



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 3.3.2004  
COM(2004) 143 definitief

2004/0049 (COD)

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het internationale treinverkeer**

(ingediend door de Commissie)

## TOELICHTING

Dit voorstel omvat een pakket regels voor het versterken en verbeteren van de rechten en verplichtingen van reizigers in het internationale spoorwegvervoer. Het volgt uit het Witboek “Het Europese vervoerbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen”<sup>1</sup>, waarin de Commissie duidelijk heeft aangekondigd dat de gebruikers van het vervoersysteem opnieuw centraal moeten worden gesteld in het vervoerbeleid, ongeacht de vervoermodaliteit. De noodzaak van communautaire actie in dit verband is door de Commissie verder aangetoond in haar mededeling “Naar een geïntegreerde Europese spoorverkeersruimte”<sup>2</sup> waar, op basis van een studie<sup>3</sup> die voor de Commissie werd uitgevoerd om de werkelijke en potentiële markt voor diensten voor reizigers in het internationale treinverkeer te beoordelen, veel tekortkomingen in dienstniveaus van het internationale reizigersvervoer per spoor werden vastgesteld.

De noodzaak van een betere bescherming van de reizigers in het internationale spoorwegvervoer wordt eveneens onderstreept door de klachten die aan de Commissie worden gezonden door Europese burgers betreffende de ontoereikende kwaliteit van de dienst die door spoorwegondernemingen op verbindingen voor reizigers in het internationale treinverkeer wordt geleverd. Deze onvolkomenheden houden verband met veel verschillende gebieden, zoals onvoldoende verstrekking van informatie over dienstregelingen, vervoerprijzen, vertragingen en verstoring van de diensten; properheid van de treinen of ontoegankelijke rijtuigen of perrons voor personen met verminderde mobiliteit.

Verder probeert dit voorstel ook in algemene zin de preoccupaties te behandelen betreffende kwaliteit en kwantiteit van de internationale spoorwegdiensten, zoals geformuleerd in de schriftelijke en mondelinge vragen van de leden van het Europees Parlement<sup>4</sup>.

In de strategie voor het consumentenbeleid 2002-2006<sup>5</sup> wordt de noodzaak erkend van betere consumentenbescherming in het internationale vervoer van treinreizigers, met name omdat het reizigersvervoer per spoor vaak buiten het toepassingsgebied valt van de EU-wetgeving inzake consumentenbescherming.

Het momenteel van kracht zijnde Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980 omvat de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en van goederen, het CIV-aanhangsel. Deze bepalingen zijn overeengekomen door de staten die lid zijn van de Intergouvernementele

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370 van 12/9/2001. Volledige tekst: [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html).

<sup>2</sup> Mededeling van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement, COM(2002)18 def. van 23/1/2002. Volledige tekst: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm). Gelieve er nota van te nemen dat de tekst van dit overlegdocument alsook de links naar de EU-rechtsbepalingen die vermeld worden in dit document te vinden zijn op de internetsite van de eenheid Vervoer per spoor en interoperabiliteit: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html).

<sup>3</sup> “Developing EU (International) Rail Passenger Transport: Assessment of the actual and potential market for international rail passenger services”, door OGM, Brussel, februari 2002. Dit rapport geeft een uitgebreid overzicht van de problemen waarmee internationale treinreizigers worden geconfronteerd en waaraan zij het hoofd moeten bieden wanneer zij per trein reizen. Volledige tekst: <http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

<sup>4</sup> Het geven van een uitgebreide lijst van deze vragen en de antwoorden van de Commissie valt buiten het bestek van dit overlegdocument. Een voorbeeld is evenwel te vinden in PB C 172E van 18 juli 2002, blz. 80: <http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

<sup>5</sup> COM(2002)208 def. van 7.05.2002, zie: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html).

Organisatie voor het internationale spoorwegvervoer (OTIF). Momenteel zijn 41 staten lid van de OTIF. Alle EU-lidstaten alsook de toetredingslanden met spoorwegen, met uitzondering van Estland, nemen deel aan de OTIF. De OTIF heeft een uniform rechtssysteem ontwikkeld dat van toepassing is op het vervoer van reizigers, bagage en vracht in het internationale spoorwegverkeer. Het COTIF is gewijzigd bij het Vilnius-Protocol van 3 juni 1999. Er ligt een voorstel voor een overeenkomst tot toetreding van de Europese Gemeenschap tot het COTIF<sup>6</sup>. De toetreding van de Gemeenschap wordt mogelijk zodra het Vilnius-Protocol in werking is getreden. Het protocol treedt in werking na ratificatie door minstens tweederde van de ondertekenaars van het verdrag, vermoedelijk in 2005.

De verplichting tot vervoeren werd afgeschaft in het nieuwe COTIF. Het algemene contract zou als de drager van de reizigersrechten kunnen worden gezien. Tot op zekere hoogte zal een en ander gebaseerd zijn op de vrijwillige samenwerking tussen de spoorwegondernemingen. Bij de beoordeling van de uit het COTIF voortvloeiende rechten werd de herziene versie bestudeerd. Het huidige voorstel voor een verordening brengt voor een groot deel reizigersrechten met zich mee waarin het COTIF niet voorziet. Dit is het geval met aan de reiziger te verstrekken informatie, beschikbaarheid van vervoerbewijzen, vergoeding van gevolgschade, rechten voor personen met verminderde mobiliteit, beveiligingsmaatregelen en klachtenbehandeling. Voor wat betreft aansprakelijkheid in geval van dood of letsel van een reiziger gaat het voorstel verder dan het COTIF met het doel het spoorwegvervoer op één lijn te brengen met de luchtvaartsector. Het voorstel gaat ook verder met betrekking tot aansprakelijkheid en schadevergoeding in geval van vertragingen en uitval van diensten. Terwijl het CIV in dit verband voorziet in de vergoeding van kosten van overnachting en van het waarschuwen van personen geeft de verordening de reiziger ook recht op schadevergoeding. Het voorstel creëert een verplichting voor spoorwegondernemingen om samen te werken om ervoor te zorgen dat geïntegreerde vervoerbewijzen en informatie over diensten worden verstrekt.

Om afdwingbare en equivalente reizigersrechten betreffende het internationale spoorwegvervoer tot stand te brengen werd een verordening het meest geschikt geacht.

Verbetering van de rechten van de reizigers is essentieel voor het bevorderen van het spoorwegvervoer en aldus voor het bijdragen aan het realiseren van een van de hoofddoelstellingen van het gemeenschappelijk vervoerbeleid: consolidatie en, indien mogelijk, versterking van het marktaandeel van het spoorwegvervoer (6,2%<sup>7</sup>) op niveaus van 1998 in 2010. Deze doelstelling impliceert dat het reizigersvervoer per spoor aanzienlijk moet toenemen in absolute termen: van 287 miljard reizigerkilometers (rkm) in 1998 tot 327 miljard rkm zoals voorspeld door de verwachte trend en zelfs tot 400 rkm in een optimistisch scenario voor het spoorwegvervoer. Dit laatste cijfer betekent een stijging van bijna 40% van het reizigersvervoer per spoor, bij een marktaandeel van een bescheiden 6,7%. In de bovenbedoelde studie werd er vanuit gegaan dat het internationale spoorwegvervoer circa 10% à 15% van de omzet van spoorwegondernemingen vertegenwoordigt. In deze studie was er ook sprake van het enorme potentieel van het internationale reizigersvervoer per spoor aangezien het aantal buitenlandse reizen naar verwachting substantieel zal groeien tengevolge van de veranderende demografische structuur van de Europese bevolking: oudere mensen zullen waarschijnlijk meer per trein gaan reizen aangezien dit comfortabeler en gemakkelijker is dan reizen per auto, bus of vliegtuig.

---

<sup>6</sup> COM(2003) 696 def. van 17.11.2003.

<sup>7</sup> U Energy and Transport in figures, 2003 edition, table 3.5.2, see [http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/etif/lists/transport.html#top](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top).

## Overleg

In oktober 2002 publiceerden de Commissiediensten een overlegdocument<sup>8</sup> dat een overzicht bevat van de belangrijkste problemen en kwesties die op communautair niveau moeten worden behandeld. De in dit document aangewezen kwesties hielden verband met algemene vervoerbepalingen en –voorwaarden betreffende internationale reizen van treinreizigers; de rechten van reizigers voor, tijdens en na de reis alsook de verplichtingen die de reizigers moeten nakomen wanneer zij op een internationale verbinding reizen. Dit document werd besproken tijdens een hoorzitting<sup>9</sup> die in november 2002 werd georganiseerd en werd bijgewoond door de belangrijkste stakeholders, zoals de spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders, reizigers- en consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van de lidstaten. De stakeholders hebben de vragen in het overlegdocument beantwoord en met deze antwoorden is rekening gehouden bij de uitwerking van dit voorstel.

De consumentenorganisaties, vertegenwoordigers van de Europese reizigersorganisaties alsook de meerderheid van de lidstaten gaven te kennen dat zij voorstander waren van een regelgevende benadering op communautair niveau, terwijl de spoorwegondernemingen en, in mindere mate, de infrastructuurbeheerders deze wettelijke benadering afwezen. De spoorwegondernemingen, vertegenwoordigd door de Gemeenschap van de Europese spoorwegen (CCFE), verwees naar de activiteiten die zij had ondernomen om een Handvest van de reiziger te ontwikkelen ter verbetering van de reizigersrechten op vrijwillige basis.

De Commissie verheugde zich over de inspanningen van de CCFE om tot een substantiële verbetering te komen van de kwaliteit van de nationale en internationale spoorwegdiensten en erkent ten volle dat de potentiële reikwijdte van het Handvest van de reizigers breder is dan een communautaire benadering, die beperkt is tot het internationale reizigersverkeer. In het overlegdocument opgeworpen kwesties zoals de aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming, schadevergoeding in geval van vertragingen en uitval van diensten of toegang tot geautomatiseerde boekingssystemen dienen evenwel via een regelgevende benadering veeleer dan een vrijwillige overeenkomst tussen spoorwegondernemingen te worden behandeld teneinde afdwingbare rechten voor reizigers te verzekeren.

Er werd een studie uitgevoerd die voornamelijk betrekking had op de schadevergoeding in geval van vertragingen<sup>10</sup>. De studie werd in juni 2003 aan de stakeholders gepresenteerd en toonde duidelijk aan dat de invoering van schadevergoedingsregelingen de kosten voor de spoorwegondernemingen slechts licht zou doen stijgen: volgens een ruwe schatting zouden deze kosten minder dan 1% uitmaken van de omzet van de spoorwegondernemingen voor internationaal vervoer. De voordelen van de invoering van schadevergoedingsregelingen zijn moeilijk te kwantificeren vanwege een persistent gebrek aan betrouwbare data alsook de problemen in verband met de kwantificering van de effecten van een kwaliteitsverbetering. De met vertragingen en uitval verband houdende kosten zullen waarschijnlijk even hoog of hoger liggen dan de kosten van de invoering van schadevergoedingsregelingen aangezien de kosten van extra personeel, overuren en rollend materieel eveneens moeten worden

---

<sup>8</sup> “Consultation Document on International Rail Passengers’ Rights and Obligations,” zie: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). De reacties en antwoorden op het overlegdocument zijn eveneens op deze site te vinden.

<sup>9</sup> Rapport van de hoorzitting van 15 november 2002, beschikbaar in het Engels, Frans en Duits, zie: [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm). Een eerste verkennende hoorzitting werd georganiseerd in oktober 2001. Het rapport van deze hoorzitting is op dezelfde internetbladzijde te vinden.

<sup>10</sup> The Landwell report; Etude sur les systemes de penalites dans le domaine ferroviaire, 14 februari 2003.

meegerekend. De invoering van een schadevergoedingsregeling moet derhalve een bijkomende prikkel zijn voor spoorwegondernemingen om hun kwaliteitsnormen te verbeteren.

#### Rechtsgrondslag

De rechtsgrondslag voor het voorstel is expliciet geregeld in artikel 71 van het EG-Verdrag, waarop de medebeslissingsprocedure van toepassing is.

#### Doelstellingen en toepassingsgebied

Dit voorstel beoogt het instellen van rechten en verplichtingen voor reizigers in het internationale treinverkeer teneinde de effectiviteit en attractiviteit te verbeteren van het internationale vervoer van reizigers per spoor. Het voorstel omvat bepalingen betreffende minimumeisen inzake het verstrekken van informatie aan reizigers voor, tijdens en na hun reis; contractvoorwaarden; de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen in geval van ongevallen, vertragingen of uitval van diensten; de voorwaarden waaronder personen met verminderde mobiliteit worden bijgestaan en tenslotte de voorwaarden waaronder spoorwegondernemingen samenwerken om de doelstellingen van de verordening te realiseren.

Verder beoogt het voorstel het bepalen van de verplichtingen die reizigers moeten nakomen, zoals de verplichting om een vervoerbewijs te kopen en gedrag te vermijden dat overlast kan berokkenen aan het treinpersoneel of andere reizigers.

#### Specifieke bepalingen

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### Artikel 1

Dit artikel behelst het onderwerp en het toepassingsgebied van de verordening

#### Artikel 2

Dit artikel geeft definities

### **Hoofdstuk 2 Informatie en vervoerbewijzen**

#### Artikel 3

Dit artikel stelt het recht in voor de reiziger om informatie te verkrijgen. Volgens de bijlage is er een onderverdeling van de informatie in informatie vóór de reis, tijdens de reis en na de reis. Het artikel handelt over de inhoud en het formaat dat moet worden gebruikt voor de presentatie van de informatie.

#### Artikel 4

Artikel 4, lid 1, handelt over het vervoercontract en de bewijskracht ervan. Artikel 4, lid 2, handelt over de afgifte van vervoerbewijzen en de informatie die het vervoerbewijs moet bevatten. Artikel 4, lid 3, creëert een recht voor de reiziger om een op zijn naam uitgeschreven vervoerbewijs over te dragen. Artikel 4, lid 4, beoogt het waarborgen van de ontwikkeling van vervoerbewijzen, bijvoorbeeld elektronische vervoerbewijzen.

## Artikel 5

Dit artikel stemt overeen met artikel 3 van Verordening 2299/89 betreffende gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen. Het is van groot belang dat de toegang tot deze systemen wordt gewaarborgd teneinde een niet discriminerende toegang en de belangen van de klanten te verzekeren.

## Artikel 6

Dit artikel stelt het recht in voor een reiziger om geïntegreerde “rechtstreekse vervoerbewijzen” te kopen voor de internationale reis. Dit recht wordt enkel verzekerd indien de spoorwegondernemingen verplicht zijn om samen te werken. Samenwerking is voor spoorwegondernemingen een manier om het internationale spoorwegvervoer te vereenvoudigen. Artikel 6, lid 3, handelt over de distributiekkanalen voor internationale spoorwegvervoerbewijzen. Dit artikel regelt ook de voorwaarden waaronder een reiziger een vervoerbewijs kan kopen in de trein.

## **Hoofdstuk 3 Aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming**

### Artikel 7

Dit artikel handelt over aansprakelijkheid in geval van dood of letsel van een reiziger. De spoorwegonderneming is aansprakelijk indien het ongeval heeft plaatsgevonden toen de reiziger zich in de trein bevond of bij het in- of uitstappen. De spoorwegonderneming is in dit opzicht ook aansprakelijk voor de infrastructuurbeheerder.

Artikel 7, lid 2, voorziet in een verplichting om voor een bepaald bedrag verzekerd te zijn. Overeenkomstige regels zijn te vinden in de luchtvaartsector, in artikel 3, lid 2, van Verordening 889/2002<sup>11</sup>.

### Artikel 8

Dit artikel handelt over aansprakelijkheid met betrekking tot handbagage zowel in het geval dat de reiziger gewond geraakt tengevolge van het ongeval als dat hij niet gewond geraakt. In het eerste geval is de spoorwegonderneming aansprakelijk, in het laatste geval is zij dat enkel indien zij schuldig is.

### Artikel 9

Dit artikel handelt over de aansprakelijkheid voor bagage. De spoorwegonderneming is aansprakelijk indien de beschadiging plaatsvond toen de bagage onder haar verantwoordelijkheid viel.

### Artikel 10

Dit artikel voert een recht in voor een reiziger om schadevergoeding te verkrijgen in geval van vertraging. De spoorwegonderneming is aansprakelijk voor vertraging, inclusief een vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting, of uitval tenzij dit het gevolg is van uitzonderlijke omstandigheden.

### Artikel 11

Dit artikel geeft de reiziger een recht op schadevergoeding voor gevolgschade ten gevolge van de vertraging, de gemiste aansluiting of uitval van diensten.

## **Hoofdstuk 4 Schadevergoeding**

### Artikel 12

Dit artikel brengt de spoorwegen op één lijn met de luchtvaartsector in zoverre het risicoaansprakelijkheid invoert zonder financiële begrenzings in geval van dood of letsel van een reiziger.

Tot een bedrag van 220 000 EUR, hetgeen ongeveer 175 000 Bijzondere Trekkingsrechten (BTR) is, kan de spoorwegonderneming de vordering niet betwisten behalve wanneer de schade door de reizigers zelf is veroorzaakt. Boven dit bedrag kan zij deze betwisten maar

---

<sup>11</sup> Verordening 889/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 13 mei 2002 houdende wijziging van Verordening 2027/97 van de Raad betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders.

moet zij aantonen dat zij niet schuldig is. De aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers krachtens de CIV is eveneens risicoaansprakelijkheid, bijvoorbeeld aansprakelijkheid zonder schuld, maar kan in sommige omstandigheden worden betwist. De hier ingevoerde aansprakelijkheid is dus strikter. BTR is een internationaal reservemiddel dat in 1969 door het IMF werd gecreëerd. BTR wordt gedefinieerd als een korf van munten, vandaag bestaande uit de euro, de Japanse yen, het pound sterling en de Amerikaanse dollar. Het wordt gebruikt in de luchtvaart alsook in de zeevaart en in het COTIF.

Vanuit het oogpunt van de reiziger werd het geschikter geacht de euro te gebruiken als munt in deze verordening. De grondslag van de gegeven bedragen is evenwel in BTR, hetgeen de enigszins rare cijfers verklaart.

Artikel 12, lid 3, creëert een recht voor de afstammeling.

### Artikel 13

Dit artikel geeft de reiziger recht op voorschotten ter dekking van onmiddellijke behoeften na het gebeuren van een ongeval. Het sluit aan bij hetgeen in de luchtvaartsector wordt toegepast.

### Artikel 14

Dit artikel bepaalt het verschuldigde bedrag bij beschadiging of vernieling van bagage. Het bedrag voor handbagage is gelijk aan dat krachtens de CIV (artikel 34), terwijl het bedrag voor andere bagage hetzelfde is als in de luchtvaartsector (artikel 22, lid 2, van Besluit 2001/539 van de Raad<sup>12</sup>).

### Artikel 15

Dit artikel voorziet in het recht van schadevergoeding in geval van vertragingen. De bedragen worden gegeven in de bijlage en worden gedifferentieerd met betrekking tot de dienst en de duur van de vertraging. Dit artikel bepaalt verder de termijn waarbinnen de schadevergoeding moet worden betaald alsook de wijze waarop. Voor bedragen van niet meer dan 4 euro is er geen schadevergoeding.

### Artikel 16

Dit artikel creëert een recht voor de reiziger om te worden terugbetaald of langs een andere route te worden vervoerd wanneer hij een aansluiting heeft gemist tengevolge van vertraging of uitval van diensten. Hetzelfde wordt voorgesteld binnen de luchtvaartsector bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten.

### Artikel 17

Dit artikel geeft de reiziger een recht op bijstand in geval van vertraging, gemiste aansluiting of uitval van diensten. De bijstand omvat maaltijden, logies, vervoer en waarschuwen van personen. Volgens dit artikel certificeert een spoorwegonderneming op verzoek op het

---

<sup>12</sup> Besluit van de Raad van 5 april 2001 inzake de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal).



vervoerbewijs dat de dienst is vertraagd of uitgevallen. Dit maakt het voor de reiziger gemakkelijker wanneer hij zijn rechten uitoefent.

### Artikel 18

Dit artikel verduidelijkt dat de aansprakelijkheidsregels van de verordening van toepassing zijn zelfs indien een deel van het spoorwegvervoer wordt uitgevoerd per veerboot, bijvoorbeeld de spoorwegvoertuigen per veerboot worden vervoerd, tenzij de op de veerboot van toepassing zijnde rechtsregeling gunstiger is voor de reizigers.

De verordening is van toepassing wanneer het spoorwegvervoer tijdelijk wordt onderbroken en de reizigers met een ander vervoermiddel worden vervoerd.

## Artikel 19

Dit artikel beoogt te verduidelijken dat wanneer een internationale reis wordt uitgevoerd door meerdere opeenvolgende spoorwegondernemingen de reiziger het recht heeft te kiezen bij welke hij zijn vordering indient, en de spoorwegondernemingen aansprakelijk zijn overeenkomstig het principe allen voor één en één voor allen.

## Artikel 20

Dit artikel beoogt het waarborgen van het recht van de reiziger wanneer de spoorwegonderneming waarmee de reiziger zijn contract heeft de uitvoering van het vervoer aan een andere spoorwegonderneming heeft opgedragen.

## Artikel 21

Dit artikel bepaalt voor wie de spoorwegonderneming verantwoordelijk is. Naast het verantwoordelijk zijn voor haar personeel en anderen van de diensten waarvan zij gebruik maakt is de spoorwegonderneming ook verantwoordelijk voor het personeel van de infrastructuurbeheerder.

## Artikel 22

Dit artikel bepaalt dat een vordering op basis van de verordening enkel tegen de spoorwegonderneming kan worden ingesteld onder de in de verordening neergelegde voorwaarden en beperkingen. Hetzelfde geldt voor een vordering tegen een persoon voor wie de spoorwegonderneming verantwoordelijk is.

## Artikel 23

Dit artikel handelt over verjaring. Artikel 23, lid 1, stemt overeen met artikel 60 CIV terwijl artikel 23, lid 2, overeenstemt met hetgeen wordt toegepast in de luchtvaartsector en aldus de termijn een jaar uitbreidt ten opzichte van de CIV.

## Artikel 24

Artikel 24 voorziet in het recht van regres.

## Artikel 25

Artikel 25, lid 1, beoogt het waarborgen voor de reizigers dat een afwijking van de verplichtingen van de verordening nietig is. Artikel 25, lid 2, verduidelijkt dat de vastgestelde regels een minimum zijn en dat gunstiger voorwaarden kunnen worden aangeboden.

## Artikel 26

Dit artikel voorziet in de uitzondering op de aansprakelijkheidsregels. Indien de spoorwegonderneming aantoont dat de schade werd veroorzaakt door de reiziger zelf is zij niet aansprakelijk. Dit geldt ook in geval van dood of letsel van een reiziger.

## Artikel 27

Dit artikel creëert het recht voor een persoon met verminderde mobiliteit om een vervoerbewijs te kopen en te boeken voor een internationale reis.

## Artikel 28

Artikel 28 geeft een persoon met verminderde mobiliteit recht op bijstand op voorwaarde dat de persoon de spoorwegonderneming op voorhand op de hoogte heeft gesteld van zijn behoeften. De bijstand omvat instappen, overstappen en uitstappen. Dit artikel voert het begrip stationsbeheerder in, zijnde de persoon die bijstand moet verlenen aan personen met verminderde mobiliteit op het spoorwegstation.

## Artikel 29

Dit artikel wijst de persoon aan die verantwoordelijk is voor het verlenen van bijstand. Het voorziet eveneens in tarifieringsregels.

## Artikel 30

Dit artikel geeft de persoon met verminderde mobiliteit het recht aan de spoorwegonderneming of touroperator om bijstand te vragen aan boord of bij het in- of uitstappen op voorwaarde dat hij op voorhand van zijn behoefte kennisgeving heeft gedaan.

## Artikel 31

Artikel 31 handelt over de ontvangst van kennisgevingen en de communicatie tussen de spoorwegonderneming of de touroperator en de beherende instantie op het spoorwegstation.

## **Hoofdstuk 7 Dienstkwaliteit**

### Artikel 32

Dit artikel handelt over de veiligheid op spoorwegstations en aan boord van de trein. Teneinde de veiligheid van de reiziger te verzekeren dienen spoorwegondernemingen samen te werken.

### Artikel 33

Dit artikel beoogt het waarborgen van een bepaald niveau van dienstkwaliteit. Er dienen dienstkwaliteitsnormen voor internationale diensten te worden gedefinieerd en de prestatie dient door de dienstverlenende spoorwegonderneming te worden getoetst en openbaar gemaakt.

### Artikel 34

Artikel 34 stelt een klachtenbehandelingsmechanisme in ten voordele van de reiziger. Het artikel bepaalt bij wie klachten kunnen worden ingediend, welke taal kan worden gebruikt, wie moet antwoorden en binnen welke termijn een antwoord moet worden gegeven. Het bepaalt verder dat de spoorwegondernemingen het aantal ontvangen klachten moeten bekendmaken.

### Artikel 35

Dit artikel bepaalt bij wie een vordering buiten rechte betreffende aansprakelijkheid moet worden ingediend.

### Artikel 36

Dit artikel voorziet in de verplichtingen van de reiziger, zijnde het bezit van een geldig vervoerbewijs en behoorlijk gedrag.

## **Hoofdstuk 8 Toezicht en handhaving**

### Artikel 37

Dit artikel bepaalt dat een spoorwegonderneming het publiek moet informeren over diensten die worden beëindigd.

### Artikel 38

Dit artikel voorziet in een verplichting voor de lidstaat om een instantie aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de handhaving van de verordening.

### Artikel 39

Dit artikel bepaalt dat de aangewezen instanties dienen samen te werken en informatie uit te wisselen.

## **Hoofdstuk 9 Slotbepalingen**

### Artikel 40

Dit artikel regelt de sancties in geval van niet-naleving van de bepalingen van de verordening.

### Artikel 41

Artikel 41 betreft de wijziging van de bijlagen.

### Artikel 42

Dit artikel regelt het wijzigen van bepalingen betreffende in de verordening vermelde bedragen.

### Artikel 43

Artikel 43 regelt de comitéprocedures.

### Artikel 44

Overeenkomstig dit artikel rapporteert de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad over de uitvoering en het resultaat van deze verordening drie jaar na de inwerkingtreding ervan.

### Artikel 45

Dit artikel bepaalt de datum waarop de verordening in werking treedt.

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het internationale treinverkeer**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 71, lid 1,

Gezien het voorstel van de Commissie<sup>13</sup>,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>14</sup>,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's<sup>15</sup>,

Volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag<sup>16</sup>,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In het kader van het gemeenschappelijke vervoerbeleid is het belangrijk de kwaliteit van de spoorwegdiensten en gebruikersrechten voor reizigers in het internationale treinverkeer te waarborgen en de kwaliteit en effectiviteit van de diensten voor reizigers in het internationale treinverkeer te verbeteren teneinde te helpen bij het vergroten van het aandeel van het spoorwegvervoer in verhouding tot andere vervoermodaliteiten.

(2) De strategie voor het consumentenbeleid 2002-2006<sup>17</sup> legt als doel op het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming op het gebied van vervoer, en het toepassen van consumentenbescherming op het gebied van vervoer zoals voorgeschreven bij artikel 153, lid 2, van het Verdrag.

(3) De gebruikersrechten inzake spoorwegdiensten omvatten de ontvangst van informatie betreffende de dienst voor, gedurende en na de reis.

(4) De treinreiziger is de zwakste partij bij het vervoercontract, en de reizigersrechten in dit verband moeten worden gewaarborgd.

(5) Geautomatiseerde systemen die gebruikt worden voor het verkopen van vervoerbewijzen voor treinreizigers kunnen, indien goed gebruikt, een belangrijke en nuttige dienst aan de

---

<sup>13</sup> PB C van , blz.

<sup>14</sup> PB C van , blz.

<sup>15</sup> PB C van , blz.

<sup>16</sup> PB C van , blz.

<sup>17</sup> COM(2002)208 def., PB C 137 van 8.6.2002, blz. 2.

treinreizigers aanbieden. Het is derhalve nodig om op niet-discriminerende basis de toegang tot dergelijke systemen te vergemakkelijken.

(6) De spoorwegondernemingen moeten samenwerken om de overgang van het ene net op het andere en van de ene exploitant op de andere te vergemakkelijken en door deze samenwerking het aanbieden van geïntegreerde vervoerbewijzen aan de treinreizigers verzekeren.

(7) Teneinde te verzekeren dat de internationale spoorreiziger van de regels in deze verordening profiteert moeten de spoorwegondernemingen die treinreizigersdiensten aanbieden samenwerken. Deze samenwerking moet op niet-discriminerende voorwaarden openstaan voor elke spoorwegonderneming die een treinreizigersdienst aanbiedt.

(8) De internationale treinreizigersdiensten moeten ten goede komen aan de burgers in het algemeen. Bijgevolg moeten personen die het nadeel ondervinden van verminderde mobiliteit, ongeacht of deze veroorzaakt wordt door invaliditeit, leeftijd of enige andere factor, gelijke kansen hebben bij het reizen per spoor.

(9) Een systeem van onbeperkte aansprakelijkheid in geval van dood of letsel van reizigers is aangewezen in de context van een veilig en modern spoorwegvervoersysteem.

(10) De invoering van aansprakelijkheidsgrenzen voor verlies of beschadiging van bagage en voor schade veroorzaakt door vertraging, gemiste aansluiting of uitval van de reis moet tot grotere duidelijkheid leiden en prikkels verschaffen voor de internationale treinreizigersmarkt, ten voordele van de reizigers.

(11) Het is wenselijk slachtoffers van ongevallen en hun personen ten laste te ontlasten van financiële zorgen op korte termijn in de periode onmiddellijk na het ongeval.

(12) Het is belangrijk dat de regels van deze verordening zelfs van toepassing zijn wanneer, als onderdeel van de treinreis of tengevolge van tijdelijke veranderingen, het reizigersvervoer wordt verricht met andere modaliteiten, met name over zee of de binnenwateren. Deze voorrang van de aansprakelijkheid van de spoorwegexploitant is in overeenstemming met internationale verdragen, met name artikel 1, lid 3, van de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV – aanhangsel A bij het verdrag), het “Vilnius-Protocol 1999”, en artikel 2, lid 2, van het Verdrag van Athene betreffende het vervoer van reizigers en hun reisgoed over zee 2002.

(13) Wanneer de reis opeenvolgend door verschillende spoorwegondernemingen wordt verzorgd moet een reiziger tegen elke spoorwegonderneming die deelneemt aan het vervoer een vordering kunnen instellen.

(14) Het is in het belang van de treinreizigersmarkt dat een hoog veiligheidsniveau in stand wordt gehouden op stations en aan boord van de trein.

(15) In het belang van andere reizigers en van de spoorwegonderneming dient een reiziger aan bepaalde gedragsregels te voldoen.

(16) De effecten van deze verordening moeten met name worden getoetst aan de inflatie en aan ontwikkelingen van het concurrentieniveau op de relevante treinreizigersmarkten.

(17) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke

personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens<sup>18</sup>.

(18) De lidstaten moeten sancties vaststellen die van toepassing zijn op inbreuken op de bepalingen van deze verordening.

(19) Aangezien de doelstellingen van het overwogen optreden, dit wil zeggen de ontwikkeling van de communautaire spoorwegen en de invoering van reizigersrechten in het internationale spoorwegverkeer, met het oog op de belangrijke internationale dimensies en de noodzaak van internationale samenwerking op het gebied van het internationale reizigersverkeer niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve beter op communautair niveau kunnen worden verwezenlijkt, kan de Gemeenschap, in overeenstemming met het subsidiariteitsbeginsel als bedoeld in artikel 5 van het Verdrag, maatregelen nemen. In overeenstemming met het proportionaliteitsbeginsel, zoals bedoeld in dat artikel, gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.

(20) De maatregelen nodig voor de uitvoering van deze verordening moeten worden vastgesteld in overeenstemming met Besluit 1999/468/EG van 28 juni 1999 tot vaststelling van de voorwaarden voor de uitoefening van de aan de Commissie verleende uitvoeringsbevoegdheden<sup>19</sup>,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

## HOOFDSTUK EEN ALGEMENE BEPALINGEN

### *Artikel 1*

#### *Onderwerp en toepassingsgebied*

1. Deze verordening stelt rechten en verplichtingen in voor reizigers in het internationale treinverkeer.

2. Deze verordening is van toepassing op internationale reizen binnen de Gemeenschap voorzover de internationale dienst wordt geëxploiteerd door een spoorwegonderneming met een vergunning overeenkomstig Richtlijn 95/18/EG van de Raad<sup>20</sup>.

Indien de Gemeenschap een overeenkomst betreffende spoorwegvervoer heeft gesloten met een derde land is deze verordening eveneens van toepassing op internationale reizen naar, vanuit of door dat land.

3. Deze verordening is van toepassing op geautomatiseerde informatie- en boekingsystemen voor spoorwegvervoer wanneer deze worden aangeboden voor gebruik en/of binnen de Gemeenschap gebruikt worden om informatie te verstrekken betreffende internationale reizen

---

<sup>18</sup> PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

<sup>19</sup> PB L 184 van 17.7.1999, blz. 23.

<sup>20</sup> PB L 143 van 27.6.1995, blz. 70.

per spoor en voor de distributie en verkoop van vervoerbewijzen en/of boekingen voor deze internationale reizen.

## *Artikel 2*

### *Definities*

In het kader van deze verordening zijn de volgende definities van toepassing:

- 1) “spoorwegonderneming”: elke publieke of particuliere onderneming met een vergunning overeenkomstig de van toepassing zijnde communautaire wetgeving, waarvan de hoofdactiviteit het verlenen van diensten voor het vervoer van reizigers per spoor is en die daarvoor de tractie levert;
- 2) “infrastructuurbeheerder”: elke instantie of onderneming die met name belast is met de aanleg en het onderhoud van de spoorweginfrastructuur, of een deel daarvan, zoals gedefinieerd in artikel 3 van Richtlijn 91/440/EEG, hetgeen eveneens het beheer van de regelings- en veiligheidssystemen van de infrastructuur kan omvatten. De functies van de infrastructuurbeheerder op een net of deel van een net kunnen aan verschillende instanties of ondernemingen worden toegewezen;
- 3) “toewijzingsinstantie”: de organisatie verantwoordelijk voor de toewijzing van spoorweginfrastructuurcapaciteit;
- 4) “aanrekenende instantie”: de organisatie verantwoordelijk voor het aanrekenen van het gebruik van de spoorweginfrastructuurcapaciteit;
- 5) “touroperator”: een organisator of doorverkoper buiten een spoorwegonderneming in de zin van artikel 2, punten 2 en 3 van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad<sup>21</sup> van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten;
- 6) “hoofdspoorwegstation”: een spoorwegstation waarbij gestopt wordt door internationale diensten en/of nationale langeafstandsdiensten van meer dan 100 kilometer;
- 7) “stationsbeheerder”: de organisatorische entiteit in een lidstaat die verantwoordelijk is gemaakt voor het beheer en/of onderhoud van spoorwegstations;
- 8) “vervoercontract”: een contract tussen een spoorwegonderneming en/of touroperator enerzijds en de reiziger anderzijds voor de levering van een of meer internationale reizen en, voorzover van toepassing, een of meer boekingen, ongeacht door welke spoorwegonderneming of andere vervoeronderneming het vervoer wordt uitgevoerd en/of het feit dat het uitbesteed wordt door een spoorwegonderneming en/of touroperator die het contract sluit;
- 9) “vervoerbewijs”: een geldig document dat als bewijs dient van de opstelling van een vervoercontract en recht geeft op vervoer, of een equivalent in papierloze vorm,

---

<sup>21</sup> PB L 158 van 23.6. 1990, blz. 59.



inclusief elektronische vorm, verstrekt of goedgekeurd door de spoorwegonderneming;

- 10) “boeking”: een bewijs dat de reiziger in het bezit is van een vervoerbewijs of een ander bewijs dat aantoont dat de boeking door de spoorwegonderneming of touroperator is geaccepteerd en geregistreerd;
- 11) “rechtstreeks vervoerbewijs”: een vervoerbewijs of vervoerbewijzen die een vervoercontract vertegenwoordigen nodig om een internationale reis uit te voeren van het punt van vertrek tot het punt van bestemming met gebruikmaking van een aantal diensten en/of spoorwegondernemingen;
- 12) “internationale reis”: een personenreis per spoor waarbij minstens een interne gemeenschapsgrens wordt overgegaan, en die kan worden geëffectueerd door middel van een internationale dienst en/of door middel van een nationale dienst voor het binnenlandse deel van de reis;
- 13) “internationale dienst”: een treinreizigersdienst waarbij de trein minstens één interne gemeenschapsgrens overgaat; de trein kan worden gecombineerd en/of gesplitst en de verschillende delen kunnen verschillende punten van vertrek en bestemming hebben, maar elk samenstellend rijtuig moet minstens één grens overgaan;
- 14) “internationale hogesnelheidsdienst”: een internationale spoorwegdienst waarbij minstens een deel van de dienst wordt uitgevoerd op een specifieke hogesnelheidsspoorweginfrastructuur zoals gedefinieerd in artikel 2, onder a), van Richtlijn 1996/48/EG van de Raad<sup>22</sup>.
- 15) “vertraging”: de tijd tussen de vertrektijd en/of aankomsttijd die is opgenomen in de tijdtafels van de dienstregeling of de gepubliceerde dienstregeling, inclusief voor de reizigers beschikbaar gestelde foldertjes, op het spoorwegstation van vertrek en/of aankomst enerzijds, en de werkelijke vertrektijd en/of aankomsttijd van de internationale dienst of internationale hogesnelheidsdienst anderzijds;
- 16) “uitval”: het niet doorgaan van een geplande internationale dienst of internationale hogesnelheidsdienst;
- 17) “gevolgschade”: belangrijke schade tengevolge van een vertraging, een vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting of uitval waarmee men geconfronteerd wordt;
- 18) “tijdtafels van de dienstregeling”: de gegevens over alle geplande bewegingen van treinen en rollend materieel die gedurende de periode waarvoor deze gelden plaats zullen vinden op de betreffende infrastructuur;
- 19) “geautomatiseerd informatie- en boekingssysteem voor spoorwegvervoer”: een geautomatiseerd systeem dat informatie bevat over alle door spoorwegondernemingen aangeboden reizigersdiensten; de in het systeem opgeslagen informatie over reizigersdiensten omvat:
  - (a) roosters en dienstregelingen van reizigersdiensten;

---

<sup>22</sup> PB L 235 van 17.9. 1996, blz. 6.

- (b) beschikbaarheid van zitplaatsen op reizigersdiensten;
  - (c) tarieven en speciale voorwaarden;
  - (d) toegankelijkheid van treinen voor personen met verminderde mobiliteit;
  - (e) faciliteiten via welke boekingen kunnen worden gedaan of vervoerbewijzen kunnen worden verstrekt voor zover sommige of al deze faciliteiten beschikbaar worden gesteld voor abonnees;
- 20) “systeemverkoper”: een entiteit en haar filialen die verantwoordelijk zijn voor de exploitatie of het op de markt brengen van geautomatiseerde informatie- en boekingsystemen voor spoorwegvervoer;
- 21) “persoon met verminderde mobiliteit”: elke persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer verminderd is tengevolge van een lichamelijke, zintuiglijke of motorische handicap, een intellectuele deficiëntie, leeftijd, ziekte, of enige andere oorzaak van invaliditeit en wiens situatie bijzondere aandacht en de aanpassing aan de persoonlijke behoeften van de voor alle reizigers beschikbaar gestelde dienst vereist;
- 22) “opvolgende spoorwegonderneming”: een spoorwegonderneming die een deel van de internationale dienst uitvoert;
- 23) “ondervoerder”: een spoorwegonderneming die geen vervoercontract met de reiziger gesloten heeft maar waaraan de spoorwegonderneming de uitvoering van het vervoer geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd.

## HOOFDSTUK II INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

### *Artikel 3*

#### *Reisinformatie*

De spoorwegondernemingen en/of touroperators verstrekken aan de reiziger minstens de informatie bedoeld in bijlage I.

De informatie vóór de reis, bedoeld in bijlage I, wordt verstrekt voor diensten die eveneens door andere spoorwegondernemingen worden aangeboden.

De informatie wordt versterkt in het meest geschikte formaat.

### *Artikel 4*

#### *Vervoercontract en vervoerbewijzen*

1. Bij het vervoercontract verbinden de spoorwegonderneming of spoorwegondernemingen zich ertoe de reiziger, handbagage en bagage te vervoeren naar de plaats van bestemming. Het contract moet worden bevestigd door een of meer aan de reiziger

verstrekte vervoerbewijzen. Het vervoerbewijs geldt als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het sluiten van het vervoercontract.

2. De spoorwegondernemingen verstrekken vervoerbewijzen, die minstens de informatie bevatten bedoeld in bijlage II.

3. Indien de vervoerbewijzen en boekingen zijn uitgeschreven op naam van de reiziger zijn zij overdraagbaar op een andere persoon onder de voorwaarden gespecificeerd bij de aankoop van de vervoerbewijzen.

4. De vervoerbewijzen en boekingen kunnen worden opgesteld in de vorm van elektronisch geregistreerde gegevens, die om te zetten zijn in leesbare geschreven symbolen.

## *Artikel 5*

### *Toegang tot reisinformatiesystemen*

1. Onverminderd de bepalingen van Verordening (EEG) nr. 2299/89 van de Raad van 24 juli 1989<sup>23</sup> betreffende gedragsregels voor geautomatiseerde boekingsystemen, met name artikel 21 ter daarvan, zijn de onderstaande leden 2 tot 7 van toepassing.

2. Een systeemverkoper die distributiefaciliteiten op het gebied van geregelde spoorwegdiensten voor reizigers verleent, geeft iedere spoorwegonderneming die daartoe een verzoek indient de gelegenheid om, binnen de grenzen van de beschikbare capaciteit van het systeem en behoudens technische eisen die buiten de controle van de systeemverkoper vallen, op gelijke en niet-discriminerende wijze aan deze faciliteiten deel te nemen.

3. Een systeemverkoper:

- (a) mag geen onredelijke voorwaarden stellen voor een contract met een deelnemende spoorwegonderneming;
- (b) mag geen extra voorwaarden opleggen die, naar hun aard of volgens de geldende handelsgebruiken, geen verband houden met deelneming aan zijn informatiesysteem, en dient dezelfde voorwaarden voor hetzelfde niveau van dienstverlening te stellen.

4. Een systeemverkoper mag niet als voorwaarde voor deelneming aan zijn informatiesysteem stellen, dat een deelnemende spoorwegonderneming niet terzelfder tijd aan een ander systeem mag deelnemen.

5. Een deelnemende spoorwegonderneming heeft het recht haar contract met een systeemverkoper op te zeggen, met een opzeggingstermijn van minstens zes maanden die niet eerder dan aan het einde van het eerste jaar verstrijkt, zonder dat haar enige sanctie kan worden opgelegd.

6. Door een systeemverkoper aangeboden invoer- en verwerkingsfaciliteiten staan zonder discriminatie ter beschikking van alle deelnemende spoorwegondernemingen.

---

<sup>23</sup> PB L 220 van 29.07.1989, blz. 1.

7. Indien de systeemverkoper verbeteringen aanbrengt aan de verstrekte distributiefaciliteiten of in de bij de verstrekking van deze faciliteiten gebruikte outillage, stelt hij deze verbeteringen onder dezelfde voorwaarden ter beschikking van alle deelnemende spoorwegondernemingen, voor zover de op dat ogenblik bestaande technische beperkingen dit toelaten.

#### *Artikel 6*

##### *Beschikbaarheid van vervoerbewijzen, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen*

1. De spoorwegondernemingen en/of touroperators bieden vervoerbewijzen en/of rechtstreekse vervoerbewijzen aan voor internationale reizen tussen minstens de hoofdspoorwegstations en naar spoorwegstations die gelegen zijn in een zone met als middelpunt het dichtstbijgelegen spoorwegstation.

2. De spoorwegondernemingen werken, onverminderd de bepalingen van de artikelen 81, 82 en 86 van het Verdrag, samen teneinde aan de reiziger rechtstreekse vervoerbewijzen voor internationale reizen aan te bieden. De samenwerking staat open voor elke spoorwegonderneming op niet discriminerende voet. De voor het verstrekken van vervoerbewijzen verrichte diensten worden aangerekend op kostenbasis. De spoorwegondernemingen stellen de Commissie één jaar na de inwerkingtreding van deze verordening in kennis van samenwerkingsovereenkomsten.

3. Vervoerbewijzen voor internationale reizen moeten minstens via de volgende kanalen aan de reizigers worden gedistribueerd:

- (a) loketten en, indien beschikbaar, automaten op alle hoofdspoorwegstations, of
- (b) telefoon/internet of enige andere op grote schaal beschikbare informatietechnologie zonder extra lasten voor het gebruik van dit distributiekanaal.

4. De spoorwegondernemingen maken het echter mogelijk vervoerbewijzen voor internationale reizen in de trein aan te kopen, onder de in artikel 36 neergelegde voorwaarden.

### HOOFDSTUK III AANSPRAKELIJKHEID VAN DE SPOORWEGONDERNEMING

#### *Artikel 7*

##### *Dood en letsel van reizigers*

1. De spoorwegonderneming is in geval van dood of fysiek of psychisch letsel van een reiziger enkel aansprakelijk indien het ongeval dat de dood of het letsel heeft veroorzaakt heeft plaatsgevonden op het ogenblik dat de reiziger in de trein was of aan het in- of uitstappen was.

2. De bij artikel 9 van Richtlijn 95/18/EG opgelegde verzekeringsplicht, voor zover zij te maken heeft met de aansprakelijkheid ten aanzien van reizigers, houdt in dat een spoorwegonderneming zich verzekert tot een niveau dat toereikend is om te waarborgen dat

alle schadevergoedingsgerechtigden het volledige bedrag ontvangen waarop zij overeenkomstig deze verordening recht hebben.

De minimale verzekeringsdekking per reiziger bedraagt 310 000 EUR.

#### *Artikel 8*

##### *Handbagage*

1. In geval van dood of lichamelijk letsel van een reiziger is de spoorwegonderneming aansprakelijk voor totaal of gedeeltelijk verlies of beschadiging van persoonlijke bezittingen die de reiziger aanhad of als handbagage bij zich had.

2. Afgezien hiervan is de spoorwegonderneming niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van persoonlijke bezittingen en handbagage voor het toezicht waarvan de reiziger verantwoordelijk is, tenzij het verlies of de beschadiging veroorzaakt wordt door de schuld van de spoorwegonderneming

#### *Artikel 9*

##### *Andere bagage*

De spoorwegonderneming is aansprakelijk voor opgelopen schade in geval van totale of gedeeltelijke vernieling, verlies of beschadiging van bagage op voorwaarde dat de gebeurtenis die de vernieling, het verlies of de beschadiging heeft veroorzaakt plaatsvond terwijl de bagage onder de verantwoordelijkheid van de spoorwegonderneming viel.

#### *Artikel 10*

##### *Vertraging*

De spoorwegonderneming is aansprakelijk voor een vertraging, inclusief een vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting en/of de uitval van een internationale dienst voor reizigers en/of het vervoer van bagage.

De spoorwegonderneming is niet aansprakelijk voor vertraging of uitval van een internationale dienst indien deze het gevolg waren van uitzonderlijke weersomstandigheden, natuurrampen, oorlogsdaden of terrorisme.

#### *Artikel 11*

##### *Gevolgschade*

Ingeval een spoorwegonderneming aansprakelijk is voor een vertraging, een vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting of een uitval is de spoorwegonderneming, ongeacht de in artikel 10 neergelegde voorwaarden voor schadevergoeding in geval van vertragingen, aansprakelijk voor schade.

Onverminderd artikel 16 is er voor vertragingen van minder dan één uur geen recht op vergoeding van gevolgschade.

## HOOFDSTUK IV SCHADE EN SCHADEVERGOEDING

### *Artikel 12*

#### *Schade in geval van dood of letsel van reizigers*

1. De aansprakelijkheid van een spoorwegonderneming voor opgelopen schade in geval van dood of lichamelijk letsel van een reiziger is financieel niet begrensd.
2. Voor in artikel 7, lid 1, bedoelde schade die niet meer bedraagt dan 220 000 EUR per reiziger kan de spoorwegonderneming haar aansprakelijkheid niet uitsluiten of begrenzen. Boven dat bedrag is de spoorwegonderneming niet aansprakelijk voor schade indien zij bewijst dat zij niet onachtzaam was of op een andere manier schuld droeg.
3. Indien door de dood van de reiziger personen jegens wie de reiziger een wettelijke onderhoudsplicht had of gehad zou hebben hun onderhoud verliezen, worden ook dezen voor dit verlies schadeloosgesteld.

### *Artikel 13*

#### *Voorschotten*

Indien een reiziger gedood of gewond wordt, betaalt de spoorwegonderneming een voorschot ter dekking van onmiddellijke economische behoeften binnen vijftien dagen na de identificatie van de schadegerechtigde persoon.

In geval van dood bedraagt deze betaling niet minder dan 21 000 EUR.

### *Artikel 14*

#### *Schadevergoeding voor handbagage en andere bagage*

1. Wanneer de spoorwegonderneming aansprakelijk is krachtens artikel 8, moet zij schadevergoeding betalen tot een grens van 1 800 EUR per reiziger.
2. Wanneer de spoorwegonderneming aansprakelijk is krachtens artikel 9 moet zij schadevergoeding betalen tot een grens van 1 300 EUR per reiziger.

### *Artikel 15*

#### *Schadevergoeding in geval van vertragingen*

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen kan een reiziger de spoorwegonderneming om schadevergoeding verzoeken in geval van vertragingen indien hij geconfronteerd wordt

met een vertraging. De minimale schadevergoedingen in geval van vertragingen zijn opgenomen in bijlage III.

2. De in lid 1 bedoelde schadevergoeding wordt uitbetaald binnen 14 dagen na de indiening van het verzoek voor schadevergoeding. De schadevergoeding kan enkel in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald met ondertekende instemming van de reiziger.

3. De in lid 1 bedoelde schadevergoeding wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels. De spoorwegondernemingen kunnen een minimumdrempel invoeren waaronder geen schadevergoeding wordt uitbetaald. Deze drempel bedraagt niet meer dan 4 EUR.

## *Artikel 16*

### *Gemiste aansluitingen en uitval*

1. In geval van een vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting of uitval van een internationale dienst is lid 2 van toepassing, behalve wanneer de spoorwegonderneming kan bewijzen dat de dienst enkel tengevolge van uitzonderlijke omstandigheden is uitgevallen.

2. Wanneer een spoorwegonderneming geconfronteerd wordt met een vertraging die zal leiden tot een gemiste aansluiting of wanneer, vóór de geplande vertrektijd, een spoorwegonderneming een internationale spoorwegverbinding laat uitvallen of redelijkerwijs verwacht dat te zullen doen, stelt zij alles in het werk om de reizigers te informeren.

De reizigers wordt minstens een keuze geboden uit:

- (a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, onder de voorwaarden waarop het is betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van hun reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de internationale reis niet langer aan enige bedoeling beantwoordt in verband met het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, samen met, voorzover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid. De terugbetaling gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de betaling van schadevergoeding bedoeld in artikel 15, lid 2 of lid 3; of
- (b) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid; of
- (c) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden, naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.

## *Artikel 17*

### *Bijstand*

1. In geval van vertraging, vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting of dienstuitval worden de reizigers uiterlijk tien minuten na de geplande vertrektijd of na de dienstonderbreking door de spoorwegonderneming of door de stationsexploitant op de hoogte gehouden van de situatie en de verwachte vertrektijd en verwachte aankomsttijd.

2. In geval van vertraging, vertraging die leidt tot een gemiste aansluiting of dienstuitval worden aan de reizigers gratis aangeboden:

- (a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd; en/of
- (b) hotelverblijf in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt; en/of
- (c) vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van verblijf (hotel of een andere plaats);
- (d) vervoer tussen het spoorwegstation of de trein indien deze geblokkeerd is op het spoor en de eindbestemming van de dienst of het vertrekpunt van een ander vervoermiddel.

3. De spoorwegondernemingen certificeren, op verzoek van de reiziger, op het vervoerbewijs dat de spoorwegdienst vertraging heeft opgelopen, geleid heeft tot een gemiste aansluiting of is uitgevallen.

4. Bij de toepassing van de leden 1 en 2 besteedt de exploiterende spoorwegonderneming speciale aandacht aan de behoeften van reizigers met verminderde mobiliteit en vergezellende personen, en aan de behoeften van niet vergezeld kinderen.

## HOOFDSTUK V GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

### *Artikel 18*

#### *Andere vervoersmodaliteiten*

1. De bepalingen betreffende de aansprakelijkheid zijn van toepassing wanneer spoorwegvoertuigen per veerboot worden vervoerd op gedeelten van de internationale reis, tenzij de op het zeevervoer toegepaste rechtsregeling gunstiger is voor de reiziger.

2. Wanneer een vervoer per spoor tijdelijk wordt opgeschort en de reizigers met een andere vervoersmodaliteit worden vervoerd is de spoorwegonderneming aansprakelijk overeenkomstig de bepalingen van deze verordening.

### *Artikel 19*

#### *Opvolgende spoorwegondernemingen*

Indien de internationale reis wordt uitgevoerd door opvolgende spoorwegondernemingen zijn de bij het vervoer betrokken spoorwegondernemingen gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk in geval van dood of persoonlijke letsels van de reiziger, of in geval van beschadiging of verlies van bagage of van vertragingen, vertragingen die leiden tot een gemiste aansluiting of uitval.



## *Artikel 20*

### *Ondervervoerders*

Voorzover een spoorwegonderneming de uitvoering van het vervoer geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd aan een ondervervoerder, blijft de spoorwegonderneming niettemin aansprakelijk voor het volledige vervoer.

## *Artikel 21*

### *Personen waarvoor de spoorwegonderneming aansprakelijk is*

De spoorwegonderneming is aansprakelijk voor haar personeel en andere personen van de diensten waarvan zij gebruik maakt voor de uitvoering van het vervoer, wanneer dat personeel en/of andere personen handelen binnen hun takenpakket.

Het personeel van de beheerder van de infrastructuur waarop het vervoer wordt uitgevoerd wordt beschouwd als personen van de diensten waarvan de spoorwegonderneming gebruik maakt voor de uitvoering van het vervoer.

## *Artikel 22*

### *Grondslag van rechtsvorderingen – samenvoeging van rechtsvorderingen*

In alle gevallen waarin deze verordening van toepassing is kan enige rechtsvordering in verband met aansprakelijkheid, op welke gronden dan ook, tegen de spoorwegonderneming enkel worden ingesteld onverminderd de in deze verordening neergelegde voorwaarden en begrenzingsen.

Hetzelfde geldt voor enige vordering die wordt ingesteld tegen haar personeel of andere personen waarvoor de spoorwegonderneming aansprakelijk is overeenkomstig artikel 21.

Het totale bedrag van de schadevergoeding verschuldigd door de spoorwegonderneming, de ondervervoerder en hun personeel en andere personen van de diensten waarvan zij gebruik maken voor de uitvoering van het vervoer is niet hoger dan de in deze verordening vastgestelde maximumbedragen.

## *Artikel 23*

### *Verjaring*

1. De op de aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming in geval van dood of persoonlijk letsel van reizigers gebaseerde rechtsvorderingen tot schadevergoeding verjaren:
  - (a) voor de reiziger, door verloop van drie jaar te rekenen vanaf de dag na het ongeval;

- (b) voor de andere rechthebbenden, door verloop van drie jaar te rekenen van de dag na de dood van de reiziger, maar van maximaal vijf jaar te rekenen van de dag van het ongeval.
2. De andere rechtsvorderingen uit het vervoercontract verjaren door verloop van twee jaar te rekenen vanaf de datum van het incident.

#### *Artikel 24*

##### *Recht van regres*

Niets in deze verordening doet afbreuk aan de vraag of een persoon die aansprakelijk is voor schade in overeenstemming met de bepalingen van de verordening recht van regres heeft tegen enige andere persoon.

De spoorwegonderneming heeft het recht om schadevergoeding te eisen van de infrastructuurbeheerder om de schadevergoeding terug te krijgen die de spoorwegonderneming aan de reizigers heeft betaald. Deze aansprakelijkheid van de infrastructuurbeheerder doet geen afbreuk aan de toepassing van de in Richtlijn 2001/14/EG van het Europees Parlement en de Raad neergelegde prestatieregeling<sup>24</sup>.

#### *Artikel 25*

##### *Uitsluiting van verklaring van afstand en beperking*

1. Verplichtingen jegens reizigers ingevolge deze verordening mogen niet worden beperkt of er mag geen afstand van worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clausule in het vervoercontract.
2. Spoorwegondernemingen mogen contractvoorwaarden aanbieden die voor de reiziger gunstiger zijn dan de in deze verordening neergelegde minimumvoorwaarden.

#### *Artikel 26*

##### *Ontheffing*

Indien de spoorwegonderneming bewijst dat de schade is veroorzaakt of in de hand gewerkt door de nalatigheid of een andere onrechtmatige daad of omissie van de persoon die schadevergoeding eist, of de persoon van wie hij zijn rechten verkrijgt, is de spoorwegonderneming geheel of gedeeltelijk ontheven van haar aansprakelijkheid ten aanzien van de eiser in zoverre deze nalatigheid of onrechtmatige daad of omissie de schade heeft veroorzaakt of in de hand gewerkt.

---

<sup>24</sup> PB L 75 van 15.3.2001, blz. 29.

## HOOFDSTUK VI PERSONEN MET VERMINDERDE MOBILITEIT

### *Artikel 27*

#### *Voorkoming van weigering van vervoer*

1. Een spoorwegonderneming en/of een touroperator mogen om redenen van verminderde mobiliteit niet weigeren een vervoerbewijs en boeking te verstrekken voor een internationale dienst die vertrekt uit een hoofdspoorwegstation.

### *Artikel 28*

#### *Bijstand op spoorwegstations*

1. Bij vertrek, overstap of aankomst op een spoorwegstation van een persoon met verminderde mobiliteit op een internationale reis verleent de stationsbeheerder bijstand op zodanige wijze dat de persoon kan instappen, overstappen of uitstappen in verband met de dienst waarvoor deze een vervoerbewijs heeft gekocht.

2. De in lid 1 bedoelde bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de spoorwegonderneming en/of touroperator waarbij het vervoerbewijs is gekocht minstens 24 uur voordat de bijstand nodig is in kennis worden gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand.

3. Indien geen kennisgeving wordt gedaan in overeenstemming met lid 1 levert de stationsbeheerder van het vertrekstation, overstaphoofdstation of aankomststation alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de persoon met verminderde mobiliteit op een internationale reis kan instappen, overstappen of uitstappen in verband met de dienst waarvoor deze een vervoerbewijs heeft gekocht.

### *Artikel 29*

#### *Bijstand op spoorwegstations*

1. De stationsbeheerder is verantwoordelijk voor het verlenen van de bijstand aan personen met verminderde mobiliteit.

2. De stationsbeheerder wijst punten aan, binnen en buiten het spoorwegstation, waar personen met verminderde mobiliteit hun aankomst op het spoorwegstation kunnen aankondigen en, zo nodig, om bijstand kunnen verzoeken.

## *Artikel 30*

### *Bijstand aan boord*

Een spoorwegonderneming en/of een touroperator verlenen een persoon met verminderde mobiliteit bijstand aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen indien deze persoon voldoet aan de voorwaarden in artikel 28, lid 2.

## *Artikel 31*

### *Kennisgeving van behoefte aan bijstand*

1. De spoorwegondernemingen en touroperators nemen alle maatregelen die nodig zijn voor de ontvangst, op alle verkooppunten, van kennisgevingen van behoefte aan bijstand door personen met verminderde mobiliteit.
2. De spoorwegondernemingen en/of touroperators delen de kennisgeving 24 uur op voorhand aan de beheersinstanties van het vertrek-, overstap- of aankomstspoorwegstation mee om het verlenen van bijstand overeenkomstig artikel 28, lid 1, mogelijk te maken.
3. Onmiddellijk na het vertrek van een nationale of internationale dienst stelt de spoorwegonderneming de stationsbeheerder van het overstap- en aankomstspoorwegstation op de hoogte van het aantal personen met verminderde mobiliteit die bijstand vereisen en de aard van deze bijstand.

## HOOFDSTUK VII KWALITEIT EN VEILIGHEID VAN DE DIENST

## *Artikel 32*

### *Veiligheid*

1. De spoorwegondernemingen nemen de nodige maatregelen om te zorgen voor een hoog niveau van veiligheid op de spoorwegstations en in de treinen. Zij voorkomen risico's voor de veiligheid van de reizigers en pakken, binnen hun verantwoordelijkheidssfeer, deze risico's effectief aan waar en wanneer deze zich voordoen.
2. Onverminderd de bepalingen van artikel 81, 82 en 86 van het Verdrag werken de spoorwegondernemingen samen om een hoog niveau van veiligheid te verwezenlijken en in stand te houden en informatie uit te wisselen over beste praktijken betreffende de preventie van activiteiten die het veiligheidsniveau kunnen verslechteren.

## *Artikel 33*

### *Dienstkwaliteitsnormen*

1. De spoorwegondernemingen definiëren dienstkwaliteitsnormen voor internationale diensten en implementeren een kwaliteitsbeheerssysteem om de dienstkwaliteit in stand te houden. De dienstkwaliteitsnormen behelzen minstens de punten in bijlage IV.
2. De spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de dienstkwaliteitsnormen. De spoorwegondernemingen publiceren elk jaar een rapport over hun dienstkwaliteitsprestatie samen met hun jaarrapport. Deze resultaten worden ook gepubliceerd op de internetwebsite van de spoorwegondernemingen.

## *Artikel 34*

### *Klachten*

1. De spoorwegondernemingen die internationale diensten aanbieden zetten een klachtenbehandelingsmechanisme op. De spoorwegonderneming maakt de contactgegevens voor haar klachtenbehandelingsdienst op grote schaal bekend aan de reizigers.
2. De reizigers kunnen een klacht indienen betreffende internationale reizen bij elk van de bij de dienst betrokken spoorwegondernemingen of bij het verkooppunt waar het vervoerbewijs is gekocht.
3. Een klacht kan worden ingediend in de talen van de lidstaten op het grondgebied waarvan de reis heeft plaatsgevonden, in de talen van de plaats waar het vervoerbewijs is gekocht of in het Engels, Frans of Duits.
4. De spoorwegonderneming of het verkooppunt die een krachtens lid 2 ingediende klacht ontvangen antwoorden de klager in dezelfde taal als de klacht namens alle partijen die betrokken zijn bij het verlenen van de internationale dienst, met name een ondervoerder of opvolgende spoorwegonderneming, een stationsbeheerder, een touroperator en/of een infrastructuurbeheerder. Ingeval het verkooppunt dat de klacht ontvangt verschilt van de spoorwegonderneming of spoorwegondernemingen die een deel van de dienst hebben uitgevoerd, kan het verkooppunt de klacht doorzenden naar het juiste adres terwijl het de reiziger op de hoogte brengt.
5. De spoorwegonderneming of het verkooppunt die een krachtens lid 2 ingediende klacht ontvangen moeten aan de reiziger een gemotiveerd antwoord geven binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht. In het antwoord worden de mogelijkheden aangegeven voor een procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en voor verhaal in rechte. Voorzover wegens gebrek aan informatie een substantieel antwoord binnen 20 werkdagen niet mogelijk is, wordt de klager in kennis gesteld van de verwachte vertraging. In ieder geval moet het antwoord aan de klager beschikbaar zijn binnen drie maanden.
6. De spoorwegonderneming publiceert in het in artikel 33 bedoelde jaarrapport het aantal en de categorieën van ontvangen klachten, behandelde klachten, antwoordtijd en genomen correctieve maatregelen.

## *Artikel 35*

### *Adressaat van vorderingen buiten rechte*

Vorderingen buiten rechte met betrekking tot de aansprakelijkheid van de spoorwegonderneming worden schriftelijk bij de spoorwegonderneming ingediend.

In het geval van een door opvolgende spoorwegondernemingen of door een of meer ondervervoerders uitgevoerde internationale reis mag de vordering buiten rechte worden ingediend bij een van de bij het vervoer betrokken spoorwegondernemingen. Een bij één van de aan het vervoer deelnemende spoorwegondernemingen ingediende vordering buiten rechte wordt geacht ook bij de andere te zijn ingediend.

## *Artikel 36*

### *Verplichtingen van reizigers*

1. De reiziger moet er bij ontvangst van het vervoerbewijs op toezien dat dit is aangemaakt in overeenstemming met zijn instructies. De reiziger moet vanaf het begin van de reis in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs tenzij de reiziger tengevolge van gesloten loketten en/of defecte automaten niet in staat was zijn vervoerbewijs te kopen op het hoofdspoorwegstation van vertrek. In dit laatste geval moet de reiziger onmiddellijk het bevoegde treinpersoneel hiervan op de hoogte stellen. De reiziger toont op verzoek zijn vervoerbewijs aan het bevoegde treinpersoneel.

2. De spoorwegondernemingen kunnen vragen dat:

- (a) een reiziger die geen geldig vervoerbewijs toont boven de vervoerprijs een toeslag betaalt die niet meer mag bedragen dan 100% van de vervoerprijs;
- (b) een reiziger die op verzoek weigert de vervoerprijs of de toeslag te betalen zijn reis beëindigt.

3. De spoorwegondernemingen vragen om beëindiging van de reis, zonder recht op terugbetaling van de vervoerbewijzen en/of boekingen, aan een reiziger die:

- (a) een gevaar vormt voor de veiligheid en beveiliging van het treinpersoneel en/of andere reizigers; of
- (b) een gevaar vormt voor de veiligheid en beveiliging van de trein, of
- (c) treinpersoneel en/of andere reizigers overlast bezorgt door onbehoorlijk gedrag zoals het niet nakomen van een rookverbod, vandalisme, beledigingen of geweld.

## HOOFDSTUK VIII INFORMATIE EN HANDHAVING

### *Artikel 37*

#### *Verplichting tot het verstrekken van informatie*

De spoorwegondernemingen brengen het grote publiek op aangepaste manieren op de hoogte van plannen die zij hebben om internationale diensten te beëindigen.

### *Artikel 38*

#### *Handhaving*

1. Elke lidstaat wijst een instantie aan die verantwoordelijk is voor de handhaving van deze verordening. In voorkomende gevallen neemt deze instantie de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de rechten van de reizigers worden gerespecteerd.

De instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, rechtsstructuur en besluitvorming onafhankelijk van enige infrastructuurbeheerder, aanrekenende instantie, toewijzingsinstantie of spoorwegonderneming.

De lidstaten stellen de Commissie op de hoogte van de in overeenstemming met dit lid aangestelde instantie.

2. Elke reiziger kan bij enige krachtens lid 1 aangewezen instantie of bij enige andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie een klacht indienen over een vermeende schending van deze verordening.

### *Artikel 39*

#### *Samenwerking van handhavingsinstanties*

De in artikel 38, lid 1, bedoelde handhavingsinstanties wisselen informatie uit over hun werk en besluitvormingsprincipes en –praktijk met het oog op het coördineren van hun besluitvormingsprincipes in de Gemeenschap. De Commissie helpt hen hierbij.

## HOOFDSTUK IX SLOTBEPALINGEN

### *Artikel 40*

#### *Sancties*

De lidstaten stellen de regels vast betreffende de sancties die van toepassing zijn op schendingen van de bepalingen van deze verordening en nemen alle maatregelen die nodig zijn om ervoor te zorgen dat deze worden uitgevoerd. De vastgestelde sancties moeten

effectief, proportioneel en afschrikwekkend zijn. De lidstaten doen van deze bepalingen uiterlijk op ...<sup>25</sup> kennisgeving aan de Commissie en stellen de Commissie onverwijld in kennis van elke daaropvolgende wijziging die op deze bepalingen van invloed is.

#### *Artikel 41*

#### *Bijlagen*

De bijlagen worden gewijzigd in overeenstemming met de in artikel 43, lid 2, bedoelde procedure.

#### *Artikel 42*

#### *Wijzigingsbepalingen*

1. De maatregelen nodig voor de uitvoering van de artikelen 3 tot 6 en 27 tot 31 worden vastgesteld in overeenstemming met de in artikel 43, lid 2, bedoelde procedure.
2. De in artikel 11 en de artikelen 13 tot 15 genoemde bedragen worden gewijzigd in overeenstemming met de in artikel 43, lid 2, bedoelde procedure.

#### *Artikel 43*

#### *Comité*

1. De Commissie wordt bijgestaan door het bij artikel 11 bis van Richtlijn 91/440/EEG<sup>26</sup> van de Raad opgerichte comité.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, zijn de artikelen 5 en 7 van Besluit 1999/468/EG van toepassing, met inachtneming van artikel 8 van dat besluit.

De in artikel 5, lid 6, van Besluit 1999/468/EG bedoelde periode wordt vastgesteld op drie maanden.

3. Het comité stelt zijn reglement van orde vast.

---

<sup>25</sup> Zes maanden na de inwerkingtreding van deze verordening.

<sup>26</sup> PB L 237 van 24.8.1991, blz. 25.



#### *Artikel 44*

##### *Rapport*

De Commissie brengt drie jaar na de inwerkingtreding van deze verordening verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de uitvoering en de resultaten van deze verordening, met name over de dienstkwaliteitsniveaus.

Het rapport is gebaseerd op ingevolge artikel 33, lid 2, artikel 34, lid 6, artikel 39, lid 1, van deze verordening alsook artikel 10ter van Richtlijn 91/440/EEG te verstrekken informatie. Het rapport gaat voor zover nodig vergezeld van passende voorstellen.

#### *Artikel 45*

Deze verordening treedt in werking 20 dagen na de datum van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, op

*Voor het Europees Parlement*  
*De Voorzitster*

*Voor de Raad*  
*De Voorzitter*

**BIJLAGE I**  
**DOOR SPOORWEGONDERNEMINGEN TE VERSTREKKEN**  
**MINIMUMINFORMATIE**

**Informatie vóór de reis**

Alle op het contract van toepassing zijnde relevante voorwaarden;

Tijdschema's en voorwaarden betreffende de snelste reisweg;

Tijdschema's en voorwaarden betreffende de laagste tarieven;

Toegankelijkheid en toegangsvoorwaarden voor personen met verminderde mobiliteit;

Toegankelijkheid en toegangsvoorwaarden betreffende fietsen;

Beschikbaarheid van zitplaatsen in rook- en niet-rookcoupés, eerste en tweede klas en couchettes en slaapwagens;

Activiteiten die de diensten kunnen verstoren of vertragen;

Beschikbaarheid van diensten aan boord.

**Informatie tijdens de reis**

Diensten aan boord

Volgend station

Vertragingen

Belangrijkste aansluitende diensten

Beveiligings- en veiligheidskwesties

Deze informatie wordt verstrekt in minstens de talen van de lidstaten waar de dienst wordt uitgevoerd.

**Informatie na de reis**

Procedures en contactgegevens bij verlies van bagage

Procedure betreffende de indiening van klachten

**BIJLAGE II**  
**OP HET VERVOERBEWIJS TE VERSTREKKEN MINIMUMINFORMATIE**

Spoorwegondernemingen die het vervoer uitvoeren;

Geldigheid van de vervoerbewijzen (datums; diensten, klas);

Het feit of het vervoerbewijs gevalideerd moet worden vóór de reis en voorwaarden voor het gebruik van het vervoerbewijs;

Prijs, inclusief belastingen en andere lasten.

**BIJLAGE III**  
**MINIMUMSCHADEVERGOEDINGEN IN GEVAL VAN VERTRAGINGEN**

<b>Type dienst</b>	<b>Duur van de dienst</b>	<b>50% schadevergoeding in geval van</b>	<b>100% schadevergoeding in geval van</b>
Internationale reizen op (gedeeltelijk) reguliere hogesnelheidsdiensten	Maximaal 2 uur	30-60 minuten vertraging	Meer dan 60 minuten vertraging
	Meer dan 2 uur	60-120 minuten vertraging	Meer dan 120 minuten vertraging
Internationale reizen op reguliere niet-hogesnelheidsdiensten	Maximaal 4 uur	60-120 minuten vertraging	Meer dan 120 minuten vertraging
	Meer dan 4 uur	120-240 minuten vertraging	Meer dan 240 minuten vertraging

**BIJLAGE IV**  
**MINIMUMDIENSTKWALITEITSNORMEN**

Informatie en vervoerbewijzen;

Punctualiteit van internationale diensten, en algemene principes om dienstverstoringen aan te pakken;

Uitval van internationale diensten;

Properheid van rollend materieel en stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, properheid van sanitaire voorzieningen, enz.);

Klantentevredenheidsonderzoek;

Klachtenbehandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan kwaliteitseisen;

Bijstand aan personen met verminderde mobiliteit.