

INTE NÖJD MED HUR DINA RÄTTIGHETER HAR TILLÄMPATS?

1. Kontakta i första hand järnvägsföretaget som har utfärdat biljetten (du kan även skicka din ansökan till något annat järnvägsföretag som deltar i transporten).
2. Sammanfatta kortfattat ditt klagomål – ange datum, bokningsreferenser, namn på eventuella personer du talat med och kopior på alla relevanta dokument.
3. Glöm inte att spara en kopia av dina dokument och räkna med en rimlig tidsfrist för utredning.

Om du är missnöjd med svaret kan du lämna in ett klagomål hos något av de nationella tillsynsorganen som anges på sista sidan i broschyren. Kom ihåg att skicka med kopior av all relevant korrespondens.

För ytterligare information om dina rättigheter som rör nationella långväga transporter, regionala tåg, pendeltåg och tunnelbanetåg, kontakta ditt järnvägsföretag, din researrangör eller biljettåterförsäljare eller vänd dig till tillsynsmyndigheten i ditt hemland.



→ Läs mer:

Besök europa.eu/youreurope/travel, ladda ner appen för passagerarrättigheter eller ring Europe Direct på 00 800 6 7 8 9 10 11*.
Du kan även kontakta europeiska konsumentcentrum: ec.europa.eu/consumers/ecc/

*Vissa teleoperatörer tillåter inte samtal till 00 800-nummer, eller tar betalt för dem.

Denna broschyr är endast avsedd som information. Rättsliga krav eller åtgärder som vidtas i händelse av en tvist bör uteslutande grundas på de berörda rättsakterna. Dessa kan hittas i Europeiska unionens officiella tidning. Publicerad av: Europeiska kommissionen, Generaldirektoratet för transport och rörlighet, B-1049 Bryssel.

NATIONELLA TILLSYNSORGAN

Belgien

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Fédérale Overheidsdienst – Mobiliteit en Vervoer
Tel.: +32 2 2 774 891 (FR)
+32 2 2 774 890 (NL)
www.mobilite.fgov.be

Bulgarien

Изпълнителна агенция
"Железопътна администрация"
Tel.: +359 29409428
+359 29 409 506
www.iaja.government.bg

Danmark

Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Tel.: +45 36 131 891
www.abtm.dk

Estland

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 620 1700
www.tka.nik.ee

Finland

Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kuluttajariita.fi

Frankrike

Direction Générale de la Concurrence, de la
Consommation et de la Répression des
fraudes – D.G.C.C.R.F.
Tel.: +33 144 871 717
www.service-public.fr

Grekland

Παύλιση Αγοράς Συμπροδορέρων
Tel.: +30 210 3860141-2
www.ras-el.gr

Irland

Department of Transport
Tel.: +353 16 707 444
www.transport.ie

Italien

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Tel.: +39 0110908500

Kroatien

Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga
Tel.: +385 1 4878 500
www.artzu.hr

Lettland

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
Tel.: +371 67 097 200
www.sprk.gov.lv

Litauen

Valstybinė viešųjų transporto paslaugų regulavimo komisija
Tel.: +370 5 262 6751
www.vvtat.lt

Valstybinė geležinkelio inspekcija prie
Susisiekimo ministerijos
Tel.: +370 3 243 0362
www.vgi.lt

Luxemburg

Communauté des Transports
Tel.: +352 268 6571
www.verkeiersverband.lu

Nederländerna

Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 88 489 0000
www.ilent.nl

Österrike

Schielen-Control GmbH
Tel.: +43 1 5 05 0 7 07
www.schielencontrol.gv.at

Polen

Urząd Transportu Kolejowego
Tel.: +48 226 301 830
+48 226 301 844
www.utk.gov.pl

Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres
Tel.: +351 217 949 000
www.imtt.pt

Rumänien

Autoritatea Feroviară Română
Tel.: +40 2130 77 900
www.affer.ro

Slovakien

Dopravný úrad
Tel.: +42 125 02 55 202
www.rnsat.sk

Slovenien

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve
Republike Slovenije
Tel.: +386 1 583 63 00
www.akos-rs.si

Spanien

Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Storbritannien

Office of Rail Regulation
Tel.: +44 207 282 2000
www.rail-reg.gov.uk

Storbritannien – Nordirland

Department for Regional Development
Tel.: +353 289 0540 540
www.drdni.gov.uk

Sverige

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Tjeckien

Drážní úřad
Tel.: +420 224 229 937
www.ducr.cz

Tyskland

Eisenbahn-Bundesamt
Tel.: +49 228 307 95 400
www.eba.bund.de

Ungern

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 8 15 9 6 79
www.nkh.hu

MI-01-13-137-SV-C



Europeiska
kommissionen



Dina
passagerar-
rättigheter
nära



till hands



Tågpassagerares rättigheter

Norge har tilsett et nasjonalt tilsynsorgan



Publikationsbyrå



VAD DU BEHÖVER VETA

Transport
och rörlighet

Lång försening? Inställt tåg? Svårigheter med att köpa biljetter?



EU arbetar för att se till att de miljontals människor som reser med tåg i Europa ska kunna göra det säkert och bekvämt. Det finns lagstiftning som ska se till att järnvägstrafiken blir bättre och mer tillförlitlig.

Dessa rättigheter gäller för **alla internationella tågresor inom Europeiska unionen**. Utifrån de beslut som fattas av nationella regeringar kan lagstiftningen även tillämpas på stads-, förorts-, regional och annan inhemsk tågtrafik.

ICKE-DISKRIMINERING

Vid biljettköp och under din resa är du skyddad mot diskriminering baserad på medborgarskap, bostadsort eller funktionshinder.

PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

Du har samma rätt att resa som alla andra passagerare och du ska utan extra kostnader kunna resa utan svårigheter.



På begäran ska järnvägsföretag, biljettåterförsäljare och researrangörer informera dig om tillgången till järnvägstjänster, gällande villkor för tillträde och faciliteterna ombord.

Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska hjälpa dig på järnvägsstationer och när du stiger på eller av tåget. Om du är i behov av assistans bör du meddela järnvägsföretaget, biljettåterförsäljaren eller researrangören minst 48 timmar före din resa.

Om något av dina rörlighetshjälpmedel eller annan utrustning försvinner eller skadas på grund av ett fel som begåtts av järnvägsföretaget har du rätt till ersättning.

RÄTT TILL INFORMATION

Järnvägsföretag, researrangörer och stationsförvaltare ska informera dig om dina rättigheter.

Järnvägsföretagen ska även informera dig om sina erbjudanden och biljetter samt om förseningar och andra störningar i sina järnvägstransporttjänster. Den informationen ska i möjligaste mån göras tillgänglig för funktionshindrade passagerare.

ASSISTANS VID FÖRSENING ELLER INSTÄLLD AVGÅNG

Du ska informeras om eventuella förseningar och beräknade avgångs- och ankomsttider så snart den informationen blir tillgänglig.

Vid en försening på mer än en timme ska du erbjudas måltider och förfriskningar (om de rimligen kan levereras), logi (vid behov) och transport till och från där du bor. Detta ska tillhandahållas kostnadsfritt.

Om tåget är blockerat på spåret ska transport från tåget till järnvägsstationen eller till din slutdestination ordnas om detta är fysiskt möjligt.

Om ett tåg inte kan fortsätta ska järnvägsföretaget ordna alternativ transport för dig så snart som möjligt.

OMBOKNING OCH ÅTERBETALNING VID FÖRSENADE ANKOMST

Om du ankommer till slutdestinationen mer än 60 minuter försent har du möjlighet att välja mellan följande:

- Återbetalning av hela biljettpriset om du beslutar dig för att inte fortsätta din resa och, vid behov, en returresa till den första avreseorten.
- Fortsatt resa eller ombokning till slutdestinationen snarast möjligt.
- Ombokning av resan till slutdestinationen till ett senare datum.

ERSÄTTNING VID FÖRSENING ELLER INSTÄLLD AVGÅNG

Du har rätt till 25% av biljettpriset som ersättning för en försenad ankomst till slutdestinationen på mellan en och två timmar. Vid försening på mer än två timmar har du rätt till 50% av biljettpriset.

Du har rätt till betalning inom en månad efter att du har lämnat in ansökan i form av värdebevis eller kontanter (på begäran). Ersättning betalas endast ut för summor på minst 4 euro, med särskilda regler för Interrail, Eurail osv. samt säsongsbiljetter.

ANSVAR GENTEMOT PASSAGERARE OCH BAGAGE

Järnvägsföretag kan hållas ansvariga och måste vara ordentligt försäkrade i händelse av skada eller dödsfall till följd av en olycka eller (enligt vissa kriterier) förlust av eller skada på bagage.

Du eller dina anhöriga har rätt till ersättning för skada som uppkommer till följd av dödsfall eller kroppsskada, om inte orsaken ligger utanför järnvägsföretagets kontroll.

En förskotts betalning för att täcka de omedelbara behoven hos drabbade passagerare och deras anhöriga ska göras av järnvägsföretaget. Vid dödsfall av en passagerare uppgår beloppet till minst 21 000 euro.