI.
([31]) Se t.ex. dom av den 1 oktober 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, punkterna 27 och 30.
([32]) BE, CZ och PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

listar artikel 5 i förordningen under rubriken Sanktioner men nämner inga påföljder. Detta stämmer överens med intervjuer som genomfördes inom ramen för underlagsstudien, vilket tyder på att diskrimineringsärenden som direkt grundar sig på nationalitet är sällsynta eller helt frånvarande.

2.3. Transport av cyklar (artikel 6)

Förordningen stärker den befintliga rätten till cykeltransport enligt förordning (EG) nr 1371/2007 genom att fastställa att passagerare ska ha rätt att ta med sig cyklar ombord (mot en rimlig avgift i förekommande fall). Detta innefattar rätten att boka plats för cykeltransport på tåg där bokning krävs, samt möjligheten att få gottgörelse vid omotiverad vägran att tillhandahålla bokade platser (ombokning enligt artikel 18, ersättning enligt artikel 19, assistans enligt artikel 20.2 i förordningen). Förordningen inför vidare krav på förvaring (användning av avsedda utrymmen där sådana finns, i annat fall förvaring under resenärernas uppsikt som förhindrar skada på andra eller hinder för verksamheten). Järnvägsföretag är också skyldiga att offentliggöra kapacitetsbegränsningar och villkor på webbplatser och på stationer, i enlighet med de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet för telematikapplikationer för persontrafik. Förordningen inför också ett krav på att upphandlingsförfaranden för ny rullande materiel eller större uppgraderingar som kräver ett nytt godkännande för utsläppande på marknaden (med undantag för restaurang-, sov- eller liggvagnar) från och med den 7 juni 2025 måste omfatta ett tillräckligt antal särskilda utrymmen för monterade cyklar (i motsats till endast hopfällbara cyklar) i tågsammansättningar. Vidare tillåter artikel 6.5 och 6.6 järnvägsföretag eller behöriga myndigheter enligt förordning (EG) nr 1370/2007 att anta planer för cykeltransport efter offentligt samråd. Om sådana planer saknas eller om planerna inte anger ett antal särskilda utrymmen för monterade cyklar gäller ett standardkrav på minst fyra särskilda utrymmen per tågsammansättning. Detta krav kan omfattas av objektivt motiverade undantag (t.ex. årstidsbunden efterfrågan på skidutrymmen på sträckor med få cyklar), medan medlemsstaterna får införa högre minimikrav för vissa typer av trafikkategorier.

Bestämmelserna i artikel 6 kan **undantas** för stadstrafik och förortstrafik som är persontrafik på järnväg (artikel 2.6 a), internationell trafik där en betydande del bedrivs utanför EU (artikel 2.6 b) samt trafik som uteslutande bedrivs för historiska ändamål eller turiständamål (artikel 2.2). Bestämmelserna i artikel 6 kan dock inte undantas och gäller alltid fullt ut för regionaltrafik som är persontrafik på järnväg (artikel 2.8 andra stycket) och långväga persontrafik på järnväg, vilken definieras som persontrafik på järnväg som inte utgör stads-, förorts- eller regionaltrafik (artikel 3.15). Detta säkerställer att kraven på cykeltransport förblir obligatoriska för dessa tjänster på stamnätet. Sammantaget har möjligheten att undanta denna bestämmelse inte utnyttjats i någon större utsträckning i medlemsstaterna: För stads- eller förortstrafik på järnväg anmäldes dispenser av sju medlemsstater ([35]), medan dispenser anmäldes av sju medlemsstater ([36]) i fråga om internationell trafik där en betydande del, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen.

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO och SK. För Frankrike gäller den anmälda dispensen inte för artikel 6.3 och 6.4 i förordningen.

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

I fråga om resultaten tyder underlagsstudien på att fem medlemsstater kräver att järnvägsföretag utarbetar **cykelplaner** ([37]). I två medlemsstater har järnvägsföretag utarbetat sådana planer utan nationella krav ([38]). Antalet cykelplatser anges i cykelplanerna för järnvägsföretag som är verksamma i fyra medlemsstater ([39]). Underlagsstudien visar att dessa planer har utarbetats i samråd med allmänheten och berörda representantorganisationer.

Utifrån tillgänglig information verkar det också som att en medlemsstat (Frankrike) har antagit **nationell lagstiftning som fastställer ett högre minimiantal cykelplatser:** åtta platser för nya och renoverade tåg avsedda för tjänster som tillhandahålls på grundval av öppet tillträde, tjänster av nationellt intresse och vissa regionala tjänster ([40]).

Underlagsstudien konstaterade också att **minimiantalet på fyra cykelplatser** respekteras av etablerade järnvägsföretag som är verksamma i 17 medlemsstater ([41]). Under särskilda omständigheter kan det dock finnas färre än fyra cykelplatser tillgängliga i trafik som tillhandahålls av järnvägsföretag i 14 medlemsstater ([42]). Detta kan till exempel bero på begränsad kapacitet på vissa tåg, sträckor eller trafikkategorier, eller på begränsningar som fastställs under vissa säsonger eller vid överbeläggning. Det minsta antalet cykelplatser som varje järnvägsföretag tillhandahåller kan också variera beroende på tåg eller trafikkategori. Samtidigt kan det i vissa situationer finnas fler än fyra cykelplatser tillgängliga i trafikkategorier som tillhandahålls av etablerade järnvägsföretag i elva medlemsstater ([43]). Detta kan till exempel vara fallet när nyare rullande materiel tas i bruk.

Eftersom artikel 6.4 i förordningen trädde i kraft i juni 2025 verkar järnvägsföretag som utvärderades i underlagsstudien nu i nästan alla medlemsstater med järnvägstrafik ta hänsyn till minimikraven på cykelplatser när de **upphandlar** ny rullande materiel.

Underlagsstudien visar också att järnvägsföretag i nästan alla medlemsstater tar ut en **avgift** för att transportera en cykel ombord på ett tåg. Dessa fasta eller rörliga avgifter ligger vanligtvis mellan 1,50 och 7,95 euro. De flesta järnvägsföretag kräver också **förhandsbokning**, särskilt för tjänster där platsbokning är obligatorisk.

De flesta järnvägsföretag som omfattas av underlagsstudien tycks införa någon form av **driftsbegränsning** (t.ex. rusningstider, vissa säsonger, ersättningsbussar), även när det gäller vikten och måtten på de cyklar som transporteras (t.ex. begränsningar för lastcyklar eller ”fatbikes”).

Sammanfattningsvis verkar genomförandet generellt sett vara på en god nivå, vilket också har skapat en positiv dynamik för att öka cykeltransporterna på tåg.

([37]) DE (från och med december 2025), ES, FR, HU och LU: Artikel 6.5 i förordningen tillåter medlemsstaterna att kräva att behöriga myndigheter och järnvägsföretag som bedriver verksamhet på deras territorium upprättar dessa planer.

([38]) Nederländerna och Tyskland (i Tyskland fanns det cykelplaner redan innan det nationella rättsliga kravet på att ha en plan började gälla).

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

([40]) *Code des transports*, artikel D1272-5, införd genom *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 och SK.

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

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

Enligt de nationella tillsynsorganens rapporter har det förekommit få klagomål rörande cyklar i de granskade medlemsstaterna. Två nationella tillsynsorgan ([44]) registrerade vardera två klagomål, medan ett annat nationellt tillsynsorgan ([45]) registrerade ett klagomål; ett nationellt tillsynsorgan ([46]) angav att 0,7 % av de klagomål som det mottog gällde cyklar. Ett annat nationellt tillsynsorgan ([47]) övervakar om information om cykeltransport visas på trafikföretagets webbplats och har planerat tillsynsåtgärder i framtiden. När det gäller de nationella tillsynsorganens allmänna efterlevnadskontroll av artikel 6 i förordningen krävs kontinuerlig övervakning och, i förekommande fall, åtgärder avseende det minsta antalet cyklar på tågen och informationen till resenärerna om villkoren för cykeltransport.

2.4. Reseinformation i realtid (artikel 10)

Genom artikel 10 i förordningen infördes möjligheten att få tillgång till realtidsinformation om förseningar, bokningar och tillgänglighet i syfte att göra marknaden för järnvägsbiljetter mer dynamisk och främja försäljningen av mer innovativa biljetter. Denna möjlighet bör göra det möjligt för olika järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer att sälja kombinerade biljetter från olika trafikföretag och för en rad olika anslutningar. Dessutom avskaffar artikeln den tidigare diskrimineringen mellan resenärer, där endast de som köpt biljetten direkt från järnvägsföretaget fick fullständig information om förseningar (i realtid, om trafikföretaget tillhandahåller sådan information, till exempel i en app) och ytterligare anslutningsmöjligheter för att fortsätta resan.

Artikel 10 i förordningen, som bygger på artikel 10 i förordning (EG) nr 1371/2007, innehåller två grunder för utbyte av uppgifter mellan olika aktörer inom järnvägssektorn i vidare bemärkelse. För det första ålägger artikeln infrastrukturförvaltarna att tillhandahålla uppgifter i realtid om tågens ankomst- och avgångstider till järnvägsföretag, biljettutfärdare, researrangörer och stationsförvaltare. För det andra måste järnvägsföretag ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till ett minimum av reseinformation (bilaga II, delarna I–II) och tillgång till information om förfaranden i bokningssystem (bilaga II, del III). Som nämnts ovan får medlemsstaterna undanta denna artikel fram till den 7 juni 2030 om det inte är tekniskt genomförbart för infrastrukturförvaltaren att uppfylla kravet på att dela trafikinformation i realtid enligt de regler som fastställs i artikel 10.

Om det inte är tekniskt genomförbart för infrastrukturförvaltare att tillhandahålla trafikinformation i realtid (dvs. om denna information inte kan tillhandahållas någon aktör), får en medlemsstat bevilja dispens från denna skyldighet fram till 2030. Medlemsstaten måste dock ompröva situationen och rapportera till Europeiska kommissionen vartannat år. Denna rapporteringsskyldighet infördes för att synliggöra svårigheterna och bidra till att påskynda arbetet med att hitta lösningar på sådana tekniska problem.

När det gäller infrastrukturförvaltarnas tillhandahållande av realtidsinformation enligt artikel 10.1 i förordningen har sex medlemsstater ([48]) anmält till kommissionen att de beviljar **fullständig dispens från denna artikel fram till 2030**. Vissa andra medlemsstater

([44]) BE och PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.
([48]) AT, HR, HU, LV, PL och RO.

har anmält specifika dispenser från denna artikel för stads- och förortstrafik ([49]), regional trafik ([50]), internationell trafik utanför EU ([51]), samt trafik för historiska ändamål eller turiständamål ([52]).

När det gäller den skyldighet som åläggs **infrastrukturförvaltarna** enligt artikel 10.1 i förordningen visar underlagsstudien att trafikinformation i realtid distribueras i stor utsträckning till järnvägsföretag, men att tillhandahållandet av realtidsinformation till andra aktörer är ojämnt. Enligt studien verkar infrastrukturförvaltarna tillhandahålla trafikinformation i realtid till järnvägsföretag i 22 medlemsstater ([53]), till stationsförvaltare i elva medlemsstater ([54]), till biljettutfärdare i tolv medlemsstater ([55]) och till researrangörer i tio medlemsstater ([56]). Studien visar också att infrastrukturförvaltarna tillhandahåller uppgifter kostnadsfritt i tolv medlemsstater ([57]). I vissa medlemsstater rapporterades det om avtalsförhållanden för tillhandahållande av sådana uppgifter ([58]). I Frankrike visar infrastrukturförvaltaren uppgifter i två former. Den första är genom öppna data, som är kostnadsfria för alla aktörer som vill ha åtkomst till dem. Dessutom erbjuder infrastrukturförvaltaren också olika typer av uppgifter som kan integreras direkt i varje aktörs, t.ex. biljettutfärdares och researrangörers, system. Denna typ av uppgifter är inte obligatorisk för dessa biljettutfärdare, även om infrastrukturförvaltaren uppmuntrar till att de används och görs tillgängliga.

När det gäller artikel 10.2 i förordningen, som ålägger **järnvägsföretag** att ge andra järnvägsföretag, biljettutfärdare och researrangörer som säljer deras tjänster tillgång till det minimum av reseinformation som fastställs i förordningen, följer det av artikel 2.5 i förordningen att en dispens som beviljas av en medlemsstat omfattar samtliga bestämmelser i artikel 10. Därför är samma medlemsstater som beviljat dispens från artikel 10.1 i förordningen också undantagna från kraven i artikel 10.2 i förordningen.

De tillgängliga uppgifterna från underlagsstudien visar att järnvägsföretag i åtta medlemsstater delar den erforderliga informationen med andra järnvägsföretag ([59]); i åtta medlemsstater med biljettutfärdare ([60]) och i fem medlemsstater med researrangörer ([61]). Uppgifterna visar vidare att information före resan har delats i elva medlemsstater ([62]), reserelaterad information i sju medlemsstater ([63]), och tillgång till information om förfaranden i bokningssystem i tio medlemsstater ([64]). I fråga om avgifter tar järnvägsföretagen ut åtminstone vissa avgifter i två medlemsstater ([65]), medan tillgången

([49]) FR, LU, PT och SK.
([50]) FR, LU, PT och SK.
([51]) BG, CZ och FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE och SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI och SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE och SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE och SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE och SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI och SK.
([58]) DE, EE, PT, RO, SK och SI. När det gäller Frankrike kunde ingen information inhämtas i frågan, men det faktum att infrastrukturförvaltaren tar betalt för distributionen av viss realtidsinformation tyder på att det kan finnas vissa avtalsvillkor.
([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI och SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI och SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE och SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI och SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI och SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI och SK.
([65]) FR och NL.

är gratis i tolv medlemsstater ([66]). Formella avtal eller andra överenskommelser med järnvägsföretag om minimikrav på reseinformation har rapporterats i fyra medlemsstater ([67]).

De nationella tillsynsorganens rapporter visar att vissa nationella tillsynsorgan ([68]) har mottagit klagomål rörande information, utan att specificera om klagomålet gällde trafikinformation i realtid. Ett nationellt tillsynsorgan ([69]) har i sin rapport lyft fram sina tillsynsåtgärder i denna fråga.

2.5. Direktbiljetter (artikel 12)

2.5.1. Skyldighet för enda järnvägsföretaget att erbjuda direktbiljetter

Genom artikel 12.1 i förordningen infördes en ny skyldighet för enda järnvägsföretaget ([70]) att erbjuda direktbiljetter ([71]) för långväga persontrafik eller regional persontrafik på järnväg som det självt tillhandahåller. Syftet med denna åtgärd är att säkerställa ett mer omfattande skydd för resenärer som drabbas av uteblivna anslutningar under sin resa och att öka tillgången på direktbiljetter på marknaden. I synnerhet har resenärer med en direktbiljett som har en utebliven anslutning mellan järnvägstrafik som omfattas av den biljetten rätt att få välja mellan återbetalning av biljettpriset eller fortsatt resa/ombokning till den slutliga bestämmelseorten, rätt till ersättning (utom när biljetten har återbetalats), och rätt till assistans (förfriskningar, måltider, inkvartering) ([72]).

Resultaten från underlagsstudien visar att i alla medlemsstater där järnvägstrafik finns tillgänglig erbjuder järnvägsföretag som kan betecknas som enda järnvägsföretag i allmänhet resor på sin långväga persontrafik och regionala persontrafik på järnväg som en direktbiljett. Denna övergripande efterlevnad kan förklaras av skyldighetens snäva tillämpningsområde, som är begränsat till tjänster som tillhandahålls av ett enda järnvägsföretag, dvs. av samma järnvägsföretag eller av flera företag som är helägda av samma ägare.

Dessutom har vissa särdrag konstaterats i några medlemsstater. I Luxemburg är till exempel tågresor i andra klass på persontrafik som tillhandahålls av det största järnvägsföretaget kostnadsfria och kräver ingen (direkt)biljett ([73]). I Nederländerna finns ett nationellt in- och utcheckningssystem. Resenärernas resor börjar när de checkar in på avgångsstationen och slutar när de checkar ut på den slutliga bestämmelseortens station,

([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI och SK.
([67]) LU, PT, SI och SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL och RO.
([69]) EL.
([70]) Begreppet enda järnvägsföretag omfattar inte bara tjänster som tillhandahålls av samma järnvägsföretag, utan även av alla järnvägsföretag som antingen är helägda av samma ägare eller som är helägda dotterföretag till ett av de berörda järnvägsföretagen.
([71]) Direktbiljett definieras i artikel 3.35 i direktiv 2012/34/EU av den 21 november 2012 om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde som ”en biljett eller biljetter som representerar ett transportavtal som har ingåtts för att genomföra flera på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag”. Se även artikel 3.9 i förordning (EU) 2021/782.
([72]) Artikel 12 (*Direktbiljetter*) punkt 3 i förordningen.
([73]) Luxemburg undantog inhemsk regional persontrafik på järnväg från tillämpningen av artikel 12.1 i förordningen fram till juni 2028. Se den underlagsstudie som ligger till grund för rapporten om genomförandet och resultaten av förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, avsnitt 2.6.4.1 *Tillgång till direktbiljetter* i slutrapporten.

oavsett eventuella byten, vilken typ av järnvägstrafik som används eller byten av järnvägsföretag. I praktiken tycks detta fungera som ett system för direktbiljetter.

2.5.2. Samarbete för annan persontrafik på järnväg

För annan persontrafik på järnväg än långväga trafik eller regional trafik som tillhandahålls av enda järnvägsföretag anges i artikel 12.1 i förordningen att järnvägsföretagen ska vidta alla rimliga åtgärder för att erbjuda direktbiljetter och samarbeta med varandra i detta syfte.

När det gäller stadstrafik och förortstrafik som är persontrafik på järnväg visar resultaten från underlagsstudien att direktbiljetter även erbjuds för dessa tjänster som tillhandahålls av järnvägsföretag i 17 medlemsstater ([74]). De verkar till och med erbjudas av det största järnvägsföretaget i två medlemsstater som anmält en dispens från artikel 12.1 i förordningen för stads- och förortstrafik ([75]). Dessa fall tyder på att direktbiljetter i praktiken kan erbjudas i större utsträckning för dessa trafikkategorier än vad som kan utläsas enbart av dispensordningen. Omvänt verkar direktbiljetter för stads- och förortstrafik inte finnas tillgängliga i tre medlemsstater som inte anmält en dispens från artikel 12.1 i förordningen ([76]).

När det gäller inrikes tågresor (dvs. inom en och samma medlemsstat) har man konstaterat att det finns system för direktbiljetter som omfattar flera järnvägsföretag i ett begränsat antal medlemsstater:

- I Tjeckien betraktas hela resan, oavsett antalet järnvägsföretag, som ett enda transportavtal när den genomförs inom landets järnvägsnät, enligt *Oneticket*-systemet. Resenärernas rättigheter vid trafikstörningar gäller ([77]).

- I Tyskland deltar järnvägsföretag i ett gemensamt prissystem inom ramen för *Deutschlandtarif*. Biljetter som utfärdas för en resa bestående av direkt anslutande järnvägstrafik från företag som deltar i Deutschlandtarif, inklusive tillfälliga kort såsom månadskortet *Deutschlandticket*, betraktas som en direktbiljett enligt förordningen. Deutschlandtarif avser främst regional persontrafik på järnväg samt stadstrafik och förortstrafik som är persontrafik på järnväg som tillhandahålls av cirka 50 offentliga och privata järnvägsföretag och omfattar inte långväga trafik från t.ex. DB Fernverkehr AG, Flixtrain eller Eurostar ([78]).

- I Ungern betraktas alla biljetter för inrikesresor som direktbiljetter, inklusive biljetter för resor som omfattar flera olika järnvägsföretag. Merparten av den inhemska persontrafiken på järnväg drivs dock av MÁV och GYSEV. Det sistnämnda företaget tillhandahåller endast vissa järnvägstjänster i landets nordvästra del. GYSEV ägs också delvis av den ungerska staten, precis som MÁV ([79]).

- I Polen samarbetar PKP Intercity med nio regionala järnvägsföretag för att erbjuda gemensamma biljetter som integrerar priserna (*Wspolny Bilet*, eller WB). WB-

([74]) BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI och SK.
([75]) HU och SK.
([76]) IT, LT och PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Se https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/ samt delarna A och C i prisvillkoren (*Tarifbedingungen*, version av den 14 december 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.

biljetten gäller inte för resor med TLK- ([80]) eller Intercity-tåg (IC) i sov- eller liggvagnar, eller för järnvägstrafik som tillhandahålls av järnvägsföretag som valt att inte delta i detta samarbete ([81]). Vid förseningar eller andra hinder som orsakar uteblivna anslutningar kan resenärer få ett förseningsintyg för fortsatt resa på nästa tillgängliga tåg hos det deltagande järnvägsföretaget, i mån av plats, med rätt till återbetalning eller ersättning från det utfärdande järnvägsföretaget för hela det integrerade biljettpriset ([82]). Systemet omfattar dock inte vissa oberoende järnvägsföretag som är verksamma på den polska marknaden, såsom RegioJet och Leo Express ([83]).

- I Sverige ger *Resplus* resenärer möjlighet att kombinera resor med flera trafikföretag (tåg, buss, färja m.m.) på en enda Resplus-biljett, tack vare samarbetet mellan Sveriges kollektivtrafikföretag. Alla tåg som startar eller slutar i Sverige omfattas av Resplus. Vid utebliven anslutning under en Resplus-resa gäller Kom-Fram-Garanti. Detta innebär att trafikföretaget som orsakar att resenären har en utebliven anslutning är ansvarigt för att säkerställa att resenären kan fortsätta sin resa, tillhandahålla alternativ för ombokning, erbjuda inkvartering, mat och dryck, samt ge en delvis eller fullständig återbetalning eller ersättning för förseningen (för kombinerade resor med en total sträcka på över 150 km), med samma tröskelvärden och belopp som i förordningen ([84]).

Nationellt samarbete mellan järnvägsföretag för att erbjuda direktbiljetter verkar inte förekomma i andra medlemsstater. I vissa fall kan detta förklaras av att endast ett järnvägsföretag för närvarande tillhandahåller inrikes tågtrafik på deras territorium.

Samarbete om gränsöverskridande persontrafik på järnväg sker på frivillig basis för att erbjuda direktbiljetter för vissa resor med en eller flera anslutningar, men detta samarbete förefaller inte ske systematiskt inom EU ([85]).

2.5.3. Information till resenärer om direktbiljetter

Av artikel 12.2 i förordningen följer att för resor som omfattar en eller flera anslutningar ska resenären före biljettköpet informeras om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett ([86]). Ur resenärens perspektiv är detta krav viktigt för att förstå och förutse vilken skyddsnivå som är förknippad med biljetten eller biljetterna i händelse av trafikstörningar under en resa som påverkar resenärens anslutning mellan olika slags persontrafik på järnväg.

Den underlagsstudie som ligger till grund för denna rapport fann olika sätt på vilka berörda parter (främst etablerade järnvägsföretag) tycks uppfylla detta krav på information före köp. Exempel som nämns av berörda parter är fältetiketter eller meddelanden vid olika tidpunkter under den elektroniska bokningsprocessen ([87]), muntlig information från

([80]) TLK eller *Twoje Linie Kolejowe* är fjärrtåg med fler stopp och lägre hastigheter än Intercity-tåg.
([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.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Se SWD(2026) 233.
([86]) Av skälen 24 och 25 i förordningen framgår att denna information måste lämnas på ett klart och tydligt sätt.
([87]) Till exempel först efter att resenären har valt resan och ibland till och med först strax före betalningen.

personal vid biljettkontor, servicedeskar eller vid telefonförsäljning samt information i järnvägsföretagets allmänna villkor. Samtidigt visar studien också att resenärerna i vissa medlemsstater inte informeras före köpet om huruvida biljetten eller biljetterna utgör en direktbiljett. För några medlemsstater kan detta förklaras av att alla inrikesbiljetter som köps i en enda transaktion betraktas som direktbiljetter, vilket minskar behovet av att uttryckligen informera passagerarna före köpet ([88]). Det framgår också av underlagsstudien att det i åtminstone en medlemsstat rådde oenighet mellan det största järnvägsföretaget och organisationen som företräder resenärerna om huruvida denna information lämnades före köpet ([89]).

Detta tyder på att resenärerna inte alltid på ett konsekvent och tydligt sätt informeras före köpet om huruvida den eller de biljetter de köper för en tågresa utgör en direktbiljett. De olika sätt på vilka denna information kan förmedlas till resenärerna vid olika tidpunkter i bokningsprocessen – om informationen överhuvudtaget ges – gör det svårt för resenärerna att navigera i processen för att få informationen och förstå sina rättigheter. Detta är ännu mer problematiskt när en resenär reser med flera järnvägsföretag (där det inte finns någon skyldighet att tillhandahålla direktbiljetter), eventuellt genom flera medlemsstater.

En rapport från ett nationellt tillsynsorgan nämner ett klagomål rörande information om direktbiljetter, utan att ge några ytterligare detaljer ([90]).

2.5.4. Ansvar för direktbiljetter

I enlighet med artikel 12.3 i förordningen, och som redan nämnts ovan, ska järnvägsföretaget, när en resa som omfattar en eller flera anslutningar säljs som en direktbiljett, vara skyldigt att återbetala eller omboka ([91]), ersätta ([92]) och assistera ([93]) resenären om denne drabbas av en eller flera uteblivna anslutningar.

I underlagsstudien kunde de flesta berörda parter som konsulterades i de granskade medlemsstaterna inte lämna information om frågan, men de tillgängliga uppgifterna, som främst härrör från etablerade järnvägsföretag, tyder på att den stora majoriteten av resenärerna väljer ombokning när de har uteblivna anslutningar på resor som köpts med direktbiljetter ([94]).

Förordningen tar också hänsyn till en situation där ett järnvägsföretag på eget initiativ säljer en kombination av biljetter för en resa som involverar järnvägsföretag som inte ingår i samma järnvägsföretag, och gör detta i en enda affärstransaktion. I det fallet antas det generellt att detta utgör en direktbiljett – såvida inte företaget informerar resenären före köpet om att biljetterna utgör separata transportavtal ([95]).

Korrekt information om tågtrafiken är också nödvändig när resenärer köper biljetter från en biljettutfärdare eller researrangör. Om biljettutfärdare eller researrangörer säljer

([88]) FI och SE.
([89]) Särskilt i Nederländerna råder oenighet om situationen: Järnvägsföretaget uppger att resenärerna informeras innan köpet slutförs, medan resenärsorganisationen anser att de inte informeras systematiskt.
([90]) HU.
([91]) Artikel 18 (*Återbetalning och ombokning*) i förordningen.
([92]) Artikel 19 (*Ersättning*) i förordningen.
([93]) Artikel 20 (*Assistans*) i förordningen.
([94]) Underlagsstudien visade också att vissa resenärer varken begär återbetalning eller ombokning utan helt enkelt avbryter sin resa utan att begära återbetalning trots att de har rätt till det. Tyskland uppskattade till exempel att 60–70 % av resenärerna väljer ombokning, 10–15 % återbetalning, 20–30 % ersättning och cirka 5 % begär assistans.
([95]) Se artikel 12 (*Direktbiljetter*) punkt 4 och skäl 24 i förordningen.

separata biljetter som ett paket i en enda affärstransaktion bör de klart och tydligt informera resenären före köpet om att dessa biljetter inte erbjuder samma skyddsnivå som direktbiljetter och att dessa biljetter inte har utfärdats som direktbiljetter av det eller de järnvägsföretag som tillhandahåller trafiken. I annat fall är biljettutfärdaren eller researrangören skyldig att återbetala det totala belopp som betalats för biljetten eller biljetterna vid den transaktionen och dessutom att betala ersättning motsvarande 75 % av det beloppet om passageraren drabbas av en eller flera uteblivna anslutningar ([96]).

Resultaten av underlagsstudien tycks tyda på att, i linje med slutsatserna i avsnitt 2.5.3 ovan, när information om biljettens separata avtalsmässiga karaktär ges till resenärerna, sker detta på olika sätt antingen före köpet (t.ex. på en webbplats eller under den elektroniska bokningsprocessen) eller efter köpet genom ett meddelande på biljetten. I vissa medlemsstater kunde inga uppgifter om att denna information lämnats hittas, vilket i vissa fall kan förklaras av att all inrikes persontrafik på järnväg i den medlemsstaten betraktas som direktbiljetter.

För att ytterligare öka komplexiteten fastställer förordningen en dispensordning enligt vilken medlemsstaterna, på vissa villkor, får undanta viss järnvägstrafik ([97]) från skyldigheterna i artiklarna 18–20 i förordningen (dvs. återbetalning eller ombokning, ersättning och assistans). Dessa dispenser gäller oavsett om resenären har en direktbiljett eller inte. Detta kan leda till situationer där järnvägsföretag är skyldiga att erbjuda direktbiljetter för en viss typ av trafik enligt artikel 12.1, samtidigt som samma typ av trafik i viss utsträckning har undantagits från motsvarande ansvarsregler för uteblivna anslutningar enligt artiklarna 18–20 ([98]).

Vissa järnvägsföretag har ingått multilaterala branschavtal för att assistera resenärer om de har en utebliven anslutning mellan järnvägstrafik från olika företag som inte omfattas av en direktbiljett (t.ex. ACJ-avtalet (om fortsatt resa) ([99]) och HOTNAT-avtalet (hoppa på nästa tåg) ([100])). Den övergripande rättsliga ramen för skadeståndsansvar och informationsskyldighet gentemot resenärer tycks bidra till en situation där resenärer har svårt att känna till sina rättigheter vid uteblivna anslutningar under sin tågresa ([101]).

En rapport från ett nationellt tillsynsorgan ([102]) hänvisar till två klagomål rörande skadeståndsansvar för sammanhängande resor och frågan om skadeståndsansvaret för direktbiljetter är tillämpligt. I det ena fallet ansågs så vara fallet, medan så inte var fallet i det andra.

([96]) Se artikel 12 (*Direktbiljetter*) punkterna 4 och 5 samt skäl 25 i förordningen.

([97]) Se artikel 2 (*Tillämpningsområde*) i förordningen och avsnitt 2.1 ovan.

([98]) För en mer detaljerad analys av de dispenser för medlemsstaterna som gäller direktbiljetter, se underlagsstudien till rapporten om genomförandet och resultaten av förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, avsnitt 2.6.4.3 i slutrapporten, om ansvarsregler i samband med direktbiljetter.

([99]) Se den senaste informationsbroschyren om AJC-avtalet på webbplatsen för Internationella järnvägstransportkommittén, som offentliggjordes i december 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (anmärkning: hela avtalet är inte offentligt).

([100]) Se Railteams webbplats: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. HOTNAT-avtalet omfattar endast ett begränsat antal höghastighetsjärnvägsföretag som tillhör Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS och NS). Det gäller endast deras höghastighetsnät.

([101]) Riktad översyn av förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer – Tillfälle att lämna synpunkter.

([102]) DK.

2.6. Rätten till egen ombokning (artikel 18.3)

Genom artikel 18.3 i förordningen införs en rätt för resenärer att själva omboka sin resa, vilket innebär att resenärer inte behöver vänta på att järnvägsföretaget (omedelbart) ska erbjuda ett genomförbart alternativ, utan själva kan ta initiativ till att hitta en alternativ resplan. Detta innebär också, vilket är ännu viktigare, att resenärerna kan få ersättning från järnvägsföretaget för kostnaderna för att ordna sin egen resplan. Utan en sådan rättighet skulle resenärer som själva ombokar högst ha rätt till återbetalning av biljettpriset och skulle ha svårt att få ersättning för kostnaderna för ombokningar i sista minuten till gällande dagspriser (vilka kan vara betydligt högre än priset på den ursprungliga biljetten vid bokningstillfället).

Denna bestämmelse i förordningen innehåller en tvåstegsstrategi för resenärer.

I artikel 18.3 första stycket i förordningen anges att järnvägsföretaget på resenärens begäran får tillåta resenären att ingå avtal med andra leverantörer av transporttjänster som gör det möjligt för resenären att nå sin slutliga bestämmelseort på jämförbara villkor, i vilket fall järnvägsföretaget ska ersätta resenären för de kostnader som uppkommit. Detta förutsätter att järnvägsföretaget godkänner resenärens begäran.

I artikel 18.3 andra stycket i förordningen infördes en ny rättighet som innebär att om ett järnvägsföretag inte har erbjudit en resenär en lösning i tid inom 100 minuter vid en störning i resan, kan resenären ordna med alternativ kollektivtrafik med tåg, långfärdsbuss eller buss och få ersättning från företaget för de ”nödvändiga, lämpliga och rimliga” kostnaderna för den extra biljetten. Efter 100 minuter behöver passageraren inte längre trafikföretagets samtycke för att ordna alternativ transport.

I sju medlemsstater är **regional järnvägstrafik** för närvarande uttryckligen undantagen från tillämpningen av artikel 18.3 ([103]). Denna dispens ska upphöra att gälla den 7 juni 2028 ([104]). För **stads- och förortstrafik** gäller inte artikel 18.3 i tio medlemsstater ([105]). I sex medlemsstater ([106]) har man undantagit **internationell järnvägstrafik** till tredjeländer av tillämpningen av artikel 18.

Underlagsstudien visar en splittrad bild av tillämpningen i praktiken av artikel 18.3 första stycket (dvs. där järnvägsföretagets samtycke till passagerarens begäran om egen ombokning är nödvändigt). Medan en majoritet av de järnvägsföretag som ingår i studien tycks tillåta resenärer att själva ordna alternativ resa vid störningar, kan utövandet av denna rättighet och motsvarande återbetalning av kostnader omfattas av vissa villkor hos några av dessa företag. Dessa villkor kan vara att det rör sig om dagens sista tåg, långa förseningar eller brist på information, att järnvägsföretaget inte kan erbjuda ett lämpligt alternativ, eller att rätten till återbetalning är begränsad till vissa transportmedel (tåg eller buss) eller till lågkostnadsalternativ. I en del medlemsstater uppges det också att järnvägsföretagen tycks förlita sig på sin egen förmåga att ordna alternativ, och de företagen återbetalar i allmänhet inte kostnader för resor som resenären ordnat på egen hand ([107]). I ett fåtal medlemsstater har det framkommit att det råder olika uppfattningar

([103]) Bulgarien, Luxemburg, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien och Sverige (för inrikes järnvägstrafik på sträckor kortare än 150 km). En dispens från artikel 18.3 i förordningen är endast tillåtet fram till den 7 juni 2028, i enlighet med sista stycket i artikel 2.8 i förordningen.

([104]) Se artikel 2 (*Tillämpningsområde*) punkt 8, sista stycket i förordningen.

([105]) Bulgarien, Frankrike, Luxemburg, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien, Sverige och Ungern för inrikes järnvägstrafik på sträckor kortare än 150 km och Österrike för stadstrafik.

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

([107]) FI och RO.

om tillämpningen av denna nya rättighet mellan järnvägsföretagen å ena sidan och resenärsorganisationer eller nationella tillsynsorgan å andra sidan ([108]).

När det gäller artikel 18.3 andra stycket i förordningen (dvs. när järnvägsföretagets samtycke inte längre behövs efter 100 minuter) hävdar de flesta järnvägsföretag att de återbetalar resenärer som utövar sin rätt till egen ombokning. Resultaten från underlagsstudien visar dock inte i sig om denna rättighet faktiskt respekteras konsekvent i praktiken.

Dessa resultat bekräftar de iakttagelser som nätverket av europeiska konsumentcentrum gjort och som pekar på problem i samband med tillämpningen av artikel 18.3 i förordningen. Resenärerna är till exempel ofta inte medvetna om tidsgränsen på 100 minuter och har angett att den är opraktisk i situationer med sista tåget, störningar på nattåg och komplicerade gränsöverskridande resor. Nätverket av europeiska konsumentcentrum pekade också på bristen på flygresor som ett giltigt alternativt transportsätt för ombokningserbjudanden enligt artikel 18.3 i förordningen ([109]).

Ett nationellt tillsynsorgan ([110]) konstaterade i sin tvåårsrapport att det fanns ett större behov av förklaringar för tillämpningen, särskilt av artikel 18. Bestämmelserna i artikel 18 ger endast begränsade möjligheter för resenären att ordna sin egen resa. Ett annat nationellt tillsynsorgan ([111]) noterade ett fall där det förekom flera inställda långdistansresor med tåg på grund av strejk eller spårfel, och där resenärerna inte fick välja kostnadsfri ombokning för att ersätta den inställda resan. Efter ingripande från det nationella tillsynsorganet vidtog järnvägsföretaget åtgärder för att anpassa sig till reglerna.

Mot bakgrund av ovanstående verkar den rätt till egen ombokning som infördes genom förordningen inte tillämpas enhetligt inom EU. Reglerna tycks leda till en mängd olika ersättningsrutiner – om de överhuvudtaget tillämpas – vilket förstärker den upplevda bristen på tydlighet för resenärerna i fråga om denna rättighet.

2.7. Ersättning – *Force majeure* (artikel 19.10)

I artikel 19.1 i förordningen fastställs principen att en resenär har rätt till ersättning från järnvägsföretaget om denne drabbas av en försening mellan avreseorten och den slutliga bestämmelseort som anges på biljetten eller direktbiljetten, för vilken kostnaden inte har återbetalats i enlighet med artikel 18 i förordningen. Förordningen fastställer också den lägsta ersättningen vid förseningar, som anges som en procentandel av biljettpriset ([112]). Artikel 19.10 i förordningen undantar järnvägsföretag från att betala ersättning för förseningar i tre fall: 1) Om de kan bevisa att förseningen, den uteblivna anslutningen eller den inställda resan orsakades direkt av extraordinära omständigheter som inte har något samband med järnvägsdriften. Dessa extraordinära omständigheter kan omfatta extrema väderförhållanden, större naturkatastrofer eller större folkhälsokriser som pandemier, trots att alla rimliga åtgärder har vidtagits för att undvika eller mildra dem. 2) Fel eller försummelse av resenären. 3) Specifika handlingar av tredje part (t.ex. sabotage, kabelstöld), med undantag för strejker bland ett järnvägsföretags personal, eller handlingar

([108]) BG, NL och SI.
([109]) Stärkande av tågresenärers rättigheter i EU | Nätverket av europeiska konsumentcentrum.
([110]) DE.
([111]) Finland, se https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.
([112]) Den lägsta ersättningen är 25 % av biljettpriset vid 60–119 minuters försening och 50 % av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer.

eller underlåtenheter från andra järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare eller stationsförvaltare. Dessa bestämmelser skiljer sig från artikel 17 i förordning (EG) nr 1371/2007, som införde ett strikt skadeståndsansvar utan sådana dispenser (vilket bekräftas av domstolens rättspraxis ([113])). Det är också viktigt att notera att denna klausul om *force majeure* endast gäller ersättning och inte påverkar tillämpningen av andra rättigheter för resenärer, såsom ombokning och assistans.

Ingen medlemsstat har specifikt undantagit artikel 19.10 i förordningen. Vissa medlemsstater har dock helt undantagit artikel 19 för långväga järnvägstrafik ([114]), regional järnvägstrafik ([115]), stads- och förortstrafik på järnväg ([116]), järnvägstrafik som uteslutande erbjuds för historiska ändamål eller turiständamål ([117]), samt internationell trafik till tredjeländer ([118]).

Underlagsstudien visar att tillämpningen av denna dispens varierar mellan medlemsstaterna. Studien visar att i 13 medlemsstater ([119]) tillämpar de järnvägsföretag som analyserats i studien enligt uppgift inte undantaget i praktiken och betalar ersättning även när förseningar, inställda resor eller uteblivna anslutningar kan ha samband med extraordinära omständigheter. I tio medlemsstater ([120]) har de järnvägsföretag som granskats i studien uppgett att de har åberopat dispensen och inte betalat ut ersättning när förseningar, inställda resor eller uteblivna anslutningar orsakats av händelser som de klart inte råder över (såsom svåra väderförhållanden, olyckor eller säkerhetshot).

Studien visade också att passagerare i 19 medlemsstater tycks få ersättning från de granskade företagen när förseningar, inställda resor och uteblivna anslutningar orsakas av strejker bland järnvägsföretagets personal, åtgärder från andra företag som använder samma infrastruktur eller av infrastruktur- och stationsförvaltare ([121]). I Grekland nämns endast innehavare av kort som gäller för flera resor uttryckligen som berättigade till ersättning vid strejker. Studien visade också att de järnvägsföretag som granskades i fyra medlemsstater ([122]) verkar helt undanta sådana förseningar, inställda resor och uteblivna anslutningar från ersättning. Det järnvägsföretag som granskades i Rumänien erbjuder ersättning endast vid strejker, men inte för andra åtgärder från tredje part på nätet.

Sammantaget visar de tillgängliga uppgifterna som samlats in inom ramen för underlagsstudien att klausulen om *force majeure* i artikel 19.10 i förordningen inte tillämpas enhetligt i hela EU. Det verkar särskilt som att de största järnvägsföretagen i ungefär hälften av medlemsstaterna avstår från att åberopa de dispenser för ersättningsskyldighet som infördes genom 2021 års översyn av förordningen och fortsätter att betala ersättning för de händelser som nämns i artikel 19.10 i förordningen. Vidare förefaller det som att en resenärs rätt att fortsätta att erhålla ersättning vid förseningar, inställda resor och uteblivna anslutningar som orsakas av strejker bland järnvägsföretagets personal, åtgärder från andra företag som använder samma infrastruktur eller från infrastruktur- och stationsförvaltare, i praktiken inte tillämpas i ett begränsat antal fall.

([113]) Dom av den 26 september 2013, ÖBB Personenverkehr, C-509/11, EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO och SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE och SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE och SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE och SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV och RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE och SK.
([120]) BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO och SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI och SK.
([122]) BG, CZ, HR och PL.

Ett nationellt tillsynsorgan ([123]) angav i rapporten att de undantagsgrunder som fastställs i artikel 19.10 i förordningen ledde till att resenärerna oftare lämnade in klagomål efter att deras ersättningsanspråk hade avslagits.

2.8. Gemensamt formulär för begäranden om återbetalning och ersättning (artiklarna 18.7 och 19.6)

I enlighet med artiklarna 18.7 och 19.6 i förordningen har resenärer rätt att lämna in sina begäranden om återbetalning och ersättning till järnvägsföretag med hjälp av ett gemensamt formulär. Kommissionen antog i detta syfte kommissionens genomförandeförordning (EU) 2024/949 ([124]). På grundval av bilagan till den genomförandeförordningen har kommissionen utarbetat ett gemensamt formulär på alla EU:s officiella språk, som är anpassat till behoven hos personer med funktionsnedsättning. Formuläret finns tillgängligt på kommissionens webbplats ([125]). Det gemensamma formuläret kan lämnas in som ett fysiskt dokument eller på elektronisk väg ([126]). Formuläret är utformat så att resenärerna kan ange vilken typ av begäran det rör sig om och lämna nödvändiga uppgifter till järnvägsföretagen.

I detta avseende noterar kommissionen ett antal särdrag som rör omfattningen av de befogenheter som anges i artiklarna 18 och 19 i förordning (EU) 2021/782 att anta genomförandebestämmelser i denna fråga.

För det första kan det gemensamma formuläret endast användas för järnvägsföretag och inte för biljettutfärdare och researrangörer, som också kan vara skyldiga att återbetala och ersätta passagerare enligt de mycket specifika villkor som beskrivs i artikel 12 i förordning (EU) 2021/782. Detta beror på att den bestämmelsen inte innehåller någon befogenhet för kommissionen att anta genomförandebestämmelser i frågan enligt den förordningen.

För det andra kan järnvägsföretag ha egna onlineformulär eller liknande system på sin webbplats eller via en mobilapplikation för att behandla begäranden om återbetalning eller ersättning Dessa integrerade formulär eller system bör möjliggöra en effektivare och snabbare hantering av begärandena. Samtidigt medger befogenheten att anta genomförandebestämmelser i artiklarna 18 och 19 i förordningen endast att kommissionen skapar ett separat formulär ([127]) och ger inte någon grund för att reglera innehållet i och utformningen av de formulär som järnvägsföretagen tar fram.

Ett nationellt tillsynsorgan ([128]) nämnde det gemensamma formuläret under avsnittet om tillsynsverksamhet i sin rapport.

([123]) DE.

([124]) Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2024/949 av den 27 mars 2024 om inrättande av ett gemensamt formulär för tågresenärers begäran om återbetalning och ersättning vid förseningar, uteblivna anslutningar och inställda tågförbindelser i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (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 genomförandeförordning (EU) 2024/949.

([127]) Under perioden 1 juli 2024–30 mars 2026 har dessa rapporter laddats ned 1 718 gånger från kommissionens webbplats, varav de flesta nedladdningarna skedde under de sista tolv månaderna av denna period.

([128]) EL.

2.9. Allvarliga avbrott och beredskapsplanering (artikel 20.6)

Enligt artikel 20.6 i förordningen ska järnvägsföretagen, när beredskapsplaner har upprättats i enlighet med artikel 13a.3 i direktiv 2012/34/EU ([129]), samarbeta med stationsförvaltare och infrastrukturförvaltare så att de kan förbereda sig för eventuella allvarliga avbrott och stora förseningar som leder till att ett betydande antal resenärer blir strandsatta på stationen. Sådana beredskapsplaner ska innehålla tillgänglighetskrav för varnings- och informationssystem.

När det gäller dispens kan långväga järnvägstrafik inte undantas från skyldigheten enligt artikel 20.6 i förordningen, men regional järnvägstrafik har undantagits i åtta medlemsstater ([130]), stads- och förortstrafik på järnväg har undantagits i tio medlemsstater ([131]), trafik för historiska ändamål eller turiständamål har undantagits i 15 medlemsstater ([132]), och internationell trafik till tredjeländer har undantagits i sju medlemsstater ([133]).

De tillgängliga uppgifterna som samlats in för underlagsstudien tyder på att järnvägsföretag i 18 medlemsstater ([134]) samarbetar med stations- och infrastrukturförvaltare när det gäller beredskapsplaner för allvarliga avbrott, och att de även formellt beaktar tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i varnings- och informationssystem. I fyra medlemsstater tycks järnvägsföretagen samarbeta med stations- och infrastrukturförvaltare, men saknar antingen formella beredskapsplaner eller beaktar inte frågan om tillgänglighet i dessa ([135]). I fyra andra medlemsstater ([136]) finns inga beredskapsplaner på plats, eller så har ingen tydlig information om ämnet erhållits.

Sådana beredskapsplaner är nödvändiga för att säkerställa snabba, samordnade och resenärsorienterade insatser vid störningar, inklusive aktuell information, assistans och, vid behov, alternativa transportlösningar. Frågan togs även upp vid mötet i december 2025 i expertgruppen för passagerares rättigheter (undergruppen för de nationella tillsynsorganen för tågresenärers rättigheter), där de nationella tillsynsorganen föreslog att man skulle dela med sig av bästa praxis när det gäller hur beredskapsplaner utarbetas i respektive medlemsstat ([137]). Att dela med sig av bästa praxis är viktigt för att stärka kvaliteten på och enhetligheten i beredskapsplaneringen i medlemsstaterna och för att förbättra järnvägssystemets övergripande resiliens. Beredskapsplanering är en fortlöpande process snarare än en engångsåtgärd, och flera olyckor inom järnvägssektorn på senare tid har understrukit vikten av att ha robusta, beprövade beredskapsplaner på plats, både för att skydda resenärer och för att säkerställa kontinuiteten i trafiken vid allvarliga avbrott.

([129]) Enligt den bestämmelsen ska medlemsstaterna begära att järnvägsföretag som bedriver persontrafik inför beredskapsplaner och säkerställa att dessa beredskapsplaner på ett lämpligt sätt samordnas så att passagerare i händelse av ett allvarligt avbrott i trafiken kan få assistans i den mening som avses i artikel 18 i förordning (EG) nr 1371/2007.
([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE och SK.
([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE och SK.
([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE och SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL och RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI och SK.
([135]) EE, HR, IT och SE.
([136]) EL, FI, IE och RO.
([137]) Se registret över kommissionens expertgrupper och liknande organ, expertgruppen för passagerares rättigheter (E02861/5).

Flera nationella tillsynsorgan nämner beredskapsplanering i sina rapporter och hänvisar till övervakningsuppgifter avseende beredskapsplaner ([138]) samt planerade tillsynsåtgärder för den kommande rapporteringsperioden ([139]). Ett nationellt tillsynsorgan ([140]) lämnade information om sin verksamhet för att jämföra och granska förhållandet mellan förordningen och annan EU-lagstiftning samt nationell lagstiftning som ställer krav på beredskapsplaner.

2.10. Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (kapitel V)

En central princip i EU:s lagstiftning om passagerares rättigheter, inklusive rättigheter för tågresenärer, är att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter att resa på samma villkor som andra genom att fastställa regler om icke-diskriminering och om assistans under resan ([141]). Flera nya bestämmelser i förordningen förstärker de befintliga bestämmelserna om assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser med tåg i enlighet med förordning (EG) nr 1371/2007. Sådan assistans – som tillhandahålls av järnvägsföretag och stationsförvaltare – är oumbärlig, med tanke på att många stationer och tåg i hela EU fortfarande är otillgängliga för denna grupp. Tills full tillgänglighet har åstadkommits i de europeiska järnvägsnäten kommer dessa resenärer även fortsättningsvis att vara beroende av särskild assistans för att kunna resa.

För att säkerställa att lämplig assistans tillhandahålls behöver järnvägsföretag och stationsförvaltare ofta tid för att sätta in utbildad personal och lämplig utrustning. Därför kan de kräva att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i förväg anmäler sitt behov av assistans. Ett järnvägsföretag eller en stationsförvaltare är endast ansvarig för att garantera att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet kan gå ombord på tåget, byta till anslutande tåg för vilket personen har en biljett, eller stiga av tåget om denna person i god tid anmäler sitt behov av assistans. Ett av de viktigaste resultaten av översynen av förordningen 2021 var att **halvera tiden för förhandsmeddelanden från 48 timmar till 24 timmar** ([142]). För att järnvägsföretag och stationsförvaltare ska kunna förbereda sig för denna förändring föreskriver förordningen en övergångsperiod: Medlemsstaterna får besluta att tillämpa en längre period för förhandsmeddelanden på upp till 36 timmar fram till den 30 juni 2026. För detta ändamål var medlemsstaterna skyldiga att anmäla denna dispens till kommissionen och samtidigt lämna information om de åtgärder som vidtagits eller planeras för att minska tiden för förhandsmeddelanden till 24 timmar ([143]). Åtta medlemsstater ([144]) anmälde till

([138]) DE och EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.
([141]) Se skäl 27 i förordningen. Se även kommissionens meddelande till Europaparlamentet och rådet, ”En europeisk vision för passagerare: meddelande om passagerares rättigheter inom alla transportsätt”, (KOM(2011) 898 slutlig).
([142]) Se artikel 24 a första stycket i förordningen.
([143]) Se artikel 24 a sista stycket i förordningen.
([144]) Bulgarien, Kroatien, Lettland, Rumänien, Tjeckien, Tyskland och Ungern utnyttjade denna dispens fullt ut, medan Danmark endast utnyttjade den för gränsöverskridande järnvägstrafik till Tyskland. När det gäller Tyskland avser undantaget i allmänhet internationella resor där olika meddelandefrister kan ha fastställts mellan medlemsstaterna. I praktiken tillämpas denna dispens i svåra enskilda fall.
De etablerade järnvägsföretagen i Bulgarien och Tjeckien kräver dock att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet anmäler sitt behov av assistans redan 48 timmar eller (för vissa tåg i Bulgarien) ännu längre tid före resan.
Estland utnyttjade inte denna dispens, men det etablerade järnvägsföretaget kräver fortfarande att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet anmäler sitt behov av assistans 36 timmar i förväg.

kommissionen att de utnyttjade denna dispens. Däremot visade underlagsstudien att flera järnvägsföretag kräver tider för förhandsmeddelanden som är kortare än 24 timmar ([145]). Organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och som svarade på det samråd med berörda parter som genomfördes inom ramen för underlagsstudien angav dock att processerna för förhandsmeddelanden ofta är besvärliga och ineffektiva för många järnvägsföretag.

Genom förordningen infördes också kravet att **om ett järnvägsföretag kräver att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet ska åtföljas ombord på ett tåg**, vilket endast är tillåtet när det är absolut nödvändigt för att följa järnvägsföretagets icke-diskriminerande regler om tillgänglighet, till exempel av säkerhetsskäl, **har den medföljande personen rätt att resa kostnadsfritt** och, om möjligt, sitta bredvid den person som han eller hon följer med (artikel 23.1 b jämförd med artikel 21.2 i förordningen). Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet får transportera sina **assistanshundar** kostnadsfritt, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning (artikel 23.1 c i förordningen). De berörda parter som svarade på samrådet var i stort sett överens om att dessa två bestämmelser hade genomförts fullt ut.

I förordningen fastställs också att om det inte finns något biljettkontor eller någon tillgänglig biljettautomat på avgångsstationen eller något annat tillgängligt sätt att köpa en biljett i förväg, har personer med funktionsnedsättning rätt att **köpa biljetter ombord på tåget utan extra kostnad** (artikel 11.4 första stycket i förordningen). Även om järnvägsföretag skulle kunna begränsa eller neka denna rättighet av berättigade skäl som rör säkerhet eller obligatorisk tågbokning, fullgjorde de flesta av de järnvägsföretag som granskades i underlagsstudien denna skyldighet utan några begränsningar ([146]). Endast i medlemsstater där alla järnvägsstationer är utrustade med tillgängliga biljettautomater ([147]), eller där järnvägsföretaget erbjuder flera andra alternativ (köp av biljetter online, via telefon eller i närbutiker på eller i närheten av järnvägsstationer) ([148]), tillåter järnvägsföretagen inte att någon (inte ens personer med funktionsnedsättning) köper biljetter ombord på tåget.

Enligt förordningen ska järnvägsföretag och stationsförvaltare betala **ersättning för förlust av eller skada på rörlighetshjälpmedel** (**[149]**) baserat på kostnaden för att ersätta eller reparera hjälpmedlet (artikel 25.1 i förordningen), samt skyndsamt vidta alla rimliga åtgärder för att omedelbart tillhandahålla nödvändiga tillfälliga ersättningshjälpmedel (artikel 25.2 i förordningen). Samtliga järnvägsföretag och stationsförvaltare som granskades i underlagsstudien iakttog skyldigheten att betala ersättning, men de flesta

([145]) Till exempel kräver det etablerade järnvägsföretaget i Belgien tre timmars förhandsmeddelande för tåg som avgår från eller anländer till de 41 viktigaste järnvägsstationerna, det etablerade järnvägsföretaget i Österrike kräver tolv timmars förhandsmeddelande för all inrikes trafik, och det etablerade järnvägsföretaget i Luxemburg kräver en timmes förhandsmeddelande för inrikes trafik (för kvälls- och nattrafik krävs dock förhandsmeddelande senast kl. 20.30 för avgångar samma dag). I Nederländerna kräver det etablerade järnvägsföretaget en timmes förhandsmeddelande för inrikes trafik, men minst 24 timmar för internationell trafik och 36 timmar för trafik till Tyskland. I Spanien krävs förhandsmeddelande om behov av assistans mellan 30 minuter och tolv timmar före avgång, beroende på typ av station.

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

([147]) Det etablerade järnvägsföretaget i Nederländerna.

([148]) SE.

([149]) De måste också betala ersättning för förlust av eller skada på assistanshundar som används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet (se även artikel 25 (*Ersättning för rörlighetshjälpmedel, andra hjälpmedel och assistanshundar*) punkt 1 i förordningen).

etablerade järnvägsföretagen medgav att de inte kan erbjuda tillfälliga ersättningshjälpmedel.

Förordningen kräver att järnvägsföretag och stationsförvaltare tillhandahåller **utbildning för att öka medvetenheten om funktionsnedsättningar** till all personal med kundkontakt. De som regelbundet ger direkt assistans till resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet måste dessutom få riktad utbildning som ger dem de färdigheter som behövs för att tillgodose dessa resenärers specifika behov (artikel 26.1 i förordningen). Även om de järnvägsföretag och stationsförvaltare som granskades i underlagsstudien genomförde sådan utbildning, uttrycker organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning ofta oro över utbildningens kvalitet. Organisationerna påpekar också att förordningen inte kräver att järnvägsföretag eller stationsförvaltare involverar dem i utformningen eller genomförandet av dessa utbildningsprogram. Även om ingen sådan skyldighet finns, uppgav de flesta etablerade järnvägsföretag att de samarbetade med organisationer för personer med funktionsnedsättning i detta syfte, eller involverade sin egen personal med funktionsnedsättning i sådan utbildning.

Förordningen kräver att järnvägsföretag och stationsförvaltare **vidtar ”rimliga åtgärder” för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att få tillgång till järnvägstransporter på järnvägsstationer där det inte finns personal som är utbildad** för att ge dem assistans, och där de tåg de vill stiga på eller av inte heller leds av sådan personal (artikel 23.1 g i förordningen). Enligt organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning har detta inte lett till några meningsfulla förbättringar i praktiken. Dessa grupper kritiserar också förordningen för att den inte kräver kontinuerlig assistans på stationer med personal som är utbildad att bistå personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet närhelst tågen går. I stället föreskriver förordningen endast att hjälp tillhandahålls när utbildad personal är i tjänst. Organisationerna hävdar att detta allvarligt begränsar rätten för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet till lika och självständiga tågresor samt deras frihet att välja vilket tåg som helst ([150]).

Ett antal nationella tillsynsorgan har påpekat att **vissa bestämmelser** om assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet **saknar tydlighet**, vilket i sin tur hindrar en effektiv tillämpning av dem. Bland de oklarheter som lyfts fram finns definitionen av en stationsförvaltare, kriterierna för att avgöra när en station eller ett tåg kan anses vara bemannat (artikel 23.1 d–g) ([151]) samt den exakta innebörden av bestämmelsen som garanterar kostnadsfri transport för en personlig assistent som följer med en person med funktionsnedsättning (artikel 21.1 a).

Sedan den tidigare förordningen om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer antogs har järnvägsföretagens och stationsförvaltarnas fullgörande av sina skyldigheter att tillhandahålla assistans i hög grad påverkats av deras **icke-diskriminerande regler om tillgänglighet** (artikel 23.2), vilka måste utarbetas med aktivt deltagande av företrädare för personer med funktionsnedsättning (artikel 21.1). Offentliggörandet av sådana icke-diskriminerande regler om tillgänglighet skulle kunna säkerställa att personer med funktionsnedsättning lätt kan sätta sig in i vilka möjligheter tillgängligheten ger och utöva sina rättigheter. I underlagsstudien konstaterades, på grundval av skrivbordsundersökningar utförda av en organisation som företräder personer med

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

([151]) Se registret över kommissionens expertgrupper och liknande organ, expertgruppen för passagerares rättigheter (E02861/5).

funktionsnedsättning, att endast ett fåtal järnvägsföretag och stationsförvaltare har offentliggjort de icke-diskriminerande reglerna om tillgänglighet på sina webbplatser.

Ett järnvägsföretag, en stationsförvaltare, en biljettutfärdare eller en researrangör måste på begäran tillhandahålla **information** (även i tillgängliga format) om tillgängligheten till stationer och tillhörande anläggningar, såsom parkeringsplatser och butiker, samt tåg. Vid obemannade stationer måste dessutom tillgänglig information visas så att resenären vet hur man får hjälp och var nästa tillgängliga station finns (artikel 22 i förordningen). Underlagsstudiens skrivbordsundersökning av flera järnvägsföretags webbsidor och appar visade att de tillhandahåller tillgänglighetsinformation i varierande grad, även om organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning var mycket kritiska under samrådet med berörda parter om genomförandet av artikel 22. Endast ett fåtal (främst nationella eller regionala) organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning deltog i det riktade samrådet som anordnades inom ramen för studien, med fokus främst på de etablerade järnvägsföretagens praxis i deras medlemsstater. Organisationerna lyfte fram flera problem: ofullständig täckning (t.ex. information om tillgängligheten på stationer men inte i tågen), järnvägsföretagens hemsidor är otillgängliga för synskadade användare, informationen är svår att hitta på järnvägsföretagens hemsidor och det finns betydligt mer innehåll på medlemsstatens officiella språk än på andra språk. Eftersom deltagandet från organisationer för personer med funktionsnedsättning i samrådet var begränsat skulle bredare synpunkter behövas för att fullt ut kunna utvärdera effektiviteten i genomförandet av förordningens bestämmelser på detta område.

En grundläggande princip för inkludering av personer med funktionsnedsättning är att de ska involveras i beslut som påverkar deras liv och att deras erfarenheter ska utnyttjas. Följaktligen kräver de ändrade tjänstekvalitetsnormerna att järnvägsföretag samråder med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet om hur assistans tillhandahålls ([152]). De senaste rapporterna från järnvägsföretagen om genomförandet av deras tjänstekvalitetsnormer visar att endast nio etablerade järnvägsföretag och ett nytt företag har fullgjort denna skyldighet. De flesta av dem har inrättat permanenta plattformar för samarbete ([153]), vissa begränsar samarbetet till att gemensamt undersöka tillgängligheten på stationer och i tåg ([154]) eller involverar organisationerna i den utbildning i assistans till personer med funktionsnedsättning som erbjuds järnvägspersonalen ([155]).

Medlemsstaterna får kräva att stationsförvaltare och järnvägsföretag som bedriver verksamhet på deras territorium samarbetar för att inrätta och driva **gemensamma kontaktpunkter för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet**. Dessa gemensamma kontaktpunkter skulle ansvara för att ta emot begäranden om assistans, vidarebefordra dem till berörda stationsförvaltare och järnvägsföretag samt tillhandahålla information om tillgänglighet. En sådan ordning skulle säkerställa att resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet inte behöver lämna in flera begäranden om assistans, även om deras resa omfattar flera järnvägsföretag (artikel 24 f i förordningen). Hittills har endast en medlemsstat ([156]) anmält till kommissionen den

([152]) Se sista punkten i bilaga III till förordningen.
([153]) De etablerade järnvägsföretagen i Belgien, Danmark, Frankrike, Luxemburg, Nederländerna, Slovakien, Tyskland och Österrike.
([154]) Det etablerade järnvägsföretaget i Lettland.
([155]) Ett nytt järnvägsföretag i Spanien, Ouigo Spain.
([156]) DE.

nationella lagstiftning som kräver att stationsförvaltare och järnvägsföretag som är verksamma på dess territorium inrättar gemensamma kontaktpunkter ([157]).

I sina verksamhetsrapporter anger nästan hälften av de nationella tillsynsorganen ([158]) att de har genomfört övervaknings- eller tillsynsåtgärder (t.ex. granskning av information om stationernas tillgänglighet, tillhandahållande av assistans på järnvägsstationer, information på järnvägsföretagens webbplatser, utbildning i assistans till personer med funktionsnedsättning), medan nio nationella tillsynsorgan ([159]) uppgav att de hade mottagit klagomål om påstådda kränkningar av rättigheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

2.11. Hantering av klagomål och kontroll av efterlevnad (artikel 28 och kapitel VII)

2.11.1. Hantering av klagomål hos järnvägsföretag, stationsförvaltare och biljettutfärdare/researrangörer (artikel 28)

Genom förordningen infördes en förbättrad tillsynsram med nya regler om **hantering av klagomål**, såsom tydliga tidsfrister (artikel 28.2) och en skyldighet för andra juridiska personer än järnvägsföretag att ha ett förfarande för hantering av klagomål. Detta gäller även för stationsförvaltare som hanterar mer än 10 000 resenärer per dag i genomsnitt under en ettårsperiod (artikel 28.1). Enligt artikel 28.1 i förordningen får resenärer lämna in ett klagomål till vilket järnvägsföretag eller vilken stationsförvaltare som helst angående de rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning inom deras respektive ansvarsområden. Ett sådant klagomål måste lämnas in inom tre månader från den incident som klagomålet gäller. Inom en månad efter mottagandet av klagomålet ska mottagaren antingen lämna ett motiverat svar eller, i motiverade fall, informera resenären om att denne kommer att få ett svar inom tre månader från dagen för mottagandet av klagomålet. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska bevara de uppgifter som krävs för bedömning av klagomålet under hela förfarandet för hantering av klagomål, inbegripet de förfaranden som avses i artiklarna 33 och 34, och måste på begäran göra dessa uppgifter tillgängliga för nationella tillsynsorgan. Information om förfarandet för hantering av klagomål måste vara tillgänglig för allmänheten, inbegripet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Underlagsstudien visade att i 15 medlemsstater ([160]) måste klagomål lämnas in inom tre månader från den incident som klagomålet avser. I tre medlemsstater ([161]) har de etablerade järnvägsföretagen fastställt en tidsfrist på ett år för att ta emot ett klagomål. I tre medlemsstater ([162]) har järnvägsföretagen inte fastställt någon tidsfrist för att lämna in klagomål. I en medlemsstat ([163]) fastställs i nationell lagstiftning en tidsfrist på sex månader för att lämna in klagomål avseende inrikes transporter. En konsumentorganisation som konsulterades för studien noterade dock att en tidsfrist på tre månader tillämpas i

([157]) Artikel 10 a i den tyska järnvägslagen – *Allgemeines Eisenbahngesetz*.
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO och SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT och SE.
([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE och SI. I Belgien gäller dock den tidsfrist på tre månader som avser det etablerade järnvägsföretaget i Belgien endast internationella trafikförbindelser och ersättning för förseningar. För övriga klagomål som rör inrikes trafik finns ingen fastställd tidsfrist. I Italien kan tidsfristen dock, enligt en passagerarorganisation, variera beroende på vilket järnvägsföretag det gäller.
([161]) AT, LU och SK.
([162]) FI, IE och NL.
([163]) BG.

praktiken. I en medlemsstat ([164]) är tidsfristen för att lämna in en begäran om återbetalning eller ersättning vid försening 30 dagar, enligt det etablerade järnvägsföretagets allmänna transportvillkor.

Fyra medlemsstater ([165]) har aldrig utnyttjat möjligheten till en förlängning på upp till tre månader för att besvara ett klagomål, 15 medlemsstater ([166]) har använt denna möjlighet endast i sällsynta fall, tre medlemsstater ([167]) har ibland använt förlängningen och en medlemsstat ([168]) använder förlängningen regelbundet.

2.11.2. Inrättande av nationella tillsynsorgan (artikel 31)

Enligt artikel 31.1 i förordningen ska varje medlemsstat utse **ett organ eller flera organ som ansvarar för att denna förordning efterlevs**. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras. Alla medlemsstater utom en ([169]) har utsett ett eller flera nationella tillsynsorgan för att säkerställa att tågresenärernas rättigheter efterlevs. De utsedda nationella tillsynsorganen ska vara oberoende i sin organisation, sina finansieringsbeslut, sin rättsliga struktur och sitt beslutsfattande i förhållande till infrastrukturförvaltare, avgiftsorgan, tilldelningsorgan eller järnvägsföretag ([170]). En förteckning över de nationella tillsynsorgan som ansvarar för tillämpningen av förordning (EU) 2021/782 finns på kommissionens webbplats ([171]).

2.11.3. Kontroll av efterlevnad av nationella tillsynsorgan (artikel 32)

Enligt artikel 32.2 i förordningen ska **nationella tillsynsorgan** noggrant övervaka efterlevnaden av denna förordning. Järnvägsföretag, stationsförvaltare, infrastrukturförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska på begäran och utan onödigt dröjsmål, och under alla omständigheter inom en månad från mottagandet av begäran, tillhandahålla de nationella tillsynsorganen relevanta handlingar och uppgifter. Järnvägsföretagen ska lämna sina kontaktuppgifter till de nationella tillsynsorganen i de medlemsstater där de bedriver verksamhet (artikel 32.4 i förordningen). Kommissionen har inte mottagit någon information från de nationella tillsynsorganen om bristande efterlevnad av dessa krav.

2.11.3.1. Rapportering

I artikel 32.3 i förordningen fastställs kravet att de nationella tillsynsorganen vartannat år ska offentliggöra rapporter med statistik över sin verksamhet, inbegripet sanktioner som tillämpats. Dessa rapporter ska offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats ([172]). På samma webbplats finns också järnvägsföretagens rapporter om tjänstekvalitet ([173]), vilket redan krävs enligt förordning (EG) nr 1371/2007. De nationella tillsynsorganen måste också övervaka om järnvägsföretagen fastställer tjänstekvalitetsnormer och inför ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla

([164]) PT.
([165]) AT, HR, LT och LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI och SK.
([167]) ES, HU och IT.
([168]) PT.
([169]) Cypern. Även om landet inte har något järnvägsnät på sitt territorium (liksom Malta) måste det ändå övervaka och se till att reglerna i förordningen efterlevs av biljettutfärdare och researrangörer. Se artikel 31.4 i förordningen.
([170]) Se artikel 31.2 i förordningen.
([171]) Nationella tillsynsorgan – Mobilitet och transport.
([172]) Rapporter från nationella tillsynsorgan | Europeiska unionens järnvägsbyrå.
([173]) Järnvägsföretagens rapporter om tjänstekvalitet | Europeiska unionens järnvägsbyrå.

tjänstekvaliteten. Underlagsstudien visade att de flesta av de tjänstekvalitetsnormer som anges i bilaga III i stor utsträckning behandlas i rapporterna om tjänstekvalitet från de analyserade järnvägsföretagen. Studiens resultat tyder också på att järnvägsföretag som är verksamma i 23 EU-medlemsstater ([174]) har infört ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten.

Rapporter om tjänstekvalitetsnormer är ett viktigt verktyg för kontroll av efterlevnad. Flera nationella tillsynsorgan ([175]) uppgav att de hänvisar till rapporterna om tjänstekvalitet när de övervakar genomförandet av förordningen och hanterar klagomål från resenärer. Andra nationella tillsynsorgan behandlade inte denna aspekt i sina rapporter. Mer generellt uppmanas de nationella tillsynsorganen att övervaka dessa rapporter och se till att företagen offentliggör dem regelbundet och i rätt tid.

2.11.3.2. Inlämning och offentliggörande inom tidsfristen

Den första omgången rapporter skulle lämnas in den 7 juni 2025. Ett nationellt tillsynsorgan från en medlemsstat skickade in rapporten inom tidsfristen ([176]), de nationella tillsynsorganen i 25 andra medlemsstater skickade in sina rapporter före utgången av 2025 ([177]), och ingen rapport mottogs från en medlemsstat ([178]).

2.11.3.3. Rapporternas innehåll

Dessa regelbundna inlämningar spelar en viktig roll för att säkerställa ett enhetligt och öppet system för kontroll av efterlevnad. De gör det möjligt för både kommissionen och de nationella tillsynsorganen att upprätthålla ett övergripande, EU-omfattande perspektiv på hur tågresenärernas rättigheter genomförs, övervakas och tillämpas i praktiken. Denna bredare översikt är viktig för att identifiera tendenser, förbättra samordningen och stärka regelverkets övergripande effektivitet. Rapporterna kompletterar de årliga mötena i expertgruppen för passagerares rättigheter som anordnas av kommissionen, där de nationella tillsynsorganen utbyter erfarenheter om kontrollen av efterlevnad, nya frågor och möjliga lösningar.

Den första omgången rapporter som mottogs 2025 visar på flera tendenser. De nationella tillsynsorganen går i allt högre grad från en rent reaktiv hantering av klagomål till en mer proaktiv modell för efterlevnadskontroll baserad på inspektioner, revisioner och tematiska kontroller (till exempel av förseningar och inställda resor, informationsskyldigheter samt assistans till personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet). Uppgifter om klagomål används mer systematiskt för att identifiera återkommande problem, där förseningar, uteblivna anslutningar, inställda resor och ersättning framträder som de vanligaste orsakerna till tvister, tillsammans med ihållande brister i tillhandahållandet av information och, i mindre utsträckning, tillgänglighet. Vissa nationella tillsynsorgan har använt strukturerade onlineformulär och hjälplinjer för att kategorisera klagomål, skilja mellan frågor som omfattas och inte omfattas av förordningen samt rikta in utredningar på områden med mönster av bristande efterlevnad.

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

Kommissionen har tillhandahållit en **mall för rapporten** som de nationella tillsynsorganen kan använda på frivillig basis. Få nationella tillsynsorgan använde mallen när de utarbetade sin rapport för 2025, men flera sammanfattade informationen per avsnitt enligt förslaget i mallen. Förslagen på vad som kunde ingå i rapporten anpassades, när så var möjligt, till rekommenderade rapporteringsmallar för buss- och långfärdsbussresor samt resenärers rättigheter vid sjötransport. Kommissionen betonar att gemensamma rapporteringskrav bidrar till att tillhandahålla kvalitativ och jämförbar information för kontrollen av efterlevnaden av tågresenärernas rättigheter. Dessutom kommer de regelbundna rapporteringscyklerna under de kommande åren att bidra till att mer exakt följa utvecklingen inom kontrollen av efterlevnad, övervaka om sanktionssystemen förblir effektiva, proportionerliga och avskräckande i praktiken samt ge bättre insyn i problem på fältet, inklusive fall där ytterligare vägledning, samordning eller lagstiftningsändringar kan behövas.

2.11.4. Nationella tillsynsorgans och andra organs hantering av klagomål (artikel 33)

Underlagsstudien visar att de flesta nationella tillsynsorganen tar emot handlingar elektroniskt (via e-post, onlineplattformar eller officiell korrespondens) och att svaret från det nationella tillsynsorganet på resenärens klagomål lämnas inom tio arbetsdagar till en månad, med möjlighet till förlängning upp till tre månader i komplicerade fall ([179]). En mindre grupp arbetar som standard med mycket korta tidsfrister, till exempel tio till femton dagar ([180]), medan andra fastställer tidsfrister från fall till fall eller enligt överenskommelse ([181]). Praxis är mindre tydlig i endast ett fåtal system, eftersom det hittills inte har förekommit några ärenden ([182]).

Enligt underlagsstudien verkar det också finnas ett alternativt tvistlösningsorgan tillgängligt för resenärer i 21 medlemsstater ([183]).

2.11.5. Utbyte av information och gränsöverskridande samarbete mellan nationella tillsynsorgan (artikel 34)

Artikel 33.4, 33.5 och 33.6 samt artikel 34 i förordningen förstärker **skyldigheten till samarbete mellan de nationella tillsynsorganen:** Om olika organ utses enligt artiklarna 31 och 33 måste informationsutbytet mellan dem säkerställas. I medlemsstaterna verkar det gränsöverskridande samarbetet mellan de nationella tillsynsorganen i praktiken fortfarande vara begränsat. Detta kan bero på att den gränsöverskridande järnvägsmarknaden utgör cirka 7 % av all järnvägstrafik i EU ([184]), vilket är något högre än andelen på 6 % år 2013 ([185]). Underlagsstudien visade att endast tre nationella tillsynsorgan ([186]) rapporterade konkreta svårigheter att avgöra vilken medlemsstatens tillsynsorgan som skulle hantera ett gränsöverskridande klagomål, medan 19 tillsynsorgan

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT och PT.
([180]) EE, HU, LT, PT och RO.
([181]) AT, EL, FI, LV och NL.
([182]) Forskning tyder på att så är fallet i sju medlemsstater (Irland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Nederländerna, Slovakien och Slovenien).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE och SK. Det bör dock noteras att de konsulterade berörda parterna gav olika svar på frågan om huruvida en alternativ tvistlösningsinstans i Irland hanterar transportrelaterade klagomål.
([184]) Nionde övervakningsrapporten om utvecklingen på järnvägsmarknaden i enlighet med artikel 15.4 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2012/34/EU, COM(2025) 439 final, s. 4.
([185]) Rapport om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, COM(2013) 587 final, s. 3.
([186]) AT, BE och DE.

uppgav att de inte hade stött på sådana problem ([187]). Endast ett fall av överflyttning av ett klagomål till en annan medlemsstats tillsynsorgan rapporterades ([188]).

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

3. SLUTSATSER

Tillämpningen av förordningen är fortfarande relativt ny, eftersom den trädde i kraft först den 7 juni 2023, och många av de avsedda effekterna kommer nödvändigtvis att ta tid att förverkligas i praktiken. De hittillsvarande resultaten bör därför betraktas som preliminära.

Det förefaller dock som att mönstret för dispenser har blivit mer strukturerat och mer begränsat än enligt den tidigare förordningen. Även om undantag fortfarande förekommer, särskilt för stads-, förorts- och regionaltrafik, är de nu oftare riktade, tidsbegränsade och specifika för vissa bestämmelser. Detta tyder på en gradvis inskränkning av dispenserna och en motsvarande utvidgning av förordningens tillämpningsområde i praktiken.

Förordningens effekter tycks också ha lett till en förbättrad miljö för tågresenärer i EU. Tillämpningen av de utvidgade reglerna för transport av cyklar ombord på tåg visar att minimikraven för cykelutrymmen på tåg är uppnåeliga i de flesta medlemsstater. Ökat utbyte av rese- och trafikinformation mellan olika aktörer tjänar också resenärernas intressen, särskilt när de behöver information i realtid om sin resa. Kommissionens nyligen antagna genomförandeförordning om TSD Telematik, som fastställer olika delmål fram till 2029, kommer också att stödja aktörerna i uppnå detta mål ([189]). Tack vare det gemensamma formuläret, vars användning behöver främjas ytterligare, har resenärerna nu dessutom ett ytterligare verktyg för att hävda sina rättigheter. Resultaten visar att arbete också pågår i de flesta medlemsstaterna för att utarbeta beredskapsplaner för allvarliga avbrott.

Vissa områden där snabbare framsteg rimligen kunde förväntas har dock ännu inte visat tillräckliga förbättringar. I synnerhet kvarstår problem kopplade till biljettförsäljning och direktbiljetter, vilket kräver åtgärder på kort sikt. Därför åtföljs denna rapport av ett förslag till en riktad översyn av förordningen för att säkerställa att resenärer som köper en enkelbiljett för en resa med en eller flera anslutningar som drivs av flera järnvägsföretag garanteras ett skydd som liknar det som resenärer med direktbiljetter har ([190]). Tillämpningen av reglerna om icke-diskriminerande avtalsvillkor och tariffer, rätten till egen ombokning och dispensen från rätten till ersättning (*force majeure*) kräver också ytterligare granskning. Fortsatt uppmärksamhet kommer också att krävas för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan resa på ett sätt som är jämförbart med andra resenärer.

Mer generellt visar denna rapport också på behovet av förbättrad övervakning av reglerna på medlemsstatsnivå. En effektiv och konsekvent kontroll av efterlevnad kommer också att vara nödvändig för att säkerställa att de olika aktörerna – järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer – tillämpar reglerna korrekt så att förordningens mål verkligen uppnås i praktiken. Kommissionen kommer att fortsätta att övervaka genomförandet av förordningen och vidta åtgärder där så krävs.

([189]) Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2026/253 av den 6 februari 2026 om en teknisk specifikation avseende delsystemet telematik i järnvägssystemet i Europeiska unionen för interoperabilitet vid datadelning inom järnvägstransporter (”TSD Telematik”) och om upphävande av förordningarna (EU) nr 1305/2014 (”TSD TAF”) och (EU) 454/2011 (”TSD TAP”) (EUT L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Se särskilt delmålen i tillägg G.

([190]) COM(2026) 233 final.

Annex A Översikt över tillämpningen av dispenser enligt förordning (EU) 2021/782 ([191])

Dispenskategori	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	Totalt
Långväga			√										√								√	√		√		**5**
Stad/förort	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalt	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Historiskt ändamål eller turiständamål			√	√	√					√	√		√		√	√		√	√	√	√	√		√	√	**15**
Internationellt till tredjeländer			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Tillgång till trafik- och reseinformation	√											√	√					√		√		√				**6**
Period för förhandsmeddelande för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet			√	√	√	√						√	√					√				√				**8**
Totalt	**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]) Förklaring: √ – Dispens tillämpad.

Annex B Jämförelse med medlemsstaternas dispenser enligt förordning (EG) nr 1371/2007 ([192])

Förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (*dispenser som gäller vid tidpunkten för rapportens offentliggörande*)

Dispenskategori per trafikkategori	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	**Totalt**
Stad/förort	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Regionalt	√		√		√					√	√		√				√			√	√	√		√	√	**12**
Internationellt till tredjeländer			√	√						√			√					√		√		√				**7**
Långväga inrikes			√										√								√	√		√		**5**
Totalt	**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**	

Förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (*dispenser som gällde vid tidpunkten för dess upphävande den 7 juni 2023*)

Dispenskategori per trafikkategori	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	**Totalt**
Stad/förort	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Regionalt	√		√		√		√		√	√	√		√	√		√	√	√		√	√	√		√	√	**18**
Internationellt till tredjeländer							√			√			√			√		√		√		√				**8**
Långväga/inrikes			√				√						√	√		√		√		√	√	√		√		**11**
Totalt	**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]) Jämförelsen gjordes på grundval av den information som kommissionen hade tillgång till. Endast dispenser som är gemensamma för båda förordningarna visas. Förklaring: √ – Dispens som utnyttjas av medlemsstaten.