

I

(Wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

VERORDENING (EU) 2021/782 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 29 april 2021

betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers

(herschikking)

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽¹⁾,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure ⁽²⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Er dienen een aantal wijzigingen te worden aangebracht in Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad ⁽³⁾ om voor een betere bescherming van reizigers te zorgen en het reizen per trein te bevorderen, met inachtneming van met name de artikelen 11, 12 en 14 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU). Gezien die wijzigingen en in het belang van de duidelijkheid moet Verordening (EG) nr. 1371/2007 daarom worden herschikt.

⁽¹⁾ PB C 197 van 8.6.2018, blz. 66.

⁽²⁾ Standpunt van het Europees Parlement van 15 november 2018 (PB C 363 van 28.10.2020, blz. 296) en standpunt van de Raad in eerste lezing van 25 januari 2021 (PB C 68 van 26.2.2021, blz. 1). Standpunt van het Europees Parlement van 29 april 2021 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad).

⁽³⁾ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

- (2) In het kader van het gemeenschappelijke vervoerbeleid is het belangrijk de gebruikersrechten voor treinreizigers te waarborgen en de kwaliteit en effectiviteit van treinreizigersdiensten te verbeteren, teneinde het aandeel van het spoorvervoer ten opzichte van dat van andere vervoerswijzen te helpen vergroten.
- (3) Hoewel er in de Unie al aanzienlijke vooruitgang is geboekt op het gebied van consumentenbescherming, moet de bescherming van treinreizigersrechten nog verder worden verbeterd.
- (4) Met name omdat de treinreiziger de zwakkere partij bij de vervoerovereenkomst is, dienen treinreizigersrechten te worden gewaarborgd.
- (5) Door treinreizigers op internationale diensten en binnenlandse diensten dezelfde rechten te verlenen, wordt getracht het niveau van consumentenbescherming in de Unie te verbeteren, te zorgen voor een gelijk speelveld voor spoorwegondernemingen alsook eenzelfde niveau van reizigersrechten. Reizigers moeten zo nauwkeurig mogelijke informatie krijgen over hun rechten. Aangezien het met bepaalde moderne formats van vervoerbewijzen niet altijd mogelijk is de informatie fysiek op het vervoerbewijs af te drukken, moet de bij deze verordening voorgeschreven informatie op andere manieren kunnen worden verstrekt.
- (6) Treindiensten die alleen voor historische of toeristische doeleinden worden aangeboden, beantwoorden doorgaans niet aan normale vervoersbehoeften. Dergelijke diensten functioneren doorgaans los van de rest van het spoorwegstelsel van de Unie, en zijn mogelijk slechts beperkt toegankelijk door de gebruikte technologie. Met uitzondering van een aantal bepalingen die voor alle treinreizigersdiensten in de Unie dienen te gelden, moeten de lidstaten vrijstellingen van de toepassing van de bepalingen van deze verordening kunnen verlenen voor treindiensten die alleen voor historische of toeristische doeleinden worden aangeboden.
- (7) Stads-, voorstads- en regionale treinreizigersdiensten hebben een ander karakter dan langeafstandstreinreizigersdiensten. De lidstaten moeten dergelijke diensten dan ook kunnen vrijstellen van sommige bepalingen van deze verordening inzake reizigersrechten. Dergelijke vrijstellingen mogen echter niet van toepassing zijn op essentiële voorschriften, met name niet op die bepalingen in verband met niet-discriminerende voorwaarden van vervoerovereenkomsten, inzake de rechten om vervoerbewijzen voor de trein te kopen zonder nodeloze moeilijkheden, inzake de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage, inzake de eis dat spoorwegondernemingen adequaat verzekerd moeten zijn, en inzake de eis dat toereikende maatregelen worden genomen om de persoonlijke veiligheid van reizigers in spoorwegstations en op treinen te waarborgen. Regionale diensten zijn beter geïntegreerd in de rest van het spoorwegstelsel van de Unie en de betrokken trajecten zijn langer. Voor regionale treinreizigersdiensten moeten de mogelijke vrijstellingen daarom nog verder worden beperkt. Voor regionale treinreizigersdiensten moeten de vrijstellingen van de bepalingen van deze verordening die het gebruik van treindiensten door personen met een handicap of door personen met beperkte mobiliteit vergemakkelijken, volledig uit worden gefaseerd en vrijstellingen mogen niet gelden ten aanzien van bepalingen van deze verordening die het gebruik van fietsen bevorderen. Voorts moet de mogelijkheid om regionale diensten vrij te stellen van bepaalde verplichtingen inzake de verstrekking van doorgaande tickets en vervoer langs een andere route in de tijd worden beperkt.
- (8) Met deze verordening wordt beoogd de treinreizigersdiensten binnen de Unie te verbeteren. Daarom moeten de lidstaten vrijstellingen kunnen verlenen voor diensten in gebieden waar een aanzienlijk deel van de dienst buiten de Unie wordt geëxploiteerd.
- (9) Om een soepele overgang mogelijk te maken van het op grond van Verordening (EG) nr. 1371/2007 ingestelde kader naar het nieuwe kader, moeten eerdere nationale vrijstellingen bovendien geleidelijk uit worden gefaseerd om de nodige rechtszekerheid en continuïteit te waarborgen. De lidstaten die momenteel op grond van artikel 2, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 vrijstellingen hebben verleend, moeten binnenlandse treinreizigersdiensten alleen van de bepalingen van deze verordening vrijstellen die een belangrijke aanpassing vereisen, en dit in elk geval slechts voor een beperkte periode. De lidstaten moeten gedurende een overgangperiode ook een vrijstelling van de verplichting tot het verspreiden van verkeers- en reisinformatie tussen exploitanten kunnen verlenen, maar

alleen indien het voor de infrastructuurbeheerder technisch niet haalbaar is realtime-informatie te verstrekken aan spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen, touroperators of stationsbeheerders. De technische haalbaarheid moet ten minste om de twee jaar worden beoordeeld.

- (10) Wanneer de lidstaten treinreizigersdiensten vrijstellen van de toepassing van sommige bepalingen van deze verordening, moeten zij de Commissie daarvan in kennis stellen. Bij het verstrekken van deze informatie, moeten de lidstaten de redenen opgeven voor de verlening van die vrijstellingen alsook voor de genomen of beoogde maatregelen om aan de verplichtingen uit hoofde van deze verordening te voldoen wanneer de desbetreffende vrijstellingen vervallen.
- (11) Indien meerdere stationsbeheerders verantwoordelijk zijn voor één station, moeten de lidstaten kunnen bepalen welke instantie belast is met de in deze verordening bedoelde verantwoordelijkheden.
- (12) Door toegang te verlenen tot realtime-reisinformatie, met inbegrip over tarieven, wordt reizen per trein toegankelijker voor nieuwe klanten en kunnen zij kiezen uit een groter aantal reismogelijkheden en tarieven. Spoorwegondernemingen moeten andere spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators die hun diensten verkopen, toegang geven tot dergelijke reisinformatie en hun de mogelijkheid geven om reserveringen te boeken en te annuleren, teneinde reizen per trein te faciliteren. Infrastructuurbeheerders moeten realtime-informatie over de aankomst en het vertrek van treinen verstrekken aan spoorwegondernemingen en stationsbeheerders, alsmede aan verkopers van vervoerbewijzen en touroperators om reizen per trein te faciliteren.
- (13) Nadere vereisten in verband met de verstrekking van reisinformatie zijn te vinden in de technische specificaties inzake interoperabiliteit als bedoeld in Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie ⁽⁴⁾.
- (14) De versterking van de rechten van treinreizigers moet worden gebaseerd op het bestaande internationaal recht dat is opgenomen in aanhangsel A — Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV) — bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende het internationaal spoorwegvervoer van 3 juni 1999 (het Protocol van 1999). Het is echter wenselijk om het toepassingsgebied van deze verordening uit te breiden en niet alleen internationale maar ook nationale treinreizigers te beschermen. Op 23 februari 2013 is de Unie toetreden tot het COTIF.
- (15) De lidstaten moeten discriminatie op basis van de nationaliteit van de reiziger of op basis van de plaats van vestiging in de Unie van de spoorwegonderneming, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator verbieden. Sociale tarieven en de aanmoediging voor een ruimer gebruik van openbaar vervoer mogen evenwel niet worden verboden, voor zover dergelijke maatregelen proportioneel zijn en losstaan van de nationaliteit van de betrokken reiziger. Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators kunnen hun commerciële praktijken, met inbegrip van het gebruik van speciale aanbiedingen en promotie van bepaalde verkoopkanalen, vrij bepalen. In het licht van de ontwikkeling van onlineplatforms voor de verkoop van vervoerbewijzen aan reizigers, moeten de lidstaten er met name op toezien dat zich geen discriminatie voordoet bij de toegang tot online interfaces of bij de aankoop van vervoerbewijzen. Voorts moet, ongeacht de wijze waarop een bepaald type vervoerbewijs wordt gekocht, het beschermingsniveau van de reiziger gelijk zijn.
- (16) De toenemende populariteit van fietsen in de hele Unie heeft gevolgen voor de algehele mobiliteit en het toerisme. Het toenemend gebruik van de combinatie zowel de trein en de fiets vermindert de gevolgen van het vervoer op het milieu. Spoorwegondernemingen moeten de combinatie van trein en fiets daarom zoveel mogelijk aanmoedigen. Meer bepaald moeten zij bij de aankoop van nieuw rollend materieel aankopen of bij het ingrijpend verbeteren van bestaand rollend materieel in een toereikend aantal plaatsen voor fietsen voorzien, tenzij de aankoop of verbetering betrekking heeft op restauratierijtuigen, slaaprijtuigen of ligrijtuigen. Om negatieve gevolgen voor de veiligheidsprestaties van bestaand rollend materieel te voorkomen, mag die verplichting alleen gelden in geval van een ingrijpende verbetering die noopt tot een nieuwe vergunning voor het in de handel brengen van een voertuig.

⁽⁴⁾ Verordening (EU) nr. 454/2011 van de Commissie van 5 mei 2011 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit van het subsysteem telematicatoepassingen ten dienste van passagiers van het trans-Europees spoorwegsysteem (PB L 123 van 12.5.2011, blz. 11).

- (17) Bij het bepalen van het toereikend aantal plaatsen voor fietsen in een treinsamenstelling moet rekening worden gehouden met de omvang van de treinsamenstelling, het soort dienst en de vraag naar vervoer van fietsen. Spoorwegondernemingen moeten na raadpleging van het publiek plannen met de concrete aantallen fietsplaatsen voor hun diensten kunnen opstellen. Indien spoorwegondernemingen ervoor kiezen geen plannen op te stellen, moet een wettelijk aantal van toepassing zijn. Dat wettelijk aantal moet ook als leidraad dienen voor de spoorwegondernemingen bij het opstellen van hun plannen. Een aantal dat lager is dan het wettelijk aantal mag alleen als toereikend worden beschouwd indien dat gerechtvaardigd is door bijzondere omstandigheden, zoals de exploitatie van treindiensten in de winter wanneer er duidelijk weinig of geen vraag is naar vervoer van fietsen. Voorts is de vraag naar vervoer van fietsen in sommige lidstaten bijzonder hoog bij bepaalde soorten diensten. Daarom moeten de lidstaten voor bepaalde soorten diensten het minimale toereikende aantal fietsplaatsen kunnen vaststellen. Deze aantallen moeten voorrang hebben op de in de plannen van spoorwegondernemingen genoemde concrete aantallen. Dit mag het vrije verkeer van rollend spoorwegmaterieel binnen de Unie niet belemmeren. De reizigers moeten worden geïnformeerd over de beschikbare ruimte voor fietsen.
- (18) De rechten en verplichtingen met betrekking tot het vervoer van fietsen in treinen moeten van toepassing zijn op fietsen die vóór en na de treinreis rijklaar zijn. Vervoer van fietsen in pakken of zakken valt, waar van toepassing, onder de bepalingen van deze verordening inzake bagage.
- (19) Treinreizigersrechten inzake treindiensten omvatten het ontvangen van informatie over de dienst zowel vóór als tijdens de reis. Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators moeten vóór de reis algemene informatie over de treindienst verstrekken. Die informatie moet worden verstrekt in een format dat toegankelijk is voor personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit. Spoorwegondernemingen en, waar mogelijk, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators, moeten de reiziger tijdens de reis verdere informatie verstrekken zoals vereist door deze verordening. Indien een stationsbeheerder over deze informatie beschikt, moet hij die ook aan de reizigers verstrekken.
- (20) Verkopers van vervoerbewijzen kunnen sterk in grootte verschillen — van micro- tot grote ondernemingen — en sommige verkopers van vervoerbewijzen bieden hun diensten alleen offline of enkel online aan. De verplichting om reizigers reisinformatie te verstrekken, moet dan ook in verhouding staan tot de verschillende grootten en dus de verschillende capaciteiten van verkopers van vervoerbewijzen.
- (21) Deze verordening mag spoorwegondernemingen, touroperators of verkopers van vervoerbewijzen niet beletten om reizigers gunstigere voorwaarden aan te bieden dan de in deze verordening vastgelegde voorwaarden. Deze verordening mag er echter niet toe leiden dat een spoorwegonderneming gebonden wordt door gunstigere voorwaarden van de overeenkomst die worden aangeboden door een touroperator of verkoper van vervoerbewijzen, tenzij een regeling tussen de spoorwegonderneming en de touroperator of de verkoper van vervoerbewijzen anders bepaalt.
- (22) Met doorgaande tickets kunnen reizigers zonder moeite van A naar B reizen en dus moeten alle redelijke inspanningen worden geleverd om dit soort vervoerbewijzen aan te bieden voor zowel internationale als binnenlandse langeafstands-, stads-, voorstads- en regionale treinreizigersdiensten, met inbegrip van de bij deze verordening vrijgestelde treinreizigersdiensten. Voor de berekening van de totale vertraging waarvoor een vergoeding beschikbaar is, moeten de vertragsperiodes kunnen worden uitgesloten die zich voordeden tijdens delen van de reis die zijn gemaakt met uit hoofde van deze verordening vrijgestelde treindiensten.
- (23) Bij diensten die door dezelfde spoorwegonderneming worden geëxploiteerd, moet de overstap van treinreizigers van de ene naar de andere dienst worden vergemakkelijkt door de invoering van een verplichting om doorgaande tickets te verstrekken, aangezien er dan geen commerciële overeenkomsten tussen spoorwegondernemingen nodig zijn. De eis om doorgaande tickets te verstrekken, moet ook gelden voor diensten die worden geëxploiteerd door spoorwegondernemingen die tot dezelfde eigenaar behoren of die volledige dochterondernemingen zijn van een van de spoorwegondernemingen die tot de reis behorende treindiensten aanbieden. De spoorwegonderneming moet de mogelijkheid hebben om op het doorgaande ticket de vertrektijd te vermelden van elke treindienst, met inbegrip van regionale diensten, waarvoor het doorgaande ticket geldig is.

- (24) Reizigers moeten duidelijk worden ingelicht of de door een spoorwegonderneming in één enkele handelstransactie verkochte vervoerbewijzen samen een doorgaand ticket vormen. Indien reizigers niet correct worden ingelicht, heeft de spoorwegonderneming dezelfde aansprakelijkheid als het geval waarin de vervoerbewijzen een doorgaand ticket zouden vormen.
- (25) De aanbieding van doorgaande tickets moet worden bevorderd. Correcte informatie over de treindienst is echter ook van wezenlijk belang wanneer reizigers vervoerbewijzen kopen van een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator. Indien de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator afzonderlijke vervoerbewijzen in een bundel verkoopt, moet hij de reiziger er duidelijk van in kennis stellen dat die tickets niet hetzelfde beschermingsniveau bieden als doorgaande tickets en niet als doorgaande tickets zijn afgegeven door de spoorwegonderneming(en) die de dienst verleent (verlenen). Indien de verkopers van vervoerbewijzen of de touroperators deze verplichting niet naleven, moet hun aansprakelijkheid verder gaan dan de terugbetaling van de vervoerbewijzen.
- (26) Bij het aanbieden van doorgaande tickets is het van belang dat de spoorwegondernemingen bij de oorspronkelijke reservering rekening houden met realistische en toepasselijke minimale aansluitingstijden, alsook met alle relevante factoren zoals de omvang en locatie van de respectieve stations en perrons.
- (27) In het licht van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap, en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden per trein te reizen zoals andere burgers, moeten regels inzake niet-discriminatie en bijstand tijdens hun reis worden vastgesteld. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit genieten dezelfde rechten op vrij verkeer en niet-discriminatie als alle andere burgers. Er moet onder meer speciale aandacht worden besteed aan het informeren van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de toegankelijkheid van treindiensten, toegang tot het rollend materieel en de faciliteiten aan boord. Om reizigers met zintuiglijke beperkingen zo goed mogelijk over vertragingen in te lichten, dienen, voor zover passend, visuele en auditieve systemen te worden gebruikt. Personen met een handicap moeten hun vervoerbewijs aan boord van de trein kunnen kopen, zonder extra kosten, indien er geen toegankelijke manier is om het vervoerbewijs te kopen vóór het instappen. Dit recht moet echter kunnen worden beperkt in omstandigheden die verband houden met de veiligheid of met verplichte reservering van een treinreis. Het personeel moet adequaat worden opgeleid om tegemoet te komen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, in het bijzonder bij de verlening van bijstand. Om gelijke reisvoorwaarden te garanderen, moeten dergelijke personen bijstand krijgen op het station en aan boord van de trein of, indien aan boord van de trein of op het station geen geschoold begeleidend personeel aanwezig, moeten alle redelijke inspanningen worden geleverd om toegang tot het treinreizen mogelijk te maken.
- (28) Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten actief samenwerken met organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen teneinde vervoerdiensten toegankelijker te maken.
- (29) Om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit betere toegang tot treinreizigersdiensten te bieden, moeten de lidstaten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders kunnen verplichten nationale centrale contactpunten op te zetten van waaruit informatie en bijstand worden gecoördineerd.
- (30) Om ervoor te zorgen dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand krijgen, moet de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator om praktische redenen vooraf in kennis worden gesteld van de behoefte aan bijstand. Hoewel deze verordening voorziet in een gemeenschappelijke maximumtermijn voor dergelijke voorafgaande kennisgevingen, zijn vrijwillige regelingen die voorzien in kortere termijnen nuttig indien zij de mobiliteit van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit ten goede komen. Om de informatie over dergelijke kortere termijnen zo ruim mogelijk te verspreiden, is het belangrijk dat de Commissie in haar verslag over de uitvoering en de resultaten van deze verordening informatie opneemt over de ontwikkeling van regelingen met kortere termijnen voor voorafgaande kennisgevingen en de daarmee samenhangende informatievoorziening.

- (31) Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten rekening houden met de behoeften van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit, door middel van de naleving van Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad ⁽⁵⁾ en Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie ⁽⁶⁾. Indien in deze verordening naar de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 wordt verwezen, moeten die bepalingen vanaf 28 juni 2025 door de lidstaten worden toegepast overeenkomstig de overgangsmaatregelen van artikel 32 van die richtlijn. Voor treinreizigersdiensten is het toepassingsgebied van die bepalingen vastgesteld in artikel 2, lid 2, punt c), van die richtlijn.
- (32) Sommige dieren worden opgeleid om personen met een handicap bij te staan zelfstandig te kunnen bewegen. Daartoe is het van essentieel belang dat deze dieren kunnen worden meegenomen aan boord van de trein. Deze verordening stelt gemeenschappelijke rechten en verplichtingen vast voor hulphonden. De lidstaten moeten echter tests met andere mobiliteitshulpdieren kunnen uitvoeren en deze kunnen laten meereizen op hun binnenlandse treindiensten. Het is belangrijk dat de Commissie de ontwikkelingen ter zake volgt met het oog op toekomstige werkzaamheden rond mobiliteitshulpdieren.
- (33) Het is wenselijk dat deze verordening voorziet in een regeling voor de vergoeding van reizigers bij vertragingen, ook indien de vertraging wordt veroorzaakt door de annulering van een dienst of een gemiste aansluiting. In het geval van vertraging van een treinreizigersdienst moeten de spoorwegondernemingen de reizigers vergoeding betalen op basis van een percentage van de prijs van het vervoerbewijs.
- (34) Spoorwegondernemingen moeten worden verplicht zich te verzekeren, of voor toereikende garanties te zorgen, voor hun aansprakelijkheid jegens treinreizigers bij ongevallen.
- (35) Betere rechten inzake vergoeding en bijstand in het geval van vertraging, gemiste aansluiting of annulering van een dienst moeten leiden tot krachtiger stimulansen voor de treinreizigersmarkt, ten voordele van de reizigers.
- (36) Bij vertragingen moeten reizigers de optie krijgen om hun reis al dan niet langs een andere route voort te zetten onder vergelijkbare vervoervoorwaarden. In dat geval moet rekening worden gehouden met de behoeften van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit.
- (37) Een spoorwegonderneming mag echter niet worden verplicht een vergoeding te betalen als zij kan aantonen dat de vertraging te wijten was aan buitengewone omstandigheden zoals extreme weersomstandigheden of grote natuurrampen die de veilige exploitatie van de dienst in gevaar brachten. Het dient te gaan om uitzonderlijke natuurrampen en niet om normale seizoensgebonden weersomstandigheden zoals herfststormen of regelmatige overstromingen in stedelijke gebieden ten gevolge van getijdenwerking of smeltende sneeuw. Een spoorwegonderneming mag evenmin worden verplicht een vergoeding te betalen als zij kan aantonen dat de vertraging te wijten was aan een grote gezondheidscrisis zoals een pandemie. Ook indien de vertraging wordt veroorzaakt door de reiziger of door bepaalde handelingen van derden, mag de spoorwegonderneming niet worden verplicht tot vergoeding voor de vertraging. De spoorwegonderneming moet aantonen dat zij zulke gebeurtenissen niet kon voorzien of vermijden en de vertraging niet kon voorkomen, ook niet door het nemen van alle redelijke maatregelen, zoals passend preventief onderhoud van haar rollend materieel. Stakingen door het personeel van de spoorwegonderneming en handelen of nalaten door andere spoorwegexploitanten die dezelfde infrastructuur

⁽⁵⁾ Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70).

⁽⁶⁾ Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit (PB L 356 van 12.12.2014, blz. 110).

gebruiken, infrastructuurbeheerders of stationsbeheerders laten de aansprakelijkheid voor vertragingen onverlet. De omstandigheden waarin de spoorwegonderneming niet verplicht is een vergoeding te betalen, moeten objectief gerechtvaardigd zijn. Indien de spoorwegonderneming beschikt over mededelingen of documenten van de spoorweginfrastructuurbeheerder, een overheidsinstantie of een andere instantie die onafhankelijk is van de spoorwegonderneming, waarin de omstandigheden staan vermeld waarop de spoorwegonderneming zich beroept om te worden vrijgesteld van de verplichting tot het betalen van een vergoeding, dient zij deze mededelingen of documenten kenbaar te maken aan de reizigers en, in voorkomend geval, aan de betrokken instanties.

- (38) Spoorwegondernemingen moeten worden aangespoord om de procedure waarmee reizigers vergoeding of terugbetaling kunnen aanvragen, te vereenvoudigen. Meer specifiek moeten de lidstaten spoorwegondernemingen de verplichting kunnen opleggen om aanvragen die via bepaalde communicatiemiddelen worden verzonden — bijvoorbeeld websites of mobiele applicaties — te aanvaarden, op voorwaarde dat die verplichtingen niet discriminerend zijn.
- (39) Om het makkelijker te maken voor reizigers om overeenkomstig deze verordening terugbetaling of vergoeding aan te vragen, moeten aanvraagformulieren worden opgesteld die in de hele Unie geldig zijn. Reizigers moeten hun aanvraag met behulp van een dergelijk formulier kunnen indienen.
- (40) Spoorwegondernemingen moeten, in samenwerking met infrastructuurbeheerders en stationsbeheerders, noodplannen opstellen om de gevolgen van grote verstoringen tot een minimum te beperken door gestrande reizigers toereikende informatie en zorg te verstrekken.
- (41) Het is ook wenselijk de onmiddellijke financiële problemen van slachtoffers van ongevallen en hun personen ten laste in de periode meteen na een ongeval te verlichten.
- (42) Het is in het belang van treinreizigers dat, met instemming van de overheidsinstanties, passende maatregelen worden genomen om hun persoonlijke veiligheid op de stations en aan boord van de trein te waarborgen.
- (43) Treinreizigers moeten bij elke betrokken spoorwegonderneming, bij de stationsbeheerder van bepaalde stations of, in voorkomend geval, bij de verkoper van vervoerbewijzen en de touroperator een klacht kunnen indienen met betrekking tot de rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening, voor zover het hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden betreft. Treinreizigers moeten daarop binnen een redelijke termijn antwoord krijgen.
- (44) Met het oog op een efficiënte klachtafhandeling moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders gerechtigd zijn gezamenlijke klantendiensten en klachtafhandelingsmechanismen op te zetten. Informatie over de klachtenbehandelingsprocedures moet openbaar zijn en gemakkelijk toegankelijk voor alle reizigers.
- (45) Deze verordening doet geen afbreuk aan de rechten van reizigers om een klacht in te dienen bij een nationale instantie of om in het kader van nationale procedures verhaal te halen.
- (46) Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders moeten kwaliteitsnormen voor de treinreizigersdiensten uitwerken, beheren en opvolgen. Spoorwegondernemingen moeten ook informatie over hun dienstkwaliteitsprestatie openbaar maken.

- (47) Om een hoog niveau van consumentenbescherming in het spoorvervoer te behouden, moeten de lidstaten worden verplicht nationale handhavingsinstanties aan te wijzen om nauw toezicht te houden op de toepassing van deze verordening en om deze op nationaal niveau te handhaven. Die instanties moeten verschillende handhavingsmaatregelen kunnen nemen. Reizigers moeten bij deze instanties een klacht kunnen indienen over vermeende inbreuken op de verordening. Om ervoor te zorgen dat dergelijke klachten naar behoren worden behandeld, moeten de instanties ook samenwerken met de nationale handhavingsinstanties van andere lidstaten.
- (48) Voor de lidstaten die niet over een spoorwegsysteem beschikken en er geen onmiddellijk vooruitzicht op hebben, zouden de bij deze verordening vastgestelde handhavingsverplichtingen met betrekking tot stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders een onevenredige en nutteloze last betekenen. Hetzelfde geldt voor handhavingsverplichtingen ten aanzien van spoorwegondernemingen zolang een lidstaat geen vergunning heeft verleend aan een spoorwegonderneming. Daarom moeten die lidstaten van die verplichtingen worden vrijgesteld.
- (49) De verwerking van persoonsgegevens moet geschieden overeenkomstig het Unierecht inzake de bescherming van persoonsgegevens, met name van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad (7).
- (50) De lidstaten moeten sancties vaststellen voor inbreuken op deze verordening en ervoor zorgen dat deze sancties worden toegepast. De sancties, die ook het betalen van een vergoeding aan de betrokkene kunnen omvatten, moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (51) Daar de doelstellingen van deze verordening, namelijk de ontwikkeling van de spoorwegen in de Unie en de versterking van treinreizigersrechten niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie maatregelen nemen overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie verankerde subsidiariteitsbeginsel. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegd evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (52) Om een hoog niveau van reizigersbescherming te waarborgen, moet aan de Commissie de bevoegdheid worden overgedragen om overeenkomstig artikel 290 VWEU handelingen vast te stellen met betrekking tot de wijziging van bijlage I voor wat betreft de Uniforme Regelen betreffende de CIV en de aanpassing van het minimumbedrag van het voorschot in geval van overlijden van een reiziger op grond van wijzigingen in het voor de gehele EU geldende geharmoniseerde indexcijfer van de consumptieprijzen. Het is van bijzonder belang dat de Commissie bij haar voorbereidende werkzaamheden tot passende raadplegingen overgaat, onder meer op deskundigenniveau, en dat die raadplegingen gebeuren overeenkomstig de beginselen die zijn vastgelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 (8) over beter wetgeven. Met name om te zorgen voor gelijke deelname aan de voorbereiding van gedelegeerde handelingen ontvangen het Europees Parlement en de Raad alle documenten op hetzelfde tijdstip als de deskundigen van de lidstaten, en hebben hun deskundigen systematisch toegang tot de vergaderingen van de deskundigengroepen van de Commissie die zich bezighouden met de voorbereiding van de gedelegeerde handelingen.
- (53) Om eenvormige voorwaarden te waarborgen voor de uitvoering van deze verordening, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad (9).

(7) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

(8) PB L 123 van 12.5.2016, blz. 1.

(9) Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren (PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13).

- (54) Bij deze verordening worden de grondrechten en de beginselen geëerbiedigd die in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, met name de artikelen 21, 26, 38 en 47 inzake respectievelijk het verbod op elke vorm van discriminatie, de integratie van personen met een handicap, het verzekeren van een hoog niveau van consumentenbescherming, en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht. De gerechten van de lidstaten moeten deze verordening toepassen op een wijze die overeenstemt met deze rechten en beginselen,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Onderwerp en doelstellingen

Om reizigers doeltreffend te beschermen en treinreizen aan te moedigen, worden bij deze verordening regels voor het spoorvervoer vastgesteld over:

- a) niet-discriminatie tussen reizigers op het gebied van vervoervoorwaarden en de verstrekking van vervoerbewijzen;
- b) de aansprakelijkheid en de verzekeringsverplichtingen van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage;
- c) de rechten van reizigers bij ongevallen die voortvloeien uit het gebruik van treindiensten en die overlijden of letsel of verlies of beschadiging van bagage tot gevolg hebben;
- d) de rechten van reizigers in het geval van storingen, zoals annulering of vertraging, met inbegrip van hun recht op vergoeding;
- e) minimale en accurate informatie, onder meer over de afgifte van vervoerbewijzen, die in een toegankelijk format en tijdig aan reizigers moet worden verstrekt;
- f) niet-discriminatie van, en bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;
- g) de definitie van en het toezicht op dienstkwaliteitsnormen en de beheersing van risico's voor de persoonlijke veiligheid van de reizigers;
- h) de behandeling van klachten;
- i) algemene voorschriften inzake handhaving.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op internationale en binnenlandse treinreizen en -diensten in de hele Unie die worden uitgevoerd door een of meer spoorwegondernemingen waaraan overeenkomstig Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad een vergunning is verleend ⁽¹⁰⁾.
2. De lidstaten kunnen diensten die uitsluitend voor historische of toeristische doeleinden worden geëxploiteerd, van de toepassing van deze verordening vrijstellen. Die vrijstelling geldt niet met betrekking tot de artikelen 13 en 14.

⁽¹⁰⁾ Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte (PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32).

3. Vrijstellingen die overeenkomstig artikel 2, leden 4 en 6, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 zijn verleend vóór 6 juni 2021 blijven geldig tot de datum waarop deze vrijstellingen verstrijken. Vrijstellingen die overeenkomstig artikel 2, lid 5, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 zijn verleend vóór 6 juni 2021 blijven geldig tot en met 7 juni 2023.

4. Vóór het verstrijken van een vrijstelling die op grond van artikel 2, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1371/2007 aan de binnenlandse treinreizigersdiensten is verleend, kunnen de lidstaten die diensten vrijstellen van de toepassing van de artikelen 15, 17 en 19, van artikel 20, lid 2, punten a) en b), en van artikel 30, lid 2, van deze verordening, voor een aanvullende periode van ten hoogste vijf jaar.

5. De lidstaten kunnen tot en met 7 juni 2030 bepalen dat artikel 10 niet van toepassing is wanneer het voor een infrastructuurbeheerder technisch niet haalbaar is realtime-informatie in de zin van artikel 10, lid 1, te verstrekken aan spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen, touroperators of stationsbeheerders. De lidstaten evalueren ten minste om de twee jaar in hoeverre het technisch haalbaar is die gegevens te verstrekken.

6. Met inachtneming van lid 8 mogen lidstaten de volgende diensten vrijstellen van de toepassing van deze verordening:

a) stads-, voorstads- en regionale treinreizigersdiensten;

b) internationale treinreizigersdiensten waarvan een aanzienlijk gedeelte, met inbegrip van minstens één geplande halte bij een station, buiten de Unie wordt geëxploiteerd.

7. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de op grond van de leden 2, 4, 5 en 6 toegekende vrijstellingen en geven de redenen aan voor die vrijstellingen.

8. Vrijstellingen die zijn verleend overeenkomstig lid 6, punt a), gelden niet met betrekking tot de artikelen 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 en 28.

Indien die vrijstellingen betrekking hebben op regionale treinreizigersdiensten, gelden zij ook niet met betrekking tot de artikelen 6 en 12, artikel 18, lid 3, en hoofdstuk V.

Niettegenstaande de tweede alinea van dit lid mogen vrijstellingen van de toepassing van artikel 12, lid 1, en artikel 18, lid 3, voor regionale treinreizigersdiensten tot en met 7 juni 2028 van toepassing blijven.

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze verordening zijn de volgende definities van toepassing:

1. "spoorwegonderneming": een spoorwegonderneming als gedefinieerd in artikel 3, punt 1), van Richtlijn 2012/34/EU;
2. "infrastructuurbeheerder": een infrastructuurbeheerder als gedefinieerd in artikel 3, punt 2), van Richtlijn 2012/34/EU;
3. "stationsbeheerder": een organisatorische entiteit in een lidstaat, die verantwoordelijk is gemaakt voor het beheer van een of meer spoorwegstations; deze functie kan worden uitgeoefend door de infrastructuurbeheerder;

4. “touroperator”: een andere organisator of doorverkoper als gedefinieerd in respectievelijk artikel 3, punten 8) en 9), van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ dan een spoorwegonderneming;
5. “verkoper van vervoerbewijzen”: een doorverkoper van spoorvervoerdiensten, die vervoerbewijzen, waaronder doorgaande tickets, verkoopt op basis van een overeenkomst of een andere regeling tussen de doorverkoper en een of meer spoorwegondernemingen;
6. “vervoerovereenkomst”: een overeenkomst tot vervoer over het spoor onder bezwarende titel of om niet tussen een spoorwegonderneming en een reiziger voor de levering van een of meer vervoerdiensten;
7. “vervoerbewijs”: een geldig bewijs, ongeacht de vorm, van de sluiting van een vervoerovereenkomst;
8. “reservering”: een papieren of elektronisch toegangsbewijs dat recht geeft op vervoer onder vooraf bevestigde op naam gestelde vervoervoorwaarden;
9. “doorgaand ticket”: een doorgaand ticket als gedefinieerd in artikel 3, punt 35), van Richtlijn 2012/34/EU;
10. “dienst”: een treinreizigersdienst die volgens een dienstregeling wordt geëxploiteerd tussen spoorwegstations, met inbegrip van vervoerdiensten die worden aangeboden voor vervoer langs een andere route;
11. “reis”: het vervoer van reizigers tussen een station van vertrek en een station van aankomst;
12. “binnenlandse treinreizigersdienst”: een treinreizigersdienst waarbij geen lidstaatsgrens wordt overschreden;
13. “stads- en voorstadstreinreizigersdienst”: een treinreizigersdienst in de zin van artikel 3, punt 6), van Richtlijn 2012/34/EU;
14. “regionale treinreizigersdienst”: een treinreizigersdienst in de zin van artikel 3, punt 7), van Richtlijn 2012/34/EU;
15. “langeafstandstreinreizigersdienst”: een treinreizigersdienst die geen stads-, voorstads- of regionale treinreizigersdienst is;
16. “internationale treinreizigersdienst”: een treinreizigersdienst die ten minste één grens van een lidstaat overschrijdt en voornamelijk bedoeld is om reizigers te vervoeren tussen stations in verschillende lidstaten of tussen stations in een lidstaat en een derde land;
17. “vertraging”: het tijdsverschil tussen het tijdstip waarop de reiziger volgens de bekendgemaakte dienstregeling had moeten aankomen en het tijdstip van zijn werkelijke of verwachte aankomst op het station van de eindbestemming;
18. “aankomst”: het moment waarop de deuren van de trein geopend zijn op het perron van bestemming en uitstappen toegelaten is;

⁽¹⁾ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1).

19. "reispas" of "abonnement": een vervoerbewijs voor een onbeperkt aantal reizen, dat de rechtmatige houder toestaat met de trein te reizen op een bepaald traject of gedurende een bepaalde periode;
20. "gemiste aansluiting": een situatie waarin een reiziger één of meer diensten mist in de loop van een treinreis, verkocht in de vorm van een doorgaand ticket, ten gevolge van de vertraging of annulering van één of meer voorgaande diensten, of ten gevolge van het vertrek van een dienst vóór de geplande vertrektijd;
21. "persoon met een handicap" en "persoon met beperkte mobiliteit": een persoon die een blijvende of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking heeft die hem in de interactie met diverse barrières kan bemoeilijken om op voet van gelijkheid met andere reizigers gebruik te maken van vervoer, of wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van zijn leeftijd;
22. "station": plaats op een spoorlijn waar een treinreizigersdienst kan beginnen, halt houden of eindigen.

HOOFDSTUK II

VERVOEROVEREENKOMST, INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

Artikel 4

Vervoerovereenkomst

Onder voorbehoud van de bepalingen van dit hoofdstuk zijn op de sluiting en uitvoering van een vervoerovereenkomst en de verstrekking van informatie en vervoerbewijzen de bepalingen van de titels II en III van bijlage I van toepassing.

Artikel 5

Niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven

Onder voorbehoud van sociale tarieven, bieden spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators voorwaarden van overeenkomsten en tarieven aan het grote publiek aan zonder directe of indirecte discriminatie op grond van de nationaliteit van de reiziger, of de plaats van vestiging van de spoorwegonderneming, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator in de Unie.

Het eerste lid van dit artikel is ook van toepassing op spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen wanneer zij reserveringen van reizigers aanvaarden overeenkomstig artikel 11.

Artikel 6

Fietsen

1. Onder voorbehoud van de in lid 3 uiteengezette beperkingen en waar passend tegen een redelijk tarief, hebben reizigers het recht om fietsen mee te nemen aan boord van de trein.

In treinen waarvoor een reservering verplicht is, kan een reservering worden gemaakt voor het vervoer van fietsen.

Wanneer een reiziger een reservering voor een fiets heeft gemaakt en het vervoer van die fiets zonder gegronde reden wordt geweigerd, heeft de reiziger recht op vervoer langs een andere route of op terugbetaling overeenkomstig artikel 18, vergoeding overeenkomstig artikel 19 en bijstand overeenkomstig artikel 20, lid 2.

2. Indien aangewezen plaatsen voor fietsen aan boord van de trein beschikbaar zijn, moeten de reizigers hun fiets op deze plaatsen stallen. Indien deze plaatsen niet beschikbaar zijn, houden reizigers toezicht op hun fiets en leveren zij alle redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat hun fiets geen ongemak of schade veroorzaakt voor andere reizigers, mobiliteitsuitrusting, bagage of spoorwegactiviteiten.

3. Spoorwegondernemingen kunnen om veiligheidsredenen of operationele redenen het recht van reizigers om fietsen aan boord van de trein mee te nemen, beperken, met name als gevolg van tijdens de spitsuren geldende capaciteitsbeperkingen of ingeval het rollend materieel hiervoor niet geschikt is. Spoorwegondernemingen kunnen het vervoer van fietsen ook beperken op grond van hun gewicht en afmetingen. Ze publiceren hun voorwaarden voor het vervoer van fietsen, met inbegrip van actuele informatie over de beschikbare capaciteit, door gebruik te maken van telematicatoepassingen als bedoeld in Verordening (EU) nr. 454/2011 op hun officiële websites.

4. Bij het starten van aanbestedingsprocedures voor nieuw rollend materieel of bij ingrijpende verbeteringen van bestaand rollend materieel waardoor een nieuwe vergunning om een voertuig in de handel te brengen overeenkomstig artikel 21, lid 12, van Richtlijn (EU) 2016/797 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹²⁾ vereist is, zorgen de spoorwegondernemingen ervoor dat de treinsamenstellingen waarin dat rollend materieel wordt gebruikt, over een toereikend aantal plaatsen voor fietsen beschikken. Deze alinea geldt niet voor restauratierijtuigen, slaaprijtuigen of ligrijtuigen.

Spoorwegondernemingen bepalen een toereikend aantal plaatsen voor fietsen, rekening houdend met de grootte van de treinsamenstelling, het soort dienst en de vraag naar vervoer van fietsen. Het toereikend aantal plaatsen voor fietsen wordt in de in lid 5 bedoelde plannen vastgelegd. Indien die plannen niet bestaan of de plannen dat aantal niet vermelden, beschikt elke treinsamenstelling ten minste over vier plaatsen voor fietsen.

De lidstaten kunnen voor bepaalde soorten diensten voorzien in een minimaal toereikend aantal plaatsen dat hoger is dan vier, in welk geval dat aantal in plaats van het overeenkomstig de tweede alinea vastgestelde aantal geldt.

5. Spoorwegondernemingen kunnen plannen voor meer en beter vervoer van fietsen en met andere oplossingen ter bevordering van gecombineerd trein- en fietsgebruik opstellen en bijwerken.

De bevoegde instanties, zoals gedefinieerd in artikel 2, punt b), van Verordening (EG) nr. 1370/2007 van het Europees Parlement en de Raad⁽¹³⁾, kunnen dergelijke plannen opstellen voor diensten die in het kader van openbardienstcontracten worden verricht. De lidstaten kunnen eisen dat dergelijke plannen worden opgesteld door die bevoegde instanties of door spoorwegondernemingen die op hun grondgebied actief zijn.

6. De in lid 5 bedoelde plannen worden opgesteld na raadpleging van het publiek en de betrokken representatieve organisaties. Die plannen worden op de website van respectievelijk de spoorwegonderneming of de bevoegde instantie gepubliceerd.

⁽¹²⁾ Richtlijn (EU) 2016/797 van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2016 betreffende de interoperabiliteit van het spoorwegsysteem in de Europese Unie (PB L 138 van 26.5.2016, blz. 44).

⁽¹³⁾ Verordening (EG) nr. 1370/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende het openbaar personenvervoer per spoor en over de weg en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 1191/69 van de Raad en Verordening (EEG) nr. 1107/70 van de Raad (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 1).

*Artikel 7***Uitsluiting van verklaring van afstand en beperkingen**

1. Verplichtingen jegens reizigers op grond van deze verordening mogen niet worden beperkt of er mag geen afstand van worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clause in de vervoerovereenkomst. Alle voorwaarden van de overeenkomst die direct of indirect voorzien in afstand, afwijking of beperking van de uit deze verordening voortvloeiende rechten zijn niet bindend voor de reiziger.
2. Spoorwegondernemingen, touroperators of verkopers van vervoerbewijzen mogen voorwaarden van overeenkomsten aanbieden die voor de reiziger gunstiger zijn dan de in deze verordening vastgelegde voorwaarden.

*Artikel 8***Verplichting tot informatieverstrekking betreffende de staking van diensten**

Spoorwegondernemingen of, in voorkomend geval, de bevoegde instanties die voor een openbardienstcontract voor een treindienst verantwoordelijk zijn, die besluiten hun diensten permanent of tijdelijk te staken, maken die besluiten vóór de inwerkingtreding daarvan bekend op gepaste wijze, waaronder in een toegankelijk format overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 en de Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014.

*Artikel 9***Reisinformatie**

1. Spoorwegondernemingen, touroperators en verkopers van vervoerbewijzen die namens een of meer spoorwegondernemingen vervoerovereenkomsten aanbieden, verstrekken de reiziger op verzoek ten minste de in bijlage II, deel I, vermelde informatie over de reizen waarvoor de betrokken spoorwegonderneming vervoerovereenkomsten aanbiedt.
2. De spoorwegondernemingen en, indien mogelijk, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators, verstrekken de reiziger tijdens de reis ten minste de in bijlage II, deel II, vermelde informatie. Indien een stationsbeheerder over zulke informatie beschikt, verstrekt hij die ook aan de reiziger.
3. De in de leden 1 en 2 bedoelde informatie wordt verstrekt in het meest geschikte format, waar mogelijk op basis van realtime-reisinformatie, onder meer met gebruik van geschikte communicatietechnologie. Met name wordt ervoor gezorgd dat deze informatie toegankelijk is overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 en de Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014.

*Artikel 10***Toegang tot verkeers- en reisinformatie**

1. Infrastructuurbeheerders verstrekken realtime-informatie over de aankomst en het vertrek van treinen aan spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen, touroperators en stationsbeheerders.
2. Spoorwegondernemingen verlenen andere spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators toegang tot minimale reisinformatie als bepaald in bijlage II, delen I en II, en tot de verrichtingen met betrekking tot reserveringssystemen als bedoeld in bijlage II, deel III.

3. De informatie wordt verspreid en de toegang wordt verleend op niet-discriminerende wijze en zonder onnodige vertraging. Een eenmalig verzoek volstaat om permanente toegang te hebben tot de informatie. De infrastructuurbeheerder en de spoorwegonderneming die gehouden zijn de informatie overeenkomstig de leden 1 en 2 beschikbaar te stellen, kunnen verzoeken om de sluiting van een overeenkomst of andere regeling op basis waarvan de informatie wordt verspreid of toegang wordt verleend.

De voorwaarden van een overeenkomst of een regeling voor het gebruik van de informatie mogen de mogelijkheden voor hergebruik van de informatie niet onnodig beperken en mogen niet worden gebruikt om de concurrentie te beperken.

Spoorwegondernemingen mogen van andere spoorwegondernemingen, touroperators en verkopers van vervoerbewijzen een billijke, redelijke en evenredige vergoeding verlangen voor de kosten voor het verstrekken van toegang, en infrastructuurbeheerders kunnen een vergoeding verlangen overeenkomstig de toepasselijke voorschriften.

4. De informatie wordt verspreid en de toegang wordt verleend met passende technische middelen, zoals applicatieprogramma-interfaces.

5. Voor zover de in de leden 1 of 2 bedoelde informatie wordt verstrekt overeenkomstig andere Unierechtshandelingen, met name Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie ⁽¹⁴⁾, wordt geacht te zijn voldaan aan de overeenkomstige verplichtingen uit hoofde van dit artikel.

Artikel 11

Beschikbaarheid van vervoerbewijzen en reserveringen

1. Spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators bieden vervoerbewijzen en, indien beschikbaar, doorgaande tickets en reserveringen aan.

2. Onverminderd de leden 3 en 4 verkopen spoorwegondernemingen, direct of via verkopers van vervoerbewijzen of touroperators, vervoerbewijzen aan reizigers via ten minste een van de volgende verkoopwijzen:

- a) loketten, andere verkooppunten of automaten;
- b) telefoon, internet of enige andere op grote schaal beschikbare informatietechnologie;
- c) aan boord van de trein.

De bevoegde instanties als gedefinieerd in artikel 2, punt b), van Verordening (EG) nr. 1370/2007, kunnen van spoorwegondernemingen eisen dat zij vervoerbewijzen aanbieden voor diensten in het kader van openbardienstcontracten via meer dan één verkoopwijze.

3. Indien op het station van vertrek geen loket of automaat aanwezig is, worden de reizigers op het station geïnformeerd over:

- a) de mogelijkheid en de procedure om een vervoerbewijs te kopen per telefoon, via internet of aan boord van de trein;
- b) het dichtstbijzijnde spoorwegstation of de dichtstbijzijnde plaats waar loketten of automaten beschikbaar zijn.

⁽¹⁴⁾ Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/1926 van de Commissie tot aanvulling van Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot het aanbieden van EU-brede multimodale reisinformatiediensten (PB L 272 van 21.10.2017, blz. 1).

4. Indien er op het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat is en er geen ander toegankelijk middel is om vooraf een vervoerbewijs aan te kopen, mogen personen met een handicap zonder extra kosten vervoerbewijzen aan boord van de trein kopen. Spoorwegondernemingen mogen dit recht beperken of ontzeggen om gegronde redenen die verband houden met de veiligheid of met de verplichte reservering van een treinreis.

Indien er geen personeel aanwezig is aan boord van de trein, deelt de spoorwegonderneming personen met een handicap mee of en waar een vervoerbewijs moet worden aangekocht.

De lidstaten kunnen spoorwegondernemingen toestaan te eisen dat personen met een handicap overeenkomstig het toepasselijke nationale recht en de praktijken van hun land van verblijf als zodanig erkend zijn.

De lidstaten kunnen het in de eerste alinea bedoelde recht tot alle reizigers uitbreiden. Wanneer lidstaten voor deze mogelijkheid kiezen, stellen zij de Commissie daarvan in kennis. Het Europees Spoorwegbureau maakt de informatie over de uitvoering van de Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 bekend op zijn website.

Artikel 12

Doorgaande tickets

1. Indien langeafstands- of regionale treinreizigersdiensten door één enkele spoorwegonderneming worden geëxploiteerd, biedt deze onderneming voor die diensten doorgaande tickets aan. Voor andere treinreizigersdiensten leveren spoorwegondernemingen alle redelijke inspanningen om doorgaande tickets aan te bieden, en zij werken daartoe samen.

Voor de toepassing van de eerste alinea omvat de term "één enkele spoorwegonderneming" ook alle spoorwegondernemingen die volledig in eigendom van dezelfde eigenaar zijn dan wel volledige dochterondernemingen zijn van een van de betrokken spoorwegondernemingen.

2. Voor reizen met een of meer aansluitingen wordt de reiziger vóór aankoop van een of meer vervoerbewijzen meegedeeld of het gaat om een doorgaand ticket.

3. Voor reizen met een of meer aansluitingen vormen één of meer vervoerbewijzen die in één enkele handelstransactie van een spoorwegonderneming zijn gekocht, vormen een doorgaand ticket en de spoorwegonderneming is overeenkomstig de artikelen 18, 19 en 20 aansprakelijk indien de reiziger een of meer aansluitingen mist.

4. Ingeval een of meer vervoerbewijzen in één enkele handelstransactie zijn gekocht en de verkoper van de vervoerbewijzen of de touroperator die de vervoerbewijzen heeft verkocht deze op eigen initiatief heeft gecombineerd, dan is deze verplicht het bij die transactie voor de vervoerbewijzen totaal betaalde bedrag terug te betalen, en bovendien een vergoeding gelijk aan 75 % van dat bedrag te betalen ingeval de reiziger een of meer aansluitingen mist.

Het in de eerste alinea bedoelde recht op terugbetaling of vergoeding laat het toepasselijke nationale recht voor het toekennen van verdergaande vergoeding aan reizigers onverlet.

5. De in de leden 3 en 4 vermelde aansprakelijkheden gelden niet indien op de vervoerbewijzen, op een ander document of elektronisch wordt vermeld dat de vervoerbewijzen afzonderlijke vervoerovereenkomsten vormen, op een wijze die de reiziger in staat stelt de informatie later te raadplegen, en de reiziger vóór aankoop daarvan in kennis was gesteld.

6. De bewijslast dat de in dit artikel bedoelde informatie aan de reiziger was verstrekt, berust bij de spoorwegonderneming, de touroperator of de verkoper van vervoerbewijzen die het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen heeft verkocht.

7. Verkopers van vervoerbewijzen of touroperators zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van aanvragen en eventuele klachten van reizigers die in het kader van lid 4 zijn ingediend. De in lid 4 bedoelde terugbetaling en vergoeding worden binnen 30 dagen na ontvangst van de aanvraag uitbetaald.

HOOFDSTUK III

AANSPRAKELIJKHEID VAN SPOORWEGONDERNEMINGEN VOOR REIZIGERS EN HUN BAGAGE

Artikel 13

Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage

Onder voorbehoud van de bepalingen van dit hoofdstuk en onverminderd het toepasselijke nationale recht dat reizigers verdergaande schadevergoeding biedt, zijn op de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor reizigers en hun bagage de hoofdstukken I, III en IV van titel IV, alsmede de titels VI en VII van bijlage I van toepassing.

Artikel 14

Verzekering en aansprakelijkheidsdekking

Een spoorwegonderneming is voldoende verzekerd of beschikt over passende, marktconforme waarborgen om haar aansprakelijkheden te dekken, overeenkomstig artikel 22 van Richtlijn 2012/34/EU.

Artikel 15

Voorschotten

1. Indien een reiziger komt te overlijden of gewond raakt, betaalt de spoorwegonderneming als bedoeld in artikel 26, lid 5, van bijlage I, onverwijld en in ieder geval uiterlijk 15 dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, voorschotten die toereikend zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en die evenredig zijn aan de geleden schade.

2. Onverminderd lid 1 bedraagt een voorschot ten minste 21 000 EUR per reiziger bij overlijden.

3. Een voorschot impliceert niet dat aansprakelijkheid wordt erkend en mag worden verrekend met nadien op basis van deze verordening uitgekeerde bedragen, maar hoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade werd veroorzaakt door de nalatigheid of schuld van de reiziger, of de persoon die het voorschot heeft ontvangen niet schadevergoedingsgerechtigd was.

Artikel 16

Betwisting van aansprakelijkheid

Zelfs indien de spoorwegonderneming haar aansprakelijkheid voor het door een door haar vervoerde reiziger opgelopen lichamelijk letsel betwist, levert zij alle redelijke inspanningen om de reiziger die schadevergoeding van derden vordert, bij te staan.

HOOFDSTUK IV

VERTRAGINGEN, GEMISTE AANSLUITINGEN EN ANNULERINGEN

Artikel 17

Aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen

Onder voorbehoud van de bepalingen van dit hoofdstuk is op de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen ten aanzien van vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen bijlage I, titel IV, hoofdstuk II, van toepassing.

Artikel 18

Terugbetaling of vervoer langs een andere route

1. Indien bij vertrek of bij een gemiste aansluiting of een annulering redelijkerwijs kan worden verwacht dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming uit hoofde van de vervoerovereenkomst 60 minuten of meer zal bedragen, biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert de reiziger onmiddellijk de keuze tussen een van de volgende opties, en treft zij de nodige regelingen:

- a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, onder de voorwaarden waaronder het was betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van zijn reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de reis in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de reiziger geen zin meer heeft, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid;
- b) voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden;
- c) voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden.

2. Indien met het oog op de toepassing van lid 1, punten b) en c), vergelijkbaar vervoer langs een andere route wordt verricht door dezelfde spoorwegonderneming of een andere onderneming daartoe opdracht krijgt, mag dat niet tot extra kosten voor de reiziger leiden. Dit vereiste geldt ook indien voor het vervoer langs een andere route wordt gebruikgemaakt van vervoer in een hogere vervoerklasse of van alternatieve vervoerwijzen. Spoorwegondernemingen moeten redelijke inspanningen leveren om extra overstappen te vermijden en om ervoor te zorgen dat binnen de totale reistijd de vertraging zo kort mogelijk is. Reizigers mogen niet in een lagere vervoerklasse worden vervoerd, tenzij dergelijke faciliteiten de enige beschikbare alternatieve reismogelijkheid vormen.

3. Onverminderd lid 2 kan de spoorwegonderneming de reiziger op zijn verzoek toestaan overeenkomsten te sluiten met andere aanbieders van vervoerdiensten die hem in staat stellen onder vergelijkbare omstandigheden de eindbestemming te bereiken, in welk geval de spoorwegonderneming de door de reiziger gemaakte kosten terugbetaalt.

Indien de beschikbare mogelijkheden voor vervoer langs een andere route niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of gemiste aansluiting aan de reiziger worden meegedeeld, heeft de reiziger het recht een dergelijke overeenkomst te sluiten met andere aanbieders van openbare vervoerdiensten per spoor, touringcar of autobus. De spoorwegonderneming betaalt de door de reiziger gemaakte noodzakelijke, passende en redelijke kosten terug.

Dit lid doet geen afbreuk aan nationale wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen die reizigers gunstigere voorwaarden voor vervoer langs een andere route bieden.

4. Aanbieders van vervoerdiensten langs een andere route bieden personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit een vergelijkbaar niveau van bijstand en toegankelijkheid bij het aanbieden van een alternatieve dienst. Aanbieders van vervoerdiensten langs een andere route kunnen voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit voorzien in alternatieve diensten die passen bij hun behoeften en die verschillen van die welke aan andere reizigers worden aangeboden.

5. De in lid 1, punt a), en in lid 3 bis bedoelde terugbetalingen worden gedaan binnen 30 dagen na ontvangst van de aanvraag. De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen eisen dat ze die aanvragen via specifieke communicatiemiddelen aanvaarden, mits de aanvraag niet tot discriminatie leidt. De terugbetaling kan in de vorm van tegoedbonnen en/of de verstrekking van andere diensten worden uitgekeerd mits de voorwaarden van die tegoedbonnen en/of diensten voldoende flexibel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming, en mits de reiziger die tegoedbonnen en/of diensten aanvaardt. De terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels.

6. De Commissie stelt uiterlijk op 7 juni 2023 een uitvoeringshandeling vast betreffende de opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalingsaanvragen uit hoofde van deze verordening. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een format dat toegankelijk is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 38, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

7. Reizigers hebben het recht hun aanvragen via het in lid 6 bedoelde gemeenschappelijk formulier in te dienen. Spoorwegondernemingen mogen terugbetalingsaanvragen niet afwijzen met als enige reden dat de reiziger dat formulier niet heeft gebruikt. Indien een aanvraag onvoldoende nauwkeurig is, vraagt de spoorwegonderneming de reiziger zijn aanvraag te verduidelijken en helpt zij de reiziger daarbij.

Artikel 19

Schadevergoeding

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen, heeft een reiziger recht op een vergoeding voor een vertraging van de spoorwegonderneming indien hij geconfronteerd wordt met een vertraging tussen de plaatsen van vertrek en de eindbestemming die zijn vermeld op het vervoerbewijs of het doorgaand ticket, waarvan de kostprijs niet is terugbetaald overeenkomstig artikel 18. De minimumvergoeding voor vertragingen zijn als volgt:

- a) 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten;
- b) 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

2. Lid 1 is ook van toepassing op reizigers die in het bezit zijn van een reispas of een abonnement. Indien die reizigers herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of annuleringen tijdens de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement, hebben zij recht op een passende vergoeding overeenkomstig de vergoedingsregelingen van de spoorwegonderneming. Deze regelingen vermelden de criteria om vertragingen te bepalen en de vergoeding te berekenen. Indien tijdens de geldigheidsduur van de reispas of het abonnement herhaaldelijk vertragingen van minder dan 60 minuten voorkomen, mogen deze vertragingen worden samengeteld en mogen de reizigers worden vergoed overeenkomstig de vergoedingsregelingen van de spoorwegonderneming.

3. Onverminderd lid 2 wordt de vertragsvergoeding berekend in verhouding tot de volledige prijs die de reiziger daadwerkelijk voor de verraagde dienst betaalde. Indien de vervoerovereenkomst een heen- en terugreis omvat, wordt de vergoeding voor vertraging tijdens de heenreis dan wel hetzij de terugreis berekend op basis van de prijs die voor dat deeltraject van de reis op het vervoerbewijs is vermeld. Indien de prijs van de afzonderlijke deeltrajecten van de reis niet wordt vermeld, wordt de vergoeding berekend op basis van de helft van de prijs die voor het vervoerbewijs is betaald. Op dezelfde manier wordt de prijs voor een verraagde dienst uit hoofde van enige andere vorm van vervoerovereenkomst die de reiziger het recht toekent over twee of meer opeenvolgende deeltrajecten te reizen, berekend in verhouding tot de volledige prijs.

4. Bij het berekenen van de duur van de vertraging wordt geen rekening gehouden met vertraging waarvan de spoorwegonderneming kan aantonen dat ze buiten de Unie is opgelopen.

5. De Commissie stelt uiterlijk op 7 juni 2023 een uitvoeringshandeling vast ter opstelling van een gemeenschappelijk formulier voor vergoedingsaanvragen in het kader van deze verordening. Dat gemeenschappelijk formulier wordt opgesteld in een format dat toegankelijk is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Die uitvoeringshandeling wordt volgens de in artikel 38, lid 2, bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

6. De lidstaten kunnen van spoorwegondernemingen eisen dat zij vergoedingsaanvragen via specifieke communicatiemiddelen aanvaarden, mits dat niet tot discriminatie leidt. Reizigers hebben het recht hun aanvragen via het in lid 5 bedoelde gemeenschappelijk formulier in te dienen. Spoorwegondernemingen mogen een vergoedingsaanvraag niet afwijzen met als enige reden dat de reiziger dat formulier niet heeft gebruikt. Indien een aanvraag onvoldoende nauwkeurig is, vraagt de spoorwegonderneming de reiziger zijn aanvraag te verduidelijken en helpt zij de reiziger daarbij.

7. De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt betaald binnen een maand na de indiening van de vergoedingsaanvraag. De vergoeding kan in tegoedbonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden flexibel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming. De vergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.

8. De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels. Spoorwegondernemingen kunnen voorzien in een minimumdrempel waaronder geen vergoeding wordt uitbetaald. Deze drempel bedraagt niet meer dan 4 EUR per vervoerbewijs.

9. Reizigers hebben geen recht op vergoeding indien zij alvorens een vervoerbewijs te kopen op de hoogte zijn gesteld van een vertraging, of indien de vertraging voortzetting met een andere dienst of langs een andere route minder dan 60 minuten blijft.

10. Een spoorwegonderneming is niet verplicht een vergoeding te betalen indien zij kan bewijzen dat de vertraging, gemiste aansluiting of annulering rechtstreeks veroorzaakt werd door of inherent samenhangt met:

a) buitengewone omstandigheden die geen verband houden met de spoorwegexploitatie, zoals extreme weersomstandigheden, grote natuurrampen of grote volksgezondheids crises, die de spoorwegonderneming — ondanks de inachtneming van de in de specifieke omstandigheden van het geval geboden zorgvuldigheid — niet kon vermijden en waarvan zij de gevolgen niet kon verhinderen;

b) schuld van de reiziger, of

c) het gedrag van een derde dat de spoorwegonderneming, ondanks de inachtneming van de in de specifieke omstandigheden van het geval geboden zorgvuldigheid, niet kon vermijden en waarvan zij de gevolgen niet kon verhinderen, zoals personen op het spoor, kabeldiefstal, noodgevallen aan boord, rechtshandhavingsactiviteiten, sabotage of terrorisme.

Stakingen van het personeel van de spoorwegonderneming, het handelen of nalaten van andere ondernemingen die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruiken, en het handelen of nalaten van infrastructuur- en stationsbeheerders vallen niet onder de in de eerste alinea, punt c), bedoelde vrijstelling.

*Artikel 20***Bijstand**

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek of annulering van een dienst worden de reizigers door de spoorwegonderneming of door de stationsbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd van de dienst of de vervangende dienst, zodra die informatie beschikbaar is. Indien verkopers van vervoerbewijzen en touroperators over die informatie beschikken, verstrekken zij die ook aan de reiziger.
2. Indien de in lid 1 bedoelde vertraging 60 minuten of meer bedraagt of de dienst wordt geannuleerd, biedt de spoorwegonderneming die de vertraagde of geannuleerde dienst exploiteert de reiziger tevens gratis het volgende:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze aan boord van de trein of op het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd, rekening houdende met criteria zoals de afstand tot de leverancier, de voor de levering benodigde tijd en de kostprijs;
 - b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de verblijfplaats in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, waar en wanneer zulks fysiek mogelijk is. In gevallen waarin een dergelijk verblijf noodzakelijk wordt als gevolg van de in artikel 19, lid 10, bedoelde omstandigheden, kan de spoorwegonderneming de duur van het verblijf beperken tot maximaal drie nachten. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de toegangseisen van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en met de behoeften van hulphonden;
 - c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, vervoer van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
3. Indien de spoorwegdienst wordt onderbroken en niet meer of niet binnen een redelijke termijn kan worden voortgezet, verstrekken spoorwegondernemingen reizigers zo spoedig mogelijk alternatieve vervoerdiensten en treffen ze de nodige regelingen.
4. Spoorwegondernemingen informeren de getroffen reizigers over hoe zij kunnen verzoeken om een attest waaruit blijkt dat de treindienst vertraging heeft opgelopen, tot een gemiste aansluiting heeft geleid of is geannuleerd. Dit attest geldt ook voor de in artikel 19 vervatte bepalingen.
5. Bij de toepassing van de leden 1 tot en met 4 besteedt de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, alsook aan die van begeleiders en hulphonden.
6. Indien er overeenkomstig artikel 13 bis, lid 3, van Richtlijn 2012/34/EU noodplannen worden opgesteld, overleggen de spoorwegondernemingen met de stationsbeheerder en de infrastructuurbeheerder, om hen voor te bereiden op eventuele ernstige verstoringen en langdurige vertragingen die leiden tot een aanzienlijk aantal gestrande reizigers op het station. Deze noodplannen bevatten eisen voor de toegankelijkheid van waarschuwings- en informatiesystemen.

HOOFDSTUK V

PERSONEN MET EEN HANDICAP EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT*Artikel 21***Recht op vervoer**

1. Met de actieve betrokkenheid van representatieve organisaties en, in voorkomend geval, vertegenwoordigers van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit voorzien spoorwegondernemingen en stationsbeheerders in of beschikken zij over niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van personen met een handicap, met inbegrip van hun persoonlijke assistenten die overeenkomstig nationale praktijken als zodanig zijn erkend, en personen met beperkte mobiliteit. In die regels wordt rekening gehouden met de in punt 4.4.3 van de bijlage bij Verordening (EU) nr. 1300/2014 bedoelde overeenkomsten, met name wat betreft de entiteit die verantwoordelijk is voor het verlenen van de bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

2. Reserveringen en vervoerbewijzen worden zonder extra kosten aangeboden aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator mag niet weigeren een reservering te aanvaarden of een vervoerbewijs af te geven aan een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit of vereisen dat hij door een andere persoon wordt begeleid, tenzij dit strikt noodzakelijk is om aan de in lid 1 bedoelde toegangsregels te voldoen.

*Artikel 22***Informatie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit**

1. Op verzoek verstrekken een stationsbeheerder, een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie, waaronder in toegankelijke formats overeenkomstig de bepalingen van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 en Richtlijn (EU) 2019/882, over de toegankelijkheid van het station en de bijbehorende faciliteiten alsook over treindiensten en de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels, en informeren zij personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de faciliteiten aan boord.

2. Wanneer een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator gebruikmaakt van de in artikel 21, lid 2, bedoelde afwijking stelt deze op verzoek de betrokken persoon met een handicap of de betrokken persoon met beperkte mobiliteit binnen vijf werkdagen na de weigering de reservering te aanvaarden of het vervoerbewijs af te geven dan wel na het opleggen van de voorwaarde van begeleiding, schriftelijk in kennis van de redenen daarvoor. De spoorwegonderneming, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator levert redelijke inspanningen om aanvaardbaar alternatief vervoer voor te stellen aan de betrokkene, rekening houdende met zijn behoeften inzake toegankelijkheid.

3. Op onbemande stations zorgen spoorwegondernemingen en stationsbeheerders ervoor dat gemakkelijk beschikbare informatie, waaronder in toegankelijke formats overeenkomstig de bepalingen van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie en Richtlijn (EU) 2019/882, weergegeven wordt overeenkomstig de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels met betrekking tot de dichtstbijzijnde bemande stations, en met betrekking tot direct beschikbare bijstand ten behoeve van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

*Artikel 23***Bijstand op spoorwegstations en aan boord**

1. Personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit worden als volgt bijgestaan:

- a) de persoonlijke assistent, die overeenkomstig de nationale praktijken als zodanig is erkend, kan met een speciaal tarief en, in voorkomend geval, gratis reizen en, waar mogelijk, naast de persoon met een handicap zitten;
- b) indien een spoorwegonderneming eist dat een reiziger overeenkomstig artikel 20, lid 2, aan boord van de trein wordt begeleid, heeft de begeleider het recht gratis te reizen en, waar mogelijk, naast de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit te zitten;

- c) zij mogen vergezeld worden door een hulphond overeenkomstig het toepasselijk nationaal recht;
- d) voor onbemande treinen verlenen stationsbeheerders of spoorwegondernemingen tijdens het in- en uitstappen gratis bijstand overeenkomstig de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels, indien er daartoe opgeleid personeel op het station aan het werk is;
- e) bij vertrek, overstap of aankomst op een bemand spoorwegstation verleent de stationsbeheerder of de spoorwegonderneming gratis bijstand op zodanige wijze dat de persoon kan instappen aan boord van de trein, kan overstappen naar een aansluitende treindienst waarvoor hij een vervoerbewijs heeft of kan uitstappen uit de trein, indien er daartoe opgeleid personeel aan het werk is. Indien overeenkomstig artikel 24, punt a), vooraf kennis is gegeven van de behoefte aan bijstand, zorgt de stationsbeheerder of de spoorwegonderneming ervoor dat de gevraagde bijstand wordt verleend;
- f) op onbemande stations verlenen spoorwegondernemingen gratis bijstand aan boord van de trein en tijdens het in- en uitstappen indien zich daartoe opgeleid personeel aan boord van de trein bevindt;
- g) wanneer zich geen daartoe opgeleid begeleidend personeel aan boord van de trein of op het station bevindt, leveren stationsbeheerders of spoorwegondernemingen alle redelijke inspanningen om personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden de trein te nemen;
- h) indien personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit niet onafhankelijk en veilig toegang tot dezelfde diensten aan boord als andere reizigers kunnen hebben, leveren spoorwegondernemingen alle redelijke inspanningen opdat zij toegang kunnen hebben tot die diensten.

2. De in artikel 21, lid 1, bedoelde regels bepalen de regelingen voor de uitoefening van de in lid 1 van dit artikel bedoelde rechten.

Artikel 24

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

Spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators werken samen om gratis bijstand te verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, zoals nader beschreven in de artikelen 21 en 23, waarbij zij voorzien in een centraal kennisgevingsmechanisme overeenkomstig de volgende punten:

- a) bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator bij wie het vervoerbewijs is gekocht, of, indien van toepassing, het in punt f) bedoelde centraal aanspreekpunt ten minste 24 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de reiziger aan deze bijstand. Eén kennisgeving per reis volstaat. Dergelijke kennisgevingen worden doorgestuurd naar alle spoorwegondernemingen en stationsbeheerders die betrokken zijn bij de reis.

Dergelijke kennisgevingen worden zonder extra kosten aanvaard, ongeacht het gebruikte communicatiemiddel.

Indien een vervoerbewijs of abonnement recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er toereikende informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt, en in elk geval ten minste 24 uur vóór de eerste keer dat de bijstand nodig is. De reiziger of zijn vertegenwoordiger levert alle redelijke inspanningen om ten minste 12 uur op voorhand eventuele annuleringen van die vervolgreizen te melden.

De lidstaten toestaan dat de in de eerste, tweede en derde alinea bedoelde kennisgevingstermijn van 24 uur wordt verlengd tot 36 uur, maar niet tot na 30 juni 2026. In die gevallen stellen de lidstaten de Commissie in kennis van die toestemming en verstrekken zij informatie over de genomen of beoogde maatregelen om de termijn te verkorten;

- b) spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators treffen alle nodige maatregelen om kennisgevingen te kunnen ontvangen. Indien verkopers van vervoerbewijzen niet in staat zijn die kennisgevingen te verwerken, vermelden zij alternatieve verkooppunten of alternatieve wijzen voor kennisgeving;
- c) indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig punt a), leveren de spoorwegonderneming en de stationsbeheerder alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit toch kan reizen;
- d) onverminderd punt f) van dit artikel wijst de stationsbeheerder of een andere bevoegde persoon punten aan waar personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit hun aankomst op het spoorwegstation kunnen melden en bijstand kunnen vragen. De verantwoordelijkheden inzake de aanwijzing van dergelijke punten en de van informatievoorziening daarover worden vastgesteld in de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels;
- e) bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit zich bij het aangewezen punt meldt op een door de bijstandverlenende spoorwegonderneming of stationsbeheerder meegeedeelde tijdstip. Het meegeedeelde tijdstip mag niet eerder zijn dan 60 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan. Indien geen tijdstip is meegeedeeld waarop de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit zich moet melden, meldt de persoon zich op het aangewezen punt uiterlijk 30 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel vóór het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan;
- f) de lidstaten kunnen verlangen dat stationsbeheerders en spoorwegondernemingen op hun grondgebied samenwerken voor het opzetten en exploiteren van centrale aanspreekpunten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. De voorwaarden voor de exploitatie van de centrale aanspreekpunten worden vastgesteld in de in artikel 21, lid 1, bedoelde toegangsregels. Die centrale aanspreekpunten zijn verantwoordelijk voor:
 - i) het aanvaarden van verzoeken om bijstand op stations,
 - ii) het melden van individuele verzoeken om bijstand aan stationsbeheerders en spoorwegondernemingen, en
 - iii) het verstrekken van informatie over toegankelijkheid.

Artikel 25

Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en hulphonden

1. Indien spoorwegondernemingen en stationsbeheerders verlies of beschadiging van mobiliteitsuitrusting zoals rolstoelen en hulpmiddelen dan wel verlies of letsel van door personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit gebruikte hulphonden veroorzaken, zijn ze aansprakelijk voor dat verlies, die beschadiging of dat letsel en betalen zij daarvoor zonder onnodige vertraging een vergoeding. Die vergoeding dekt:

- a) de kosten van vervanging of herstel van de verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen;
- b) de kosten van vervanging of de behandeling van het letsel van hulphonden die zoek respectievelijk gewond geraakt zijn;

- c) de redelijke kosten voor tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen of hulphonden indien de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder een dergelijke vervanging niet verstrekt overeenkomstig lid 2.

2. Indien lid 1 van toepassing is, leveren spoorwegondernemingen en stationsbeheerders snel alle redelijke inspanningen om te zorgen voor de onmiddellijk benodigde tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting of hulpmiddelen. De persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit mag die tijdelijke vervangingsuitrusting of -hulpmiddelen houden tot de in lid 1 bedoelde vergoeding is betaald.

Artikel 26

Opleiding van personeel

1. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders zorgen ervoor dat alle personeelsleden, met inbegrip van nieuw aangeworven personeelsleden, die in het kader van hun normale taken rechtstreeks bijstand verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, een opleiding rond handicaps krijgen zodat zij weten hoe zij moeten voldoen aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

Zij verstrekken ook opleiding en regelmatige bijscholing aan alle personeelsleden die op het station of aan boord van een trein werken en rechtstreeks omgaan met het reizigerspubliek, om hen bewust te maken van de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

2. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders kunnen de deelname aan de in lid 1 bedoelde opleiding van werknemers met een handicap aanvaarden en de deelname overwegen van reizigers met een handicap en reizigers met beperkte mobiliteit en/of van organisaties die hen vertegenwoordigen.

HOOFDSTUK VI

VEILIGHEID, KLACHTEN EN DIENSTKWALITEIT

Artikel 27

Persoonlijke veiligheid van de reizigers

In overleg met overheidsinstanties nemen spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders en stationsbeheerders passende maatregelen op het vlak van hun respectieve verantwoordelijkheden en stemmen zij deze af op het door de overheidsinstanties vastgestelde veiligheidsniveau om de persoonlijke veiligheid van de reizigers op de spoorwegstations en aan boord van de treinen te waarborgen en om de risico's te beheersen. Zij werken samen en wisselen informatie uit over beste praktijken inzake de preventie van handelingen die het veiligheidsniveau kunnen verlagen.

Artikel 28

Klachten

1. Alle spoorwegondernemingen en stationsbeheerders van stations met gemiddeld meer dan 10 000 reizigers per dag gedurende een jaar zetten voor hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen. Ze maken hun contactgegevens en werktaal of werktalen op grote schaal bekend aan de reizigers. Dit mechanisme geldt niet voor de toepassing van hoofdstuk III.

2. Reizigers kunnen een klacht indienen bij elke spoorwegonderneming of stationsbeheerder met betrekking tot hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden via de in lid 1 bedoelde mechanismen. Een degelijke klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na het incident waarop de klacht betrekking heeft. Degene tot wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de

reiziger mee dat hij binnen een termijn van minder dan drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht antwoord zal ontvangen. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders houden de voor de beoordeling van de klacht noodzakelijke gegevens bij voor de duur van de volledige klachtenbehandelingsprocedure, waaronder de in artikel 33 en artikel 34 bedoelde klachtenbehandelingsprocedures, en stellen deze gegevens op verzoek ter beschikking van de nationale handhavingsinstanties.

3. Nadere informatie over de klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor het publiek, inclusief voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. Deze informatie wordt op verzoek beschikbaar gesteld, ten minste in de officiële taal of talen van de lidstaat waar de spoorwegonderneming actief is.

4. De spoorwegonderneming publiceert in het in artikel 29, lid 2, bedoelde verslag het aantal en de categorieën van ontvangen klachten en van afgehandelde klachten, de antwoordtijd en de eventuele verbeteringsstappen die zijn ondernomen.

Artikel 29

Dienstkwaliteitsnormen

1. Spoorwegondernemingen stellen dienstkwaliteitsnormen op en voeren een kwaliteitsbeheerssysteem in om de dienstkwaliteit in stand te houden. De dienstkwaliteitsnormen behelzen ten minste de punten in bijlage III.

2. Spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de hand van de dienstkwaliteitsnormen. Uiterlijk op 30 juni 2023 en vervolgens om de twee jaar publiceren zij op hun website een verslag over hun dienstkwaliteitsprestatie. Zulke verslagen worden tevens beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie.

3. Stationsbeheerders moeten dienstkwaliteitsnormen vaststellen op basis van de in bijlage III vermelde relevante punten. Ze zien toe op hun prestaties overeenkomstig die normen en verlenen de nationale overheidsinstanties op verzoek toegang tot de informatie over hun prestaties.

HOOFDSTUK VII

INFORMATIE EN HANDHAVING

Artikel 30

Informatie aan reizigers over hun rechten

1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor treinreizen informeren de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators reizigers over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening. Teneinde aan dit informatievereiste te voldoen, kunnen zij gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Unie voorbereide en hun ter beschikking gestelde samenvatting van deze verordening. Zij verstrekken deze informatie, op papier of in elektronisch format of aan de hand van andere middelen, waaronder in toegankelijke formats overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 en Verordening (EU) nr. 1300/2014. Zij geven aan waar dergelijke informatie kan worden verkregen in het geval van een annulering, gemiste aansluiting of langdurige vertraging.

2. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders informeren reizigers op gepaste wijze, onder meer via toegankelijke formats overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 en Verordening (EU) nr. 1300/2014, op het station, aan boord van de trein en op hun website over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verordening en over de contactgegevens van de krachtens artikel 31 door de lidstaten aangewezen instantie(s).

*Artikel 31***Aanwijzing van nationale handhavingsinstanties**

1. Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de reizigersrechten worden gerespecteerd.
2. Elke instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk van enige infrastructuurbeheerder, heffingsinstantie, toewijzingsinstantie of spoorwegonderneming.
3. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de overeenkomstig dit artikel aangewezen instantie(s) alsook van haar of hun respectieve verantwoordelijkheden. De Commissie en de aangewezen instanties publiceren deze informatie op hun website.
4. De in dit hoofdstuk vastgestelde handhavingsverplichtingen voor stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders gelden niet voor Cyprus en Malta zolang er op hun respectieve grondgebied geen spoorweginet ligt, en evenmin voor spoorwegondernemingen zolang er geen spoorwegonderneming is waaraan een door Cyprus of Malta aangewezen vergunningverlenende autoriteit overeenkomstig artikel 2, lid 1 een vergunning heeft verleend.

*Artikel 32***Handhavingstaken**

1. De nationale handhavingsinstanties houden nauwgezet toezicht op de naleving van deze verordening, en van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014, voor zover in deze verordening naar die verordeningen wordt verwezen, en nemen de nodige maatregelen om te waarborgen dat de reizigersrechten worden gerespecteerd.
2. Voor de toepassing van lid 1 verstrekken spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, infrastructuurbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators op verzoek relevante documenten en informatie aan de nationale handhavingsinstanties zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek. In ingewikkelde gevallen kan de nationale handhavingsinstantie deze termijn verlengen tot ten hoogste drie maanden na de ontvangst van het verzoek. Bij het uitvoeren van hun functies houden de nationale handhavingsinstanties rekening met de informatie die bij hen wordt ingediend door de instantie die uit hoofde van artikel 33 is aangewezen om klachten te behandelen, als dit een andere instantie is. Ze kunnen ook beslissen handhavingsmaatregelen te nemen op basis van individuele klachten die door een dergelijke instantie worden doorgestuurd.
3. De nationale handhavingsinstanties publiceren om de twee jaar, uiterlijk op 30 juni van het volgende kalenderjaar, een verslag met statistieken over hun activiteiten, met inbegrip van de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie.
4. Spoorwegondernemingen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin zij actief zijn.

*Artikel 33***Klachtenbehandeling door nationale handhavings- en andere instanties**

1. Onverminderd de rechten van consumenten om elders verhaal te halen overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad⁽¹⁵⁾, kan de reiziger, na zonder succes een klacht te hebben ingediend bij de spoorwegonderneming of stationsbeheerder overeenkomstig artikel 28, binnen drie maanden na ontvangst van de informatie over de afwijzing van de oorspronkelijke klacht, een klacht indienen bij de nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 van dit artikel aangewezen instantie. Indien binnen drie maanden na de indiening van de oorspronkelijke klacht geen antwoord is ontvangen, heeft de reiziger het recht een klacht in te dienen bij de nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 aangewezen instantie. Indien nodig deelt die instantie de klager mee dat hij het recht heeft een klacht in te dienen bij een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting, teneinde individueel verhaal te halen.

⁽¹⁵⁾ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

2. Elke reiziger kan bij de nationale handhavingsinstantie of bij elke andere daartoe door een lidstaat aangewezen instantie klacht indienen over een vermeende inbreuk op deze verordening.

3. De nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 aangewezen instantie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan. De klachtenbehandelingsprocedure duurt maximum drie maanden, te rekenen vanaf de datum waarop het klachtdossier is opgesteld. In ingewikkelde gevallen kan die instantie die periode verlengen tot zes maanden. In dat geval stelt zij de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en van de tijd die naar verwachting nodig zal zijn om de procedure af te ronden. Alleen de gevallen die juridische procedures inhouden, mogen langer dan zes maanden duren. Indien die instantie ook een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting is in de zin van Richtlijn 2013/11/EU, gelden de in die richtlijn vastgestelde termijnen.

De klachtenbehandelingsprocedure moet toegankelijk zijn voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

4. Klachten van reizigers over een incident waarbij een spoorwegonderneming betrokken was, worden behandeld door de nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 aangewezen instantie van de lidstaat die de vergunning aan die onderneming heeft afgegeven.

5. Indien een klacht betrekking heeft op vermeende inbreuken door stationsbeheerders of infrastructuurbeheerders, wordt de klacht behandeld door de nationale handhavingsinstantie of enige andere uit hoofde van lid 2 aangewezen instantie van de lidstaat op het grondgebied waarvan het incident heeft plaatsgevonden.

6. In het kader van de samenwerking overeenkomstig artikel 34 mogen de handhavingsinstanties afwijken van lid 4 of lid 5, of beide, van dit artikel indien dit om gerechtvaardigde redenen, met name die welke verband houden met taal of verblijfplaats, in het belang is van de reiziger.

Artikel 34

Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties

1. Wanneer verschillende instanties zijn aangewezen uit hoofde van artikel 31 en artikel 33, worden verslagleggingsmechanismen vastgesteld om de uitwisseling van informatie tussen deze instanties te garanderen, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679, teneinde de nationale handhavingsinstantie te helpen haar toezichts- en handhavingstaken uit te voeren en de uit hoofde van artikel 33 aangewezen klachtenbehandelingsinstantie in staat te stellen de nodige informatie te verzamelen om individuele klachten te onderzoeken.

2. De nationale handhavingsinstanties wisselen informatie uit over hun werk en besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op coördinatie. De Commissie helpt hen hierbij.

3. In ingewikkelde gevallen, bijvoorbeeld in het geval van meerdere klachten of exploitanten, grensoverschrijdende reizen of ongevallen op het grondgebied van een andere lidstaat dan die welke de vergunning aan de onderneming heeft afgegeven, en met name als het onduidelijk is welke nationale handhavingsinstantie bevoegd is of als dat de oplossing voor de klacht vergemakkelijkt of bespoedigt, werken de nationale handhavingsinstanties samen om een leidende instantie aan te wijzen, die dienst doet als centraal aanspreekpunt voor de reizigers. Alle betrokken nationale handhavingsinstanties werken samen om een oplossing voor de klacht te faciliteren, onder meer door informatie uit te wisselen, te helpen met de vertaling van documenten en informatie te verstrekken over de omstandigheden van incidenten. Aan de reizigers wordt meegedeeld welke instantie optreedt als leidende instantie.

HOOFDSTUK VIII
SLOTBEPALINGEN

Artikel 35

Sancties

1. De lidstaten stellen voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van die voorschriften en maatregelen en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen daarvan mee.
2. In het kader van de in artikel 34 vermelde samenwerking onderzoekt de nationale handhavingsinstantie die bevoegd is voor de toepassing van artikel 33, lid 4 of lid 5, op verzoek van de nationale handhavingsinstantie die de klacht behandelt, de door die instantie vastgestelde inbreuken op deze verordening en legt zij, indien nodig, sancties op.

Artikel 36

Gedelegeerde handelingen

De Commissie is gemachtigd om, overeenkomstig artikel 37, gedelegeerde handelingen vast te stellen tot wijziging van deze verordening teneinde:

- a) het in artikel 15, lid 2, vermelde bedrag aan te passen teneinde rekening te houden met de wijzigingen in het voor de gehele EU geldende geharmoniseerde indexcijfer van de consumptieprijzen, exclusief energie en onbewerkte voedingsmiddelen, zoals gepubliceerd door de Commissie (Eurostat);
- b) bijlage I te wijzigen teneinde rekening te houden met wijzigingen van de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV), zoals uiteengezet in Aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF).

Artikel 37

Uitoefening van de bevoegdheidsdelegatie

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen wordt aan de Commissie toegekend onder de in dit artikel neergelegde voorwaarden.
2. De bevoegdheid om de in artikel 36 bedoelde gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend voor een periode van vijf jaar vanaf 6 juni 2021. De Commissie stelt uiterlijk negen maanden voor het einde van de termijn van vijf jaar een verslag op over de bevoegdheidsdelegatie. De bevoegdheidsdelegatie wordt stilzwijgend met termijnen van dezelfde duur verlengd, tenzij het Europees Parlement of de Raad zich uiterlijk drie maanden voor het einde van elke termijn tegen deze verlenging verzet.
3. Het Europees Parlement of de Raad kan de in artikel 36 bedoelde bevoegdheidsdelegatie te allen tijde intrekken. Het besluit tot intrekking beëindigt de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een in het besluit gespecificeerde latere datum. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.
4. Vóór de vaststelling van een gedelegeerde handeling raadpleegt de Commissie de door elke lidstaat aangewezen deskundigen overeenkomstig de beginselen die zijn neergelegd in het Interinstitutioneel Akkoord van 13 april 2016 over beter wetgeven.
5. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, doet zij daarvan gelijktijdig kennisgeving aan het Europees Parlement en de Raad.
6. Een overeenkomstig artikel 36 vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad voor het verstrijken van de termijn de Commissie hebben medegedeeld dat ze daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

*Artikel 38***Comitéprocedure**

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dat comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

*Artikel 39***Verslag**

Uiterlijk op 7 juni 2026 brengt de Commissie verslag uit aan het Europees Parlement en de Raad over de uitvoering en de resultaten van deze verordening.

Het verslag is gebaseerd op informatie die moet worden verstrekt krachtens deze verordening. Het verslag gaat, indien nodig, vergezeld van passende voorstellen.

*Artikel 40***Intrekking**

Verordening (EG) nr. 1371/2007 wordt ingetrokken met ingang van 7 juni 2023.

Verwijzingen naar de ingetrokken verordening gelden als verwijzingen naar de onderhavige verordening en worden gelezen volgens de concordantietabel in bijlage IV.

*Artikel 41***Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing vanaf 7 juni 2023.

Artikel 6, lid 4, is evenwel van toepassing vanaf 7 juni 2025.

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

Gedaan te Brussel, 29 april 2021.

Voor het Europees Parlement
De voorzitter
D.M. SASSOLI

Voor de Raad
De voorzitter
A.P. ZACARIAS

BIJLAGE I

UITTREKSEL UIT DE UNIFORME REGELEN BETREFFENDE DE OVEREENKOMST VAN INTERNATIONAAL
SPOORWEGVERVOER VAN REIZIGERS EN BAGAGE (CIV)

Aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationaal spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende internationaal spoorwegvervoer van 3 juni 1999

TITEL I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze Uniforme Regelen wordt verstaan onder:

- a) "vervoerder": de contractuele vervoerder met wie de reiziger overeenkomstig deze Uniforme Regelen de vervoerovereenkomst heeft gesloten, of een opvolgende vervoerder, die op grond van deze overeenkomst aansprakelijk is;
- b) "ondervoerder": een vervoerder die niet de vervoerovereenkomst heeft gesloten met de reiziger, maar aan wie de onder a) bedoelde vervoerder de uitvoering van het vervoer per spoor geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd;
- c) "algemene vervoervoorwaarden": de voorwaarden van de vervoerder in de vorm van algemene voorwaarden of van in iedere lidstaat rechtens geldende tarieven die door het sluiten van de vervoerovereenkomst onderdeel daarvan zijn geworden;
- d) "voertuig": motorvoertuig of aanhangwagen die ter gelegenheid van vervoer van reizigers wordt vervoerd.

TITEL II

SLUITING EN UITVOERING VAN DE VERVOEROVEREENKOMST

Artikel 6

Vervoerovereenkomst

1. Op grond van de vervoerovereenkomst is de vervoerder verplicht de reiziger alsmede, in voorkomend geval, bagage en voertuigen te vervoeren naar de plaats van bestemming en de bagage en de voertuigen af te leveren op de plaats van bestemming.
2. De vervoerovereenkomst moet worden vastgelegd in een of meer vervoerbewijzen die aan de reiziger worden overhandigd. Onverminderd artikel 9 tast het ontbreken, de onregelmatigheid of het verlies van het vervoerbewijs noch het bestaan, noch de geldigheid van de overeenkomst aan, die onderworpen blijft aan deze Uniforme Regelen.
3. Het vervoerbewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst.

Artikel 7

Vervoerbewijs

1. De algemene vervoervoorwaarden bepalen de vorm en de inhoud van de vervoerbewijzen, alsmede de taal waarin en de lettertekens waarmee ze moeten worden gedrukt en ingevuld.
2. Op het vervoerbewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.
3. De reiziger moet er zich bij het in ontvangst nemen van het vervoerbewijs van overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.

4. Het vervoerbewijs is overdraagbaar, indien het niet op naam is gesteld en de reis nog niet is aangevangen.
5. Het vervoerbewijs kan ook worden opgesteld in de vorm van elektronische registratie van gegevens, die kunnen worden omgezet in leesbare lettertekens. De voor de registratie en verwerking van de gegevens gebruikte procedures moeten uit functioneel oogpunt gelijkwaardig zijn, in het bijzonder wat betreft de bewijskracht van het vervoerbewijs, dat door deze elektronische gegevens wordt gevormd.

Artikel 8

Betaling en terugbetaling van de vervoerprijs

1. Tenzij tussen de reiziger en de vervoerder anders is overeengekomen, moet de vervoerprijs vooraf worden betaald.
2. De algemene vervoervoorwaarden bepalen onder welke voorwaarden een terugbetaling van de vervoerprijs plaatsvindt.

Artikel 9

Recht op vervoer — Uitsluiting van vervoer

1. De reiziger moet vanaf het begin van de reis voorzien zijn van een geldig vervoerbewijs en dit bij een controle van de vervoerbewijzen tonen. De algemene vervoervoorwaarden kunnen bepalen:
 - a) dat een reiziger die geen geldig vervoerbewijs toont, boven de vervoerprijs een toeslag moet betalen;
 - b) dat een reiziger die weigert onmiddellijk de vervoerprijs of de toeslag te betalen, van het vervoer kan worden uitgesloten;
 - c) of en onder welke voorwaarden een terugbetaling van de toeslag plaatsvindt.
2. De algemene vervoervoorwaarden kunnen bepalen dat reizigers die:
 - a) een gevaar vormen voor de veiligheid en de goede bedrijfsgang of voor de veiligheid van andere reizigers,
 - b) andere reizigers op onaanvaardbare wijze lastig vallen,

van het vervoer zijn uitgesloten of onderweg van het vervoer kunnen worden uitgesloten en dat deze personen geen recht hebben op terugbetaling van de vervoerprijs, noch van de prijs die ze hebben betaald voor het vervoer van hun bagage.

Artikel 10

Naleving van overheidsvoorschriften

De reiziger moet de voorschriften van de douane of andere overheidsinstanties naleven.

Artikel 11

Uitvallen en vertraging van een trein — Missen van een aansluiting

De vervoerder moet eventueel op het vervoerbewijs vermelden dat de trein is uitgevallen of de aansluiting is gemist.

TITEL III

VERVOER VAN HANDBAGAGE, DIEREN, BAGAGE EN VOERTUIGEN

HOOFDSTUK I

Gemeenschappelijke bepalingen

Artikel 12

Toegelaten voorwerpen en dieren

1. De reiziger mag, overeenkomstig de algemene vervoervoorwaarden, makkelijk draagbare voorwerpen (handbagage) alsook levende dieren meenemen. Bovendien mag de reiziger voorwerpen van grote omvang meenemen, overeenkomstig de bijzondere bepalingen in de algemene vervoervoorwaarden. Voorwerpen of dieren die voor de reizigers hinderlijk kunnen zijn of schade kunnen veroorzaken, zijn van het vervoer uitgesloten.
2. De reiziger kan, overeenkomstig de algemene vervoervoorwaarden, voorwerpen en dieren als bagage verzenden.

3. De vervoerder kan, overeenkomstig de bijzondere bepalingen in de algemene vervoervoorwaarden, het vervoer van voertuigen toelaten ter gelegenheid van het vervoer van reizigers.
4. Het vervoer van gevaarlijke goederen als handbagage, bagage in of op voertuigen die overeenkomstig deze titel per spoor worden vervoerd, moet in overeenstemming zijn met het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID).

Artikel 13

Onderzoek

1. De vervoerder heeft bij een ernstig vermoeden van overtreding van de vervoervoorwaarden het recht te onderzoeken of de vervoerde voorwerpen (handbagage, bagage, voertuigen met inbegrip van hun lading) en dieren voldoen aan de vervoervoorwaarden, wanneer de wetten en voorschriften van de staat waar het onderzoek moet plaatsvinden zulks niet verbieden. De reiziger moet worden verzocht bij het onderzoek aanwezig te zijn. Indien hij zich niet meldt of niet kan worden bereikt, moet de vervoerder een beroep doen op twee onafhankelijke getuigen.
2. Wanneer wordt vastgesteld dat de vervoervoorwaarden niet zijn nageleefd, kan de vervoerder van de reiziger betaling verlangen van de kosten die in verband met het onderzoek zijn gemaakt.

Artikel 14

Naleving van overheidsvoorschriften

De reiziger moet tijdens zijn vervoer de voorschriften van de douane of andere overheidsinstanties met betrekking tot het vervoer van voorwerpen (handbagage, bagage, voertuigen met inbegrip van hun lading) en dieren, ter gelegenheid van zijn vervoer, naleven. Tenzij in de wetten en voorschriften van de desbetreffende staat anders wordt bepaald, moet de reiziger bij het onderzoek van deze voorwerpen aanwezig zijn.

HOOFDSTUK II

Handbagage en dieren

Artikel 15

Toezicht

De reiziger moet toezicht uitoefenen op de handbagage en de dieren die hij meeneemt.

HOOFDSTUK III

Bagage

Artikel 16

Aanbieding ten vervoer van bagage

1. De contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van bagage moeten worden vastgelegd in een bagagebewijs dat aan de reiziger wordt overhandigd.
2. Onverminderd artikel 22 tast het ontbreken, de onregelmatigheid of het verlies van het bagagebewijs noch het bestaan, noch de geldigheid aan van bedingen met betrekking tot het vervoer van ingeschreven bagage, die onderworpen blijven aan deze Uniforme Regelen.
3. Het bagagebewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van de inschrijving van de bagage en van de voorwaarden van het vervoer ervan.
4. Behoudens tegenbewijs wordt vermoed dat bij de inontvangstneming door de vervoerder de bagage in uiterlijk goede staat was en dat het aantal en de massa van de colli's overeenkwamen met de vermelding op het bagagebewijs.

Artikel 17

Bagagebewijs

1. De algemene vervoervoorwaarden bepalen de vorm en de inhoud van het bagagebewijs, alsmede de taal waarin en de lettertekens waarmee het moet worden gedrukt en ingevuld. Artikel 7, lid 5, is van overeenkomstige toepassing.

2. Op het bagagebewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om de contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van de bagage te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.
3. De reiziger moet er zich bij het in ontvangst nemen van het bagagebewijs van overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.

Artikel 18

Inschrijving en vervoer

1. Behoudens in de algemene vervoervoorwaarden bepaalde uitzonderingen, wordt bagage slechts ingeschreven op vertoon van een vervoerbewijs dat ten minste geldig is tot de plaats van bestemming van de bagage. De inschrijving geschiedt overigens volgens de op de plaats van verzending geldende voorschriften.
2. Wanneer de algemene vervoervoorwaarden bepalen dat bagage ten vervoer mag worden toegelaten zonder vertoon van een vervoerbewijs, zijn de bepalingen van deze Uniforme Regelen betreffende de rechten en verplichtingen van de reiziger met betrekking tot zijn bagage van overeenkomstige toepassing op de afzender van de bagage.
3. De vervoerder kan de bagage met een andere trein of met een ander vervoermiddel en over een ander vervoertraject vervoeren dan die welke door de reiziger worden gebruikt.

Artikel 19

Betaling van de prijs voor het vervoer van bagage

Tenzij tussen de reiziger en de vervoerder anders is overeengekomen, moet de prijs voor het vervoer van bagage worden betaald bij de inschrijving.

Artikel 20

Merken van de bagage

De reiziger moet op een goed zichtbare plaats op ieder collo een houdbare en duidelijke aanduiding plaatsen van:

- a) zijn naam en zijn adres;
- b) de plaats van bestemming.

Artikel 21

Recht om over de bagage te beschikken

1. Indien de omstandigheden dit toestaan en de voorschriften van de douane of van andere overheidsinstanties zich daartegen niet verzetten, kan de reiziger om de teruggave van de bagage verzoeken op de plaats van verzending tegen afgifte van het bagagebewijs en, wanneer de algemene vervoervoorwaarden zulks bepalen, op vertoon van het vervoerbewijs.
2. In de algemene vervoervoorwaarden kunnen andere bepalingen zijn opgenomen betreffende het recht om over de bagage te beschikken, in het bijzonder het wijzigen van de plaats van bestemming en de eventuele hieruit voortvloeiende financiële gevolgen voor de reiziger.

Artikel 22

Aflevering

1. De aflevering van bagage geschiedt tegen afgifte van het bagagebewijs en eventueel tegen betaling van de op de zending drukkende kosten.

De vervoerder heeft het recht doch niet de verplichting te onderzoeken of de houder van het bagagebewijs bevoegd is tot inontvangstneming.

2. Met de aflevering aan de houder van het bagagebewijs worden, wanneer zulks overeenkomstig de op de plaats van aflevering geldende voorschriften geschiedt, gelijkgesteld:
 - a) de afgifte van de bagage aan de douane of belastinginstanties in hun expeditie- of opslagruimten, wanneer die zich niet onder de hoede van de vervoerder bevinden;
 - b) het toevertrouwen van levende dieren aan een derde.
3. De houder van het bagagebewijs kan op de plaats van bestemming om de aflevering van de bagage verzoeken zodra de overeengekomen tijd alsook, eventueel, de benodigde tijd voor de afhandeling door de douane of andere overheidsinstanties is verstreken.
4. Wordt het bagagebewijs niet afgegeven, dan is de vervoerder slechts gehouden de bagage af te leveren aan degene die zijn recht daarop bewijst; bij onvoldoende bewijs kan de vervoerder een zekerheid verlangen.
5. De bagage wordt afgeleverd op de plaats van bestemming waarvoor zij is ingeschreven.
6. De houder van het bagagebewijs aan wie de bagage niet is afgeleverd, kan verlangen dat de dag en het uur waarop hij overeenkomstig lid 3 om de aflevering heeft verzocht op het bagagebewijs worden vermeld.
7. De rechthebbende kan de inontvangstneming van de bagage weigeren, indien de vervoerder geen gevolg geeft aan zijn verzoek over te gaan tot onderzoek van de bagage teneinde een beweerde schade vast te stellen.
8. Overigens vindt de aflevering van de bagage plaats overeenkomstig de op de plaats van bestemming geldende voorschriften.

HOOFDSTUK IV

Voertuigen

Artikel 23

Vervoervoorwaarden

De bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoervoorwaarden regelen met name de voorwaarden voor de toelating tot het vervoer, de inschrijving, de belading en het vervoer, het lossen en de aflevering, alsook de verplichtingen van de reiziger.

Artikel 24

Vervoerbewijs

1. De contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van voertuigen moeten worden vastgelegd in een vervoerbewijs dat aan de reiziger wordt overhandigd. Dit vervoerbewijs kan deel uitmaken van het vervoerbewijs van de reiziger.
2. De bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoervoorwaarden regelen de vorm en de inhoud van het vervoerbewijs, alsmede de taal waarin en de lettertekens waarmee het moet worden gedrukt en ingevuld. Artikel 7, lid 5, is van overeenkomstige toepassing.
3. Op het vervoerbewijs moet ten minste worden vermeld:
 - a) de vervoerder of de vervoerders;
 - b) de aanduiding dat het vervoer, ongeacht enig andersluidend beding, is onderworpen aan deze Uniforme Regelen; zulks kan geschieden door vermelding van de afkorting CIV;
 - c) elke andere aanduiding die noodzakelijk is om de contractuele verplichtingen met betrekking tot het vervoer van voertuigen te bewijzen en de reiziger in staat te stellen de rechten die uit de vervoerovereenkomst voortvloeien, te doen gelden.
4. De reiziger moet zich bij het in ontvangst nemen van het vervoerbewijs ervan overtuigen, dat dit met zijn aanwijzingen overeenstemt.

*Artikel 25***Toepasselijk recht**

Behoudens de bepalingen van dit hoofdstuk zijn de bepalingen van Hoofdstuk III betreffende het vervoer van bagage van toepassing op voertuigen.

TITEL IV

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE VERVOERDER

HOOFDSTUK I

Aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers*Artikel 26***Aansprakelijkheidsgronden**

1. De vervoerder is aansprakelijk voor de schade ten gevolge van dood, verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger, veroorzaakt door een ongeval dat in verband met de uitoefening van het spoorwegbedrijf aan de reiziger is overkomen tijdens zijn verblijf in de spoorwegvoertuigen of bij het in- of uitstappen, ongeacht welke spoorweginfrastructuur wordt gebruikt.
2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven:
 - a) indien het ongeval is veroorzaakt door omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
 - b) voor zover het ongeval te wijten is aan schuld van de reiziger;
 - c) indien het ongeval te wijten is aan het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.
3. Indien het ongeval te wijten is aan het gedrag van een derde en indien desondanks de vervoerder niet geheel van zijn aansprakelijkheid is ontheven overeenkomstig lid 2, onder c), is hij voor het geheel aansprakelijk binnen de grenzen van deze Uniforme Regelen onverminderd zijn eventueel regres op de derde.
4. Deze Uniforme Regelen laten de eventuele aansprakelijkheid van de vervoerder in de niet in lid 1 bedoelde gevallen onverlet.
5. Wanneer een vervoer dat het onderwerp vormt van een en dezelfde vervoerovereenkomst door opeenvolgende vervoerders wordt verricht, is in geval van dood en letsel van reizigers die vervoerder aansprakelijk, die volgens de vervoerovereenkomst verplicht is tot het uitvoeren van het vervoer gedurende welke het ongeval zich heeft voortgedaan. Wanneer het vervoer niet is verricht door de vervoerder maar door een ondervoerder, zijn beide vervoerders overeenkomstig deze Uniforme Regelen hoofdelijk aansprakelijk.

*Artikel 27***Schadevergoeding in geval van dood**

1. In geval van dood van de reiziger omvat de schadevergoeding:
 - a) de ten gevolge van het overlijden noodzakelijke kosten, met name die van het vervoer van het stoffelijk overschot en de lijkbezorging;
 - b) indien de dood niet onmiddellijk is ingetreden, de in artikel 28 bedoelde schadevergoeding.
2. Indien door de dood van de reiziger andere personen, jegens wie hij een wettelijke onderhoudsplicht had of in de toekomst gehad zou hebben, hun onderhoud verliezen, moeten ook dezen voor dit verlies schadeloos gesteld worden. De vordering tot schadevergoeding van personen, van wie de reiziger zonder wettelijke verplichting het onderhoud verzorgde, blijft onderworpen aan het nationale recht.

*Artikel 28***Schadevergoeding in geval van letsel**

In geval van verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger omvat de schadevergoeding:

- a) de noodzakelijk kosten, met name die van behandeling en vervoer;
- b) het vermogensnadeel dat de reiziger lijdt door een gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid of door een toename van zijn behoeften.

*Artikel 29***Vergoeding van andere personenschade**

Het nationale recht bepaalt of en in welke mate de vervoerder andere dan het in artikel 27 en artikel 28 bedoelde lichamelijk letsel moet vergoeden.

*Artikel 30***Wijze en hoogte van de schadevergoeding in geval van dood of letsel**

1. De in de artikel 27, lid 2, en artikel 28, onder b), bedoelde schadevergoeding moet als gekapitaliseerde som worden uitgekeerd. Indien evenwel het nationale recht de toekenning van een periodieke uitkering toelaat, wordt de vergoeding op deze wijze uitgekeerd, wanneer de gewonde reiziger of de in artikel 27, lid 2, bedoelde rechthebbenden zulks verlangen.

2. De hoogte van de krachtens lid 1 toe te kennen schadevergoeding wordt bepaald volgens het nationale recht. Bij de toepassing van deze Uniforme Regelen geldt evenwel per reiziger een maximumbedrag van 175 000 rekeneenheden van een gekapitaliseerde som of van een met deze som overeenstemmende jaarlijkse uitkering, voor zover in het nationale recht een lager maximumbedrag is bepaald.

*Artikel 31***Andere vervoermiddelen**

1. Behoudens lid 2 zijn de bepalingen betreffende de aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers niet van toepassing op schade die is ontstaan tijdens het vervoer dat overeenkomstig de vervoerovereenkomst geen spoorwegvervoer was.

2. Wanneer evenwel spoorwegvoertuigen per veerboot worden vervoerd, zijn de bepalingen betreffende de aansprakelijkheid in geval van dood en letsel van reizigers van toepassing op de in artikel 26, lid 1, en artikel 33, lid 1, bedoelde schade veroorzaakt door een ongeval in het kader van de spoorwegexploitatie dat de reiziger is overkomen tijdens zijn verblijf in die voertuigen of bij het in- of uitstappen.

3. Wanneer de uitoefening van het spoorwegbedrijf ten gevolge van buitengewone omstandigheden tijdelijk wordt onderbroken en de reizigers met een ander vervoermiddel worden vervoerd, is de vervoerder krachtens deze Uniforme Regelen aansprakelijk.

*HOOFDSTUK II***Aansprakelijkheid in geval van niet-nakoming van de dienstregeling***Artikel 32***Aansprakelijkheid in geval van uitvallen, vertraging van een trein of gemiste aansluiting**

1. De vervoerder is jegens de reiziger aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat door het uitvallen, door de vertraging van een trein of door het missen van een aansluiting de reis niet op dezelfde dag kan worden voortgezet, of dat de voortzetting hiervan als gevolg van de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd. De schadevergoeding omvat de redelijke kosten voor overnachting en voor het waarschuwen van personen die de reiziger verwachten.

2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven, wanneer het uitvallen, de vertraging of het missen van een aansluiting te wijten is aan een van de volgende oorzaken:

- a) omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;

- b) schuld van de reiziger; of
- c) het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.
3. Het nationale recht bepaalt of en in welke mate de vervoerder andere dan de in lid 1 bedoelde schade moet vergoeden. Deze bepaling laat artikel 44 onverlet.

HOOFDSTUK III

Aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, ingeschreven bagage en voertuigen

Afdeling 1

Handbagage en dieren

Artikel 33

Aansprakelijkheid

1. In geval van dood en letsel van reizigers is de vervoerder bovendien aansprakelijk voor de schade ten gevolge van het gehele of gedeeltelijke verlies of van beschadiging van voorwerpen die de reiziger bij zich droeg of als handbagage bij zich had; dit geldt eveneens voor de dieren die de reiziger meegenomen had. Artikel 26 is van overeenkomstige toepassing.
2. Overigens is de vervoerder slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gehele of gedeeltelijke verlies van voorwerpen, handbagage of dieren, waarover de reiziger overeenkomstig artikel 15 verplicht is toezicht uit te oefenen, indien deze schade wordt veroorzaakt door schuld van de vervoerder. De overige artikelen van titel IV, met uitzondering van artikel 51, en titel VI zijn in dit geval niet van toepassing.

Artikel 34

Beperking van schadevergoeding in geval van verlies of beschadiging van voorwerpen

Wanneer de vervoerder krachtens artikel 33, lid 1, aansprakelijk is, moet hij de schade vergoeden tot ten hoogste 1 400 rekeeneenheden per reiziger.

Artikel 35

Ontheffing van aansprakelijkheid

De vervoerder is jegens de reiziger niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het feit dat de reiziger de voorschriften van de douane of van andere overheidsinstanties niet heeft nageleefd.

Afdeling 2

Bagage

Artikel 36

Aansprakelijkheidsgronden

1. De vervoerder is aansprakelijk voor de schade ten gevolge van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van de bagage vanaf de aanneming ten vervoer tot aan de aflevering, alsmede ten gevolge van de vertraging in de aflevering.
2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven voor zover het verlies, de beschadiging of de vertraging in de aflevering is veroorzaakt door schuld van de reiziger, door een opdracht van de reiziger die niet het gevolg is van de schuld van de vervoerder, door eigen gebrek van de bagage of door omstandigheden die de vervoerder niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen.
3. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven, voor zover het verlies of de beschadiging een gevolg is van de bijzondere risico's, verbonden aan een of meer van de volgende feiten:
- a) het ontbreken of de gebrekkigheid van de verpakking;
- b) de bijzondere aard van de bagage;
- c) de inschrijving van voorwerpen als bagage, die van het vervoer zijn uitgesloten.

*Artikel 37***Bewijslast**

1. Het bewijs dat het verlies, de beschadiging of de vertraging in de aflevering door een van de in artikel 36, lid 2, genoemde feiten is veroorzaakt, moet worden geleverd door de vervoerder.
2. Wanneer de vervoerder bewijst dat het verlies of de beschadiging, gelet op de omstandigheden van het geval, kan zijn ontstaan uit een of meer van de in artikel 36, lid 3, genoemde bijzondere risico's, wordt vermoed dat het verlies of de beschadiging daardoor is veroorzaakt. De rechthebbende heeft evenwel het recht te bewijzen dat de schade geheel of gedeeltelijk niet door een van deze risico's is veroorzaakt.

*Artikel 38***Opvolgende vervoerders**

Wanneer een vervoer dat het onderwerp vormt van één en dezelfde vervoerovereenkomst, door meer opvolgende vervoerders wordt verricht, treedt iedere vervoerder door het overnemen van de bagage met het bagagebewijs of door het overnemen van het voertuig met het vervoerbewijs, met betrekking tot het vervoer van de bagage of van de voertuigen, toe tot de vervoerovereenkomst overeenkomstig de bepalingen van het bagagebewijs of het vervoerbewijs en neemt hij de daaruit voortvloeiende verplichtingen op zich. In dit geval is iedere vervoerder aansprakelijk voor de uitvoering van het vervoer op het gehele vervoerstraject tot aan de aflevering.

*Artikel 39***Ondervervoerder**

1. Wanneer de vervoerder de uitvoering van het vervoer geheel of gedeeltelijk heeft toevertrouwd aan een ondervervoerder, al dan niet op grond van een aan hem in de vervoerovereenkomst toegekende bevoegdheid, blijft de vervoerder niettemin aansprakelijk voor het volledige vervoer.
2. Alle bepalingen van deze Uniforme Regelen die betrekking hebben op de aansprakelijkheid van de vervoerder zijn ook van toepassing op de aansprakelijkheid van de ondervervoerder met betrekking tot het door hem verrichte vervoer. Wanneer een vordering wordt ingesteld tegen zijn ondergeschikten en andere personen van wier diensten de ondervervoerder gebruikmaakt bij de uitvoering van het vervoer, zijn artikel 48 en artikel 52 van toepassing.
3. Een bijzondere overeenkomst waarin de vervoerder verplichtingen op zich neemt die niet op hem rusten krachtens deze Uniforme Regelen of waarin hij afziet van rechten die hem ingevolge deze Uniforme Regelen zijn toegekend, is niet bindend voor de ondervervoerder die hiermee niet uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd. Ongeacht of de ondervervoerder deze overeenkomst al dan niet heeft aanvaard, blijft de vervoerder niettemin gebonden aan de uit deze bijzondere overeenkomst voortvloeiende verplichtingen of afstand van rechten.
4. Wanneer en voor zover de vervoerder en de ondervervoerder aansprakelijk zijn, zijn zij hoofdelijk aansprakelijk.
5. Het totale bedrag van de schadevergoeding verschuldigd door de vervoerder, de ondervervoerder alsmede door hun ondergeschikten en andere personen van wier diensten zij gebruikmaken bij de uitvoering van het vervoer is niet hoger dan de in de deze Uniforme Regelen voorgeschreven maximumbedragen.
6. Dit artikel doet geen afbreuk aan de mogelijke regresrechten tussen de vervoerder en de ondervervoerder.

*Artikel 40***Vermoeden van verlies**

1. De rechthebbende kan zonder nader bewijs een collo als verloren beschouwen, wanneer het niet binnen 14 dagen na het overeenkomstig artikel 22, lid 3, gedane verzoek tot aflevering aan hem is afgeleverd of te zijner beschikking is gesteld.
2. Indien een als verloren beschouwd collo binnen een jaar na het verzoek tot aflevering wordt teruggevonden, moet de vervoerder daarvan kennis geven aan de rechthebbende, wanneer zijn adres bekend is of kan worden achterhaald.

3. Binnen dertig dagen na ontvangst van de in lid 2 bedoelde kennisgeving kan de rechthebbende verzoeken dat het collo aan hem wordt afgeleverd. In dit geval moet hij de kosten voor het vervoer van het collo van de plaats van verzending tot de plaats van aflevering betalen en de ontvangen schadevergoeding terugbetalen, onder aftrek, in voorkomend geval, van de kosten die in deze schadevergoeding begrepen zouden zijn geweest. Hij behoudt niettemin zijn in artikel 43 bedoelde rechten op schadevergoeding voor vertraging bij de aflevering.

4. Indien het teruggevonden collo niet binnen de in lid 3 bedoelde termijn is opgeëist of indien het collo meer dan een jaar na het verzoek tot aflevering wordt teruggevonden, beschikt de vervoerder daarover overeenkomstig de wetten en voorschriften die gelden op de plaats waar het collo zich bevindt.

Artikel 41

Schadevergoeding in geval van verlies

1. In geval van geheel of gedeeltelijk verlies van bagage moet de vervoerder, met uitsluiting van elke andere schadevergoeding, betalen:

- a) indien de omvang van de schade is bewezen, een aan dit bedrag gelijke schadevergoeding, die echter niet meer kan bedragen dan 80 rekeneenheden per ontbrekend kilogram brutomassa of 1 200 rekeneenheden per collo;
- b) indien de omvang van de schade niet is bewezen, een vaste schadevergoeding van 20 rekeneenheden per ontbrekend kilogram brutomassa of 300 rekeneenheden per collo.

De wijze van vergoeding, per ontbrekend kilogram of per collo, wordt in de algemene vervoervoorwaarden geregeld.

2. De vervoerder moet bovendien de vervoerprijs van de bagage en de overige ter zake van het vervoer van het verloren collo betaalde bedragen, alsook de reeds betaalde douanerechten en accijnzen terugbetalen.

Artikel 42

Schadevergoeding in geval van beschadiging

1. In geval van beschadiging van bagage moet de vervoerder, met uitsluiting van elke andere schadevergoeding, een schadevergoeding betalen gelijk aan de waardevermindering van de bagage.

2. De schadevergoeding bedraagt niet meer dan:

- a) indien de gehele bagage door de beschadiging in waarde is verminderd, het in geval van geheel verlies te betalen bedrag;
- b) indien slechts een gedeelte van de bagage door de beschadiging in waarde is verminderd, het in geval van verlies van het in waarde verminderde gedeelte te betalen bedrag.

Artikel 43

Schadevergoeding in geval van vertraging in de aflevering

1. In geval van vertraging in de aflevering van de bagage moet de vervoerder voor elk ondeelbaar tijdvak van 24 uur te rekenen vanaf het verzoek tot aflevering, doch met een maximum van 14 dagen, betalen:

- a) indien de rechthebbende bewijst dat daardoor een schade, met inbegrip van een beschadiging, is ontstaan, een aan de omvang van de schade gelijke schadevergoeding tot ten hoogste 0,80 rekeneenheid per kilogram brutomassa of 14 rekeneenheden per collo van de met vertraging afgeleverde bagage;
- b) indien de rechthebbende niet bewijst dat daardoor een schade is ontstaan, een vaste schadevergoeding van 0,14 rekeneenheid per kilogram brutomassa of 2,80 rekeneenheden per collo van de met vertraging afgeleverde bagage.

De wijze van vergoeding, per kilogram of per collo, wordt in de algemene vervoervoorwaarden geregeld.

2. In geval van geheel verlies van de bagage komt de in lid 1 bedoelde schadevergoeding niet bovenop die bedoeld in artikel 41.

3. In geval van gedeeltelijk verlies van de bagage wordt de in lid 1 bedoelde schadevergoeding voor het niet verloren gedeelte betaald.
4. In geval van beschadiging van de bagage die niet het gevolg is van de vertraging in de aflevering, komt, in voorkomend geval, de in lid 1 bedoelde schadevergoeding bovenop die bedoeld in artikel 42.
5. In geen geval kan de som van de in lid 1 bedoelde schadevergoeding en die van de artikel 41 en artikel 42 hoger zijn dan de schadevergoeding die verschuldigd is in geval van geheel verlies van de bagage.

Afdeling 3

Voertuigen

Artikel 44

Schadevergoeding in geval van vertraging

1. In geval van aan de vervoerder te wijten vertraging bij het laden of in geval van vertraging bij de aflevering van een voertuig moet de vervoerder, wanneer de rechthebbende bewijst dat daardoor een schade is ontstaan, een schadevergoeding betalen die niet meer kan bedragen dan de vervoerprijs van het voertuig.
2. Indien de rechthebbende, in geval van aan de vervoerder te wijten vertraging bij het laden, afziet van uitvoering van de vervoerovereenkomst wordt de vervoerprijs aan hem terugbetaald. Bovendien kan hij, wanneer hij bewijst dat door deze vertraging schade is ontstaan, een schadevergoeding eisen die niet meer kan bedragen dan de vervoerprijs.

Artikel 45

Schadevergoeding in geval van verlies

Bij geheel of gedeeltelijk verlies van een voertuig wordt de aan de rechthebbende voor de bewezen schade te betalen schadevergoeding berekend volgens de gebruikelijke waarde van het voertuig. Deze vergoeding kan niet meer dan 8 000 rekeneenheden bedragen. Een al dan niet beladen aanhangwagen wordt als een afzonderlijk voertuig beschouwd.

Artikel 46

Aansprakelijkheid met betrekking tot andere voorwerpen

1. Met betrekking tot voorwerpen achtergelaten in het voertuig of in stevig aan het voertuig bevestigde houders (bijvoorbeeld dakkoffers voor bagage of ski's) is de vervoerder slechts aansprakelijk voor door zijn schuld veroorzaakte schade. De totale schadevergoeding bedraagt niet meer dan 1 400 rekeneenheden.
2. Met betrekking tot aan de buitenkant van het voertuig bevestigde voorwerpen, met inbegrip van de in lid 1 bedoelde houders, is de vervoerder slechts aansprakelijk indien is bewezen dat het verlies of de schade is ontstaan door een handeling of nalaten van de vervoerder geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.

Artikel 47

Toepasselijk recht

Behoudens de bepalingen van deze afdeling zijn de bepalingen van afdeling 2 met betrekking tot de aansprakelijkheid voor bagage van toepassing op voertuigen.

HOOFDSTUK IV

Gemeenschappelijke bepalingen

Artikel 48

Verlies van het recht om beperkingen van aansprakelijkheid in te roepen

De in deze Uniforme Regelen bedoelde beperkingen van aansprakelijkheid alsook de bepalingen van het nationale recht die de vergoedingen tot een bepaald bedrag beperken, zijn niet van toepassing, indien is bewezen dat de schade is ontstaan uit een handeling of nalaten van de vervoerder geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.

*Artikel 49***Omrekening en rente**

1. Wanneer voor de berekening van de schadevergoeding omrekening van bedragen uitgedrukt in buitenlandse munteenheden vereist is, vindt omrekening plaats volgens de koers die geldt op de dag en de plaats van betaling van de schadevergoeding.
2. De rechthebbende kan een rente ten bedrage van vijf procent per jaar over de schadevergoeding verlangen, vanaf de dag van het indienen van de in artikel 55 bedoelde vordering buiten rechte of, bij gebreke daarvan, vanaf de dag van het instellen van de rechtsvordering.
3. Voor de krachtens de artikel 27 en artikel 28 verschuldigde schadevergoeding loopt de rente evenwel vanaf de dag, waarop de voor de vaststelling van het vergoedingsbedrag bepalende feiten zijn voorgevallen, indien deze dag later valt dan die van het indienen van de vordering buiten rechte of van het instellen van de rechtsvordering.
4. Met betrekking tot bagage is de rente slechts verschuldigd, indien de schadevergoeding meer bedraagt dan 16 rekeneenheden per bagagebewijs.
5. Met betrekking tot bagage loopt de rente niet, indien de rechthebbende niet binnen een hem gestelde redelijke termijn de voor de definitieve regeling van de vordering nodige bewijsstukken aan de vervoerder overlegt, tussen de afloop van deze termijn en de daadwerkelijke overlegging van de stukken.

*Artikel 50***Aansprakelijkheid in geval van een kernongeval**

De vervoerder is ontheven van de krachtens deze Uniforme Regelen op hem rustende aansprakelijkheid, wanneer de schade is veroorzaakt door een kernongeval en wanneer de exploitant van een kerninstallatie of een voor hem in de plaats tredende persoon voor die schade aansprakelijk is krachtens de wetten en voorschriften van een staat die de aansprakelijkheid op het gebied van de kernenergie regelen.

*Artikel 51***Personen voor wie de vervoerder aansprakelijk is**

De vervoerder is aansprakelijk voor zijn ondergeschikten en voor andere personen van wier diensten hij gebruik maakt bij de uitvoering van het vervoer, wanneer deze ondergeschikten of andere personen handelen in de uitoefening van hun werkzaamheden. De beheerders van de spoorweginfrastructuur waarop het vervoer wordt verricht, worden beschouwd als personen van wier diensten de vervoerder gebruik maakt bij de uitvoering van het vervoer.

*Artikel 52***Andere vorderingen**

1. In alle gevallen waar deze Uniforme Regelen van toepassing zijn, kan tegen de vervoerder slechts een vordering wegens aansprakelijkheid, ongeacht de rechtsgrond, worden ingesteld onder de voorwaarden en beperkingen van deze Uniforme Regelen.
2. Hetzelfde geldt voor een vordering ingesteld tegen de ondergeschikten en de andere personen voor wie de vervoerder krachtens artikel 51 aansprakelijk is.

TITEL V

AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER*Artikel 53***Bijzondere aansprakelijkheidsgronden**

De reiziger is jegens de vervoerder aansprakelijk voor alle schade:

- a) die het gevolg is van het niet-nakomen van zijn verplichtingen krachtens

1. de artikelen 10, 14 en 20,

2. de bijzondere bepalingen voor het vervoer van voertuigen in de algemene vervoer voorwaarden, of
3. het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID), of

b) veroorzaakt door voorwerpen of dieren die hij meeneemt,

tenzij hij bewijst dat de schade een gevolg is van omstandigheden die hij, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen. Deze bepaling laat de aansprakelijkheid die op de vervoerder kan rusten krachtens artikel 26 en artikel 33, lid 1, onverlet.

TITEL VI

UITOEFENING VAN RECHTEN

Artikel 54

Vaststelling van gedeeltelijk verlies of beschadiging

1. Wanneer een gedeeltelijk verlies of een beschadiging van een voorwerp dat onder de hoede van de vervoerder wordt vervoerd (bagage, voertuigen), door de vervoerder wordt ontdekt of vermoed of door de rechthebbende wordt beweerd, moet de vervoerder onverwijld en zo mogelijk in aanwezigheid van de rechthebbende een proces-verbaal opmaken dat naargelang de aard van de schade, de toestand van het voorwerp en zo mogelijk de omvang, de oorzaak en het tijdstip van ontstaan van de schade vermeldt.
2. Een afschrift van dit proces-verbaal moet kosteloos aan de rechthebbende worden verstrekt.
3. Wanneer de rechthebbende niet met de vermeldingen in het proces-verbaal instemt, kan hij verlangen dat de toestand van de bagage of van het voertuig alsmede de oorzaak en het bedrag van de schade worden vastgesteld door een door de partijen bij de vervoerovereenkomst of door de rechter benoemde deskundige. De procedure is onderworpen aan de wetten en voorschriften van de staat waar de vaststelling geschiedt.

Artikel 55

Vorderingen buiten rechte

1. Vorderingen buiten rechte met betrekking tot de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers moeten schriftelijk worden ingediend bij de vervoerder tegen wie de rechtsovereenkomst kan worden ingesteld. Wanneer het een vervoer betreft dat het onderwerp vormt van een en dezelfde overeenkomst en dat wordt verricht door opvolgende vervoerders kunnen de vorderingen buiten rechte worden ingediend zowel bij de eerste als bij de laatste vervoerder alsook bij de vervoerder die zijn hoofdzetel of bijkantoor of vestiging waar de vervoerovereenkomst werd gesloten, heeft in de staat waarin de reiziger zijn woonplaats of gewone verblijfplaats heeft.
2. Andere vorderingen buiten rechte met betrekking tot de vervoerovereenkomst moeten schriftelijk bij de in artikel 56, lid 2 en lid 3, bedoelde vervoerder worden ingediend.
3. De stukken die de rechthebbende bij zijn vordering buiten rechte wil voegen, moeten worden overgelegd in origineel of, in voorkomend geval op verzoek van de vervoerder, in een naar behoren gewaarmerkt afschrift. Bij de regeling van de vordering buiten rechte kan de vervoerder de teruggave van het vervoerbewijs, het bagagebewijs en het vervoerbewijs van het voertuig verlangen.

Artikel 56

Vervoerders die in rechte kunnen worden aangesproken

1. De op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers gegronde rechtsovereenkomst kan slechts worden ingesteld tegen een krachtens artikel 26, lid 5, aansprakelijke vervoerder.
2. Behoudens lid 4 kunnen andere op de vervoerovereenkomst gegronde rechtsovereenkomsten van reizigers uitsluitend worden ingesteld tegen de eerste of laatste vervoerder of tegen de vervoerder die dat deel van het vervoer verrichtte gedurende welke het feit dat tot de rechtsovereenkomst heeft geleid, zich heeft voorgedaan.
3. Wanneer in geval het vervoer wordt verricht door opvolgende vervoerders, de vervoerder die de bagage of het voertuig moet afleveren met zijn instemming is ingeschreven op het bagagebewijs of het vervoerbewijs, kan overeenkomstig lid 2 de rechtsovereenkomst tegen hem worden ingesteld, zelfs als hij de bagage of het voertuig niet heeft ontvangen.
4. De rechtsovereenkomst tot terugbetaling van een krachtens de vervoerovereenkomst betaald bedrag kan worden ingesteld tegen de vervoerder die dit bedrag heeft geïnd of tegen degene ten voordele van wie dit bedrag is geïnd.

5. De rechtsvordering kan tegen een andere dan de in lid 2 en lid 4 bedoelde vervoerders worden ingesteld als tegeneis of als verweer in een geding over een op dezelfde vervoerovereenkomst gegronde vordering.
6. Voor zover deze Uniforme Regelen van toepassing zijn op de ondervoerder, kan tegen hem eveneens een rechtsvordering worden ingesteld.
7. Indien de eiser de keuze heeft tussen meer vervoerders, vervalt zijn keuzerecht zodra de rechtsvordering tegen een van hen is ingesteld; dit geldt eveneens indien de eiser de keuze heeft tussen een of meer vervoerders en een ondervoerder.

Artikel 58

Verval van de vordering in geval van dood en letsel

1. Elke vordering van de rechthebbende, gegrond op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood of letsel van reizigers, vervalt indien hij niet binnen twaalf maanden, te rekenen vanaf het ogenblik dat hij kennis heeft van de schade, het aan de reiziger overkomen ongeval heeft meegedeeld aan een van de vervoerders, bij wie een vordering buiten rechte kan worden ingesteld volgens artikel 55, lid 1. Wanneer de rechthebbende het ongeval mondeling heeft meegedeeld aan de vervoerder, moet deze aan hem een bevestiging van de mondelinge kennisgeving afgeven.
2. De vordering vervalt evenwel niet, indien
 - a) de rechthebbende binnen de in lid 1 bedoelde termijn een vordering buiten rechte bij een van de in artikel 55, lid 1, bedoelde vervoerders heeft ingediend;
 - b) de aansprakelijke vervoerder binnen de in lid 1 bedoelde termijn op een andere wijze kennis heeft gekregen van het aan de reiziger overkomen ongeval;
 - c) van het ongeval niet of te laat kennis is gegeven ten gevolge van aan de rechthebbende niet toe te rekenen omstandigheden;
 - d) de rechthebbende bewijst dat het ongeval is veroorzaakt door de schuld van de vervoerder.

Artikel 59

Verval van de vordering uit bagagevervoer

1. Door de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende vervalt elke vordering uit de vervoerovereenkomst tegen de vervoerder in geval van gedeeltelijk verlies, beschadiging of vertraging in de aflevering.
2. De vordering vervalt evenwel niet:
 - a) in geval van gedeeltelijk verlies of beschadiging, indien
 1. het verlies of de beschadiging overeenkomstig artikel 54 is vastgesteld vóór de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende,
 2. de vaststelling, die overeenkomstig artikel 54 had moeten geschieden, slechts door de schuld van de vervoerder achterwege is gebleven;
 - b) in geval van uiterlijk niet waarneembare schade, die is vastgesteld na de inontvangstneming van de bagage door de rechthebbende, indien deze
 1. de vaststelling overeenkomstig artikel 54 onmiddellijk na de ontdekking van de schade en uiterlijk binnen drie dagen na de inontvangstneming van de bagage verlangt, en
 2. bovendien bewijst, dat de schade tussen de aanneming ten vervoer door de vervoerder en de aflevering is ontstaan;
 - c) in geval van vertraging in de aflevering, indien de rechthebbende zijn rechten binnen eenentwintig dagen bij een van de in artikel 56, lid 3, bedoelde vervoerders heeft doen gelden;
 - d) indien de rechthebbende bewijst dat de schade het gevolg is van de schuld van de vervoerder.

Artikel 60

Verjaring

1. De op de aansprakelijkheid van de vervoerder in geval van dood en letsel van reizigers gegronde rechtsvorderingen tot schadevergoeding verjaren:
 - a) voor de reiziger, door verloop van drie jaar te rekenen van de dag na het ongeval;

b) voor de andere rechthebbenden, door verloop van drie jaar te rekenen van de dag na het overlijden van de reiziger, doch van ten hoogste vijf jaar te rekenen van de dag na het ongeval.

2. De andere rechtsvorderingen uit de vervoerovereenkomst verjaren door verloop van één jaar. De verjaringstermijn bedraagt evenwel twee jaar indien de rechtsvordering gegrond is op een schade ontstaan uit een handeling of nalaten geschied hetzij met het opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zal voortvloeien.

3. De in lid 2 bedoelde verjaring neemt een aanvang bij rechtsvorderingen:

- a) tot schadevergoeding wegens geheel verlies: op de veertiende dag na afloop van de in artikel 22, lid 3, bedoelde termijn;
- b) tot schadevergoeding wegens gedeeltelijk verlies, beschadiging of vertraging in de aflevering: op de dag van de aflevering;
- c) in alle overige gevallen betreffende het reizigersvervoer: op de dag van het verstrijken van de geldigheid van het vervoerbewijs.

De als begin van de verjaringstermijn vermelde dag is nimmer in deze termijn begrepen.

4. Overigens geldt voor de schorsing en de stuiting van de verjaring het nationale recht.

TITEL VII

ONDERLINGE BETREKKINGEN TUSSEN DE VERVOERDERS

Artikel 61

Verdeling van de vervoerprijs

- 1. Elke vervoerder moet aan de betrokken vervoerders het hun toekomende aandeel betalen van een vervoerprijs, die hij heeft geïnd of had moet innen. De wijze van betaling wordt in een overeenkomst tussen de vervoerders vastgelegd.
- 2. Artikel 6, lid 3, artikel 16, lid 3, en artikel 25 zijn eveneens van toepassing op de betrekkingen tussen opvolgende vervoerders.

Artikel 62

Recht van regres

- 1. De vervoerder die krachtens deze Uniforme Regelen een schadevergoeding heeft betaald, heeft recht van regres jegens de bij het vervoer betrokken vervoerders overeenkomstig de volgende bepalingen:
 - a) de vervoerder die de schade heeft veroorzaakt, is daarvoor alleen aansprakelijk;
 - b) wanneer de schade is veroorzaakt door meer vervoerders, is elk van hen aansprakelijk voor de door hem veroorzaakte schade; is deze toedeling niet mogelijk, dan wordt de schadevergoeding onder hen volgens c) verdeeld;
 - c) indien niet kan worden bewezen welke vervoerder de schade heeft veroorzaakt, wordt de schadevergoeding onder alle bij het vervoer betrokken vervoerders verdeeld, met uitsluiting van hen die bewijzen, dat de schade niet door hen is veroorzaakt; de verdeling geschiedt naar evenredigheid van het aandeel in de vervoerprijs dat aan elke vervoerder toekomt.
- 2. In geval van onvermogen om te betalen van een van de vervoerders wordt het te zijnen laste komende en door hem niet betaalde aandeel onder de andere bij het vervoer betrokken vervoerders verdeeld naar evenredigheid van het aandeel in de vervoerprijs dat aan elk van hen toekomt.

Artikel 63

Regresprocedure

- 1. De gegrondheid van de betaling verricht door de vervoerder die krachtens artikel 62 het regres uitoefent, kan niet betwist worden door de vervoerder tegen wie het bedoeld regres wordt uitgeoefend, wanneer de schadevergoeding door de rechter is vastgesteld en wanneer deze laatstgenoemde vervoerder, naar behoren gedagvaard, de mogelijkheid is geboden tot tussenkomst in het geding. De rechter bij wie de hoofdvordering aanhangig is, stelt de termijnen voor de betekening van de dagvaarding en voor de tussenkomst vast.
- 2. De vervoerder die het regres uitoefent, moet zijn vordering instellen in één en hetzelfde geding tegen alle vervoerders met wie hij geen schikking heeft getroffen, op straffe van verlies van regres jegens de niet gedagvaarde vervoerders.

3. De rechter beslist in één uitspraak over alle bij hem aanhangige regresvorderingen.
4. De vervoerder die zijn recht van regres wil uitoefenen, kan zijn vordering aanhangig maken bij de rechters van de staat op het grondgebied waarvan een van de bij het vervoer betrokken vervoerders zijn hoofdzetel of bijkantoor of vestiging waar de vervoerovereenkomst is gesloten, heeft.
5. Wanneer de rechtsvordering tegen meer vervoerders moet worden ingesteld, kan de vervoerder die zijn regres uitoefent, kiezen tussen de volgens lid 4 bevoegde rechterlijke instanties waarvoor hij zijn regresvordering aanhangig zal maken.
6. Regresvorderingen kunnen niet aanhangig worden gemaakt door het instellen van een rechtsvordering in het geding dat de rechthebbende heeft ingesteld om schadevergoeding te verlangen op grond van de vervoerovereenkomst.

Artikel 64

Overeenkomsten betreffende regres

De vervoerders kunnen onderling overeenkomsten sluiten die afwijken van artikel 61 en artikel 62.

BIJLAGE II

DOOR SPOORWEGONDERNEMINGEN EN VERKOPERS VAN VERVOERBEWIJZEN TE VERSTREKKEN MINIMUM-INFORMATIE

Deel I: Informatie vóór de reis

Algemene voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn

Tijdschema's en voorwaarden voor de snelste reisweg

Tijdschema's en voorwaarden voor alle beschikbare tarieven, met aanduiding van de laagste tarieven

Toegankelijkheid, toegangsvoorwaarden en beschikbaarheid aan boord van faciliteiten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig de bepalingen van Richtlijn (EU) 2019/882 en Verordeningen (EU) nr. 454/2011 en (EU) nr. 1300/2014

Beschikbaarheid van capaciteit en toegangsvoorwaarden voor fietsen

Beschikbaarheid van zitplaatsen in eerste en tweede klas en van plaatsen in ligrijtuigen en slaaprijtuigen

Storingen en vertragingen (gepland en in realtime)

Beschikbaarheid van faciliteiten aan boord, waaronder wifi en toiletten, en van diensten aan boord, waaronder de bijstand die reizigers kunnen krijgen van het personeel

Informatie vóór de aankoop, over de vraag of het vervoerbewijs of de vervoerbewijzen een doorgaand ticket is/zijn

Procedures voor terugvordering van verloren bagage

Procedure voor de indiening van klachten

Deel II: Informatie tijdens de reis

Diensten en faciliteiten aan boord, waaronder wifi

Volgend station

Storingen en vertragingen (gepland en in realtime)

Belangrijkste aansluitende diensten

Beveiligings- en veiligheidskwesties

Deel III: Handelingen met betrekking tot reserveringssystemen

Aanvragen betreffende beschikbaarheid van spoorvervoerdiensten, met inbegrip van toepasselijke tarieven

Aanvragen betreffende reserveringen van spoorvervoerdiensten

Aanvragen betreffende gedeeltelijke of volledige annulering van een reservering

BIJLAGE III

MINIMUMDIENSTKWALITEITSNORMEN

Informatie en vervoerbewijzen

Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen

Vertragingen

- i) totale gemiddelde vertraging van de diensten, uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (lange afstanden, regionaal, en stedelijk/voorstedelijk);
- ii) percentage vertragingen vanwege omstandigheden als bedoeld in artikel 19, lid 10;
- iii) percentage van de treinen met vertraging bij vertrek;
- iv) percentage van de diensten met vertraging bij aankomst:
 - percentage vertragingen van minder dan 60 minuten;
 - percentage vertragingen van 60 tot 119 minuten;
 - percentage vertragingen van 120 minuten of meer;

Annuleringen van diensten

- i) annuleringen van diensten, uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (internationaal, binnenlands over lange afstanden, regionaal, en stedelijk/voorstedelijk);
- ii) annuleringen van diensten, uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (internationaal, binnenlands over lange afstanden, regionaal, en stedelijk/voorstedelijk), vanwege omstandigheden als bedoeld in artikel 19, lid 10;

Netheid van rollend materieel en netheid van stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit en temperatuurregeling in rytuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)

Klantentevredenheidsonderzoek

Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens het niet-voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen

Bijstand verleend aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en besprekingen over deze bijstand met representatieve organisaties en, in voorkomend geval, vertegenwoordigers van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

—

BIJLAGE IV

CONCORDANTIETABEL

Verordening (EG) nr. 1371/2007	Deze verordening
Artikel 1	Artikel 1
Artikel 1, punt a)	Artikel 1, punt a)
Artikel 1, punt b)	Artikel 1, punt b)
—	Artikel 1, punt c)
Artikel 1, punt c)	Artikel 1, punt d)
—	Artikel 1, punt e)
Artikel 1, punt d)	Artikel 1, punt f)
Artikel 1, punt e)	Artikel 1, punt g)
—	Artikel 1, punt h)
Artikel 1, punt f)	Artikel 1, punt i)
Artikel 2	Artikel 2
Artikel 2, lid 1	Artikel 2, lid 1
Artikel 2, lid 2	—
Artikel 2, lid 3	—
Artikel 2, lid 4	—
Artikel 2, lid 5	Artikel 2, lid 6, punt a), en lid 8
Artikel 2, lid 6	Artikel 2, lid 6, punt b)
Artikel 2, lid 7	Artikel 2, lid 7
—	Artikel 2, lid 2
—	Artikel 2, lid 3
—	Artikel 2, lid 4
—	Artikel 2, lid 5
Artikel 3	Artikel 3
Artikel 3, punt 1	Artikel 3, punt 1
Artikel 3, punten 2 en 3	—
Artikel 3, punt 4	Artikel 3, punt 2

Verordening (EG) nr. 1371/2007	Deze verordening
Artikel 3, punt 5	Artikel 3, punt 3
Artikel 3, punt 6	Artikel 3, punt 4
Artikel 3, punt 7	Artikel 3, punt 5
Artikel 3, punt 8	Artikel 3, punt 6
—	Artikel 3, punt 7
Artikel 3, punt 9	Artikel 3, punt 8
Artikel 3, punt 10	Artikel 3, punt 9
—	Artikel 3, punt 10
—	Artikel 3, punt 11
Artikel 3, punt 11	Artikel 3, punt 12
—	Artikel 3, punt 13
—	Artikel 3, punt 14
—	Artikel 3, punt 15
—	Artikel 3, punt 16
Artikel 3, punt 12	Artikel 3, punt 17
—	Artikel 3, punt 18
Artikel 3, punt 13	Artikel 3, punt 19
—	Artikel 3, punt 20
Artikel 3, punt 15	Artikel 3, punt 21
—	Artikel 3, punt 22
Artikel 4	Artikel 4
—	Artikel 5
Artikel 5	Artikel 6
Artikel 6	Artikel 7
Artikel 7	Artikel 8
Artikel 8	Artikel 9
—	Artikel 10
Artikel 9	Artikel 11
—	Artikel 12

Verordening (EG) nr. 1371/2007	Deze verordening
Artikel 11	Artikel 13
Artikel 12	Artikel 14
Artikel 13	Artikel 15
Artikel 14	Artikel 16
Artikel 15	Artikel 17
Artikel 16	Artikel 18
—	Artikel 18, leden 2, 3, 4, 5, 6 en 7
Artikel 17, lid 1	Artikel 19, leden 1, 2, 3 en 4
—	Artikel 19, leden 5 en 6
Artikel 17, lid 2	Artikel 19, lid 7
Artikel 17, lid 3	Artikel 19, lid 8
Artikel 17, lid 4	Artikel 19, lid 9
—	Artikel 19, lid 10
Artikel 18	Artikel 20
—	Artikel 20, lid 6
Artikel 19	Artikel 21
Artikel 20	Artikel 22
Artikel 21, lid 1	—
Artikel 21, lid 2	Artikel 23, lid 1, punt g)
Artikelen 22 en 23	Artikel 23
Artikel 22, lid 2	—
Artikel 24	Artikel 24
Artikel 25	Artikel 25, leden 1, 2 en 3
—	Artikel 26
Artikel 26	Artikel 27
Artikel 27	Artikel 28
—	Artikel 28, lid 3
Artikel 27, lid 3	Artikel 28, lid 4

Verordening (EG) nr. 1371/2007	Deze verordening
Artikel 28	Artikel 29
Artikel 29	Artikel 30
Artikel 30	Artikel 31
—	Artikelen 32 en 33
Artikel 31	Artikel 34
—	Artikel 34, leden 1 en 3
Artikel 32	Artikel 35
—	Artikel 35, lid 2
Artikel 33	—
Artikel 34	Artikel 36
Artikel 35	Artikel 38
—	Artikel 37
Artikel 36	Artikel 39
—	Artikel 40
Artikel 37	Artikel 41
Bijlage I	Bijlage I
Bijlage II	Bijlage II
Bijlage III	Bijlage III
—	Bijlage IV