

# Tågresenär inom EU



# Dina rättigheter som tågresenär inom EU

I Europa reser miljoner människor med tåg varje dag. Ibland uppstår problem på grund av inställda resor, försenade avgångar och krångliga biljettköp. Då kan det vara bra att känna till vilka rättigheter du har som tågresenär inom EU.

Det ska vara säkert och bekvämt att resa inom EU. Därför har medlemsländerna kommit överens om gemensamma regler för tågresenärers rättigheter. De finns samlade i EG-förordningen 1371/2007.

Förordningen innehåller så kallade minimiregler. Det betyder att tågbolag kan välja att erbjuda bättre skydd än vad som står där. I den här broschyren beskrivs de regler som alla länder minst måste ha.

Tågresenärernas rättigheter omfattar alla internationella tågjänster i EU. Medlemsländerna kan själva besluta om att även den nationella tågtrafiken ska omfattas.



## Inställd resa eller försenad avgång

När tågets ankomst till slutdestinationen blir försenad med mer än en timme ska du erbjudas att välja något av följande:

- ersättning som motsvarar hela biljettpriset för den eller de delar av resan som inte fullföljts.
- ersättning som motsvarar biljettpriset för hela resan, om den blivit meningslös med tanke på din ursprungliga resplan och du föredrar att omedelbart resa tillbaka.
- fortsatt resa eller ombokning till det slutliga målet snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor, till exempel med ett annat tåg, med buss eller med taxi.
- fortsatt resa eller ombokning till det slutliga målet vid ett senare datum som passar dig.

## Sex grundläggande rättigheter

### 1. Biljettköp utan krångel

Du ska kunna köpa biljett via Internet och på bemannade tågstationer, via biljettkontor eller biljettautomater. Om detta inte är möjligt ska du kunna köpa din biljett ombord på tåget.

### 2. Säkra resor

Tågbolag och stationsförvaltare är enligt lag skyldiga att säkerställa din personliga säkerhet, både på stationerna och ombord på tågen.

### 3. Resande på lika villkor

Tågresor ska vara fria från diskriminering. Om du har en funktionsnedsättning eller om du har svårt att röra dig innebär det att du har rätt att resa lika enkelt som andra. Och du ska inte behöva betala några extra kostnader för bokningar och biljetter.

### 4. Information till personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet

Om du har en funktionsnedsättning eller har svårt att röra dig kan det vara extra viktigt att känna till vilka möjligheter du har att utnyttja tåg tjänsterna. Tågbolag, biljettutfärdare och researrangörer ska informera dig om detta om du begär det. De ska också klargöra vilka förutsättningar du har för att ta dig in och ut ur vagnarna samt tala om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

### 5. Ersättning vid skada eller dödsfall samt skadestånd för bagage

Vid personskador och dödsfall har du eller dina anhöriga rätt till ersättning. Men det gäller bara om skadorna eller dödsfallet orsakas av något som tågbolaget borde ha kunnat undvika. Detsamma gäller för skadat bagage.

### 6. Skydd mot tågbolag som inte uppfyller sina skyldigheter

Tågbolag är skyldiga att ha lämpliga försäkringar enligt EU:s lagstiftning för att täcka sitt skadeståndsansvar. På så vis är du skyddad om tågbolaget inte uppfyller sina skyldigheter.

## Ersättning av biljettpriset vid försenat eller inställt tåg under resor mellan länder

När din resa blir försenad med mer än en timme har du rätt till ersättning. Det har ingen betydelse om förseningen uppkommer före eller efter resans avgång. Tågbolaget får inte minska ersättningen till dig genom att ta ut avgifter för att täcka egna kostnader.

Vid en internationell tågresor har du rätt till följande ersättning:

- 25 procent av biljettpriset om resan blir försenad mellan 1 och 2 timmar
- 50 procent av biljettpriset om resan blir försenad mer än 2 timmar.
- Inom en månad från att du begärt ersättningen ska du få dina pengar, antingen i form av ett värdebevis eller i kontanter. Särskilda ersättningsregler gäller för tågpass, bland annat Interrail, Eurail och säsongsbiljetter.

## Information och assistans vid försenat eller inställt tåg

Om tåget avgår för sent eller beräknas komma fram efter utsatt ankomsttid har du rätt till information om förseningen från tågbolaget så fort informationen är tillgänglig. Vid varje försening som överstiger en timme ska du dessutom kostnadsfritt erbjudas

- gratis mat och dryck på tågstationen eller på tåget; det du får ska stå i proportion till förseningen
- gratis boende och transport mellan boendet och järnvägsstationen om du är tvungen att övernatta på grund av förseningen
- transport från tåget till järnvägsstationen eller till det slutliga målet om tåget har blivit stående på linjen, om detta är fysiskt möjligt
- ett annat sätt att nå ditt resmål om resan avbryts, och det ska ske snarast möjligt.



## Resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

Alla personer ska ha samma möjlighet att resa med tåg. Tågbolagen får därför inte neka dig att resa på grund av att du har en funktionsnedsättning eller har svårt att röra dig. De får inte heller ta ett högre pris om du behöver extra hjälp.

### Få den hjälp du har rätt till

Du har rätt att få hjälp på järnvägsstationer när du ska stiga på och av. Om din resa innehåller byten ska du också få hjälp med att byta till det anslutande tåget. Tågbolaget och järnvägsstationen är skyldiga att samarbeta för att ge dig den hjälp du har rätt till.

Ombord på tåget ska du kunna använda samma tjänster som andra passagerare. Personalen ska hjälpa dig med detta om du behöver det.

## Meddela tågbolaget och järnvägsstationen i tid

För att få rätt assistans måste du meddela tågbolaget och järnvägsstationen minst 48 timmar i förväg om vilka behov du har och vilken tid du ska resa. Annars kan du inte räkna med att få hjälp. Men du har ändå rätt att få all den hjälp tågbolaget och järnvägsstationen utifrån förutsättningarna har möjlighet att ge dig.

## Var på plats i tid

För att få den assistans du har begärt måste du vara på plats på järnvägsstationen den tid som tågbolaget har bett dig, men inte mer än en timme före tågets avgång. Om du inte har fått en tid ska du vara där minst 30 minuter i förväg.

## Utnyttja din rätt att få anpassad information

Alla som reser med tåg har rätt till information om sina rättigheter samt om priser, biljetter, förseningar och störningar i tågtrafiken. Om du till exempel har nedsatt syn eller hörsel ska tågbolaget anpassa informationen efter dina behov så att du kan tillgodogöra dig den.

Tågbolaget ska även informera om vilka hjälpmedel som finns ombord. De ska dessutom berätta om hur du kan ta dig in och ut ur vagnarna, om du behöver extra hjälp med det.

## Få hjälp om tåget är försenat eller inställt

Du har rätt till hjälp från tågbolaget om en resa ställs in eller försenas. Om du har en funktionsnedsättning eller har svårt att röra dig ska tågbolaget se till att du får likvärdig hjälp som andra passagerare.

## Din rätt till skadestånd

Om tågbolaget skadar eller har bort ett hjälpmedel som du behöver för din funktionsnedsättning har du rätt till skadestånd. Du har rätt till ersättning för hela det värde du har förlorat.

# Vad ska du göra om dina rättigheter har kränkts?

Kontakta den som utfärdat biljetten om du anser att dina rättigheter har kränkts på något vis. Du kan även lämna in klagomål till andra tågbolag som är inblandade i transporten. Om du inte är nöjd med deras svar kan du klaga hos ett nationellt tillsynsorgan – i Sverige är det Konsumentverket.

Gäller det ett tågbolag i ett annat EU-land kan du kontakta Konsument Europa.

## Om du behöver information och råd kan du kontakta Konsument Europa/ECC Sweden

Konsument Europa/ECC Sweden

Telefon: + 46 54 19 41 50

Fax: + 46 54 19 41 59

E-post: [info@konsumenteuropa.se](mailto:info@konsumenteuropa.se)

Webbsida: [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)



[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)