



Efterlevnad av förordning 2021/782

Rapport om efterlevnad av förordningen om rättigheter och skyldigheter
för tågresenärer år 2023–2024

1 Inledning

Enligt artikel 32.3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) ska de nationella tillsynsorganen offentliggöra rapporter med statistik¹ om sin verksamhet, inbegripet sanktioner som tillämpats, senast den 30 juni det påföljande kalenderåret. Dessa rapporter ska offentliggöras på Europeiska unionens järnvägsbyrås webbplats. Denna rapport avser perioden 7 juni 2023 – 31 december 2024.

Tillsynsansvaret över tågpassagerarförordningen är delat mellan Transportstyrelsen och Konsumentverket. Enligt 2 § förordning (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar är Transportstyrelsen behörig myndighet och utövar tillsyn över att järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, infrastrukturförvaltare, transportörer och terminaloperatörer fullgör sina respektive skyldigheter enligt artikel 6.4, 10, 14, 26 och 27 i tågpassagerarförordningen. Artikel 6.4 tillämpas från och med den 7 juni 2025. Konsumentverkets tillsynsansvar omfattar artikel 4-6.1, 6.3, 7, 9, 11-13, 15-25 och 28-30 i förordningen.

¹ Notera att statistiken för 2023 endast omfattar anmälningar från och med den 7 juni 2023, då tågpassagerarförordningen började tillämpas, till och med den 31 december 2023.

2 Transportstyrelsens tillsynsarbete

Enligt 2 § förordning (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar är Transportstyrelsen behörig myndighet och utövar tillsyn över att järnvägsföretag, biljettutfärdare, stationsförvaltare, infrastrukturförvaltare, transportörer och terminaloperatörer fullgör sina respektive skyldigheter enligt artiklarna 6.4, 10, 14, 26 och 27 i tågpassagerarförordningen. Artikel 6.4 ska börja tillämpas från och med den 7 juni 2025.

Transportstyrelsen utövar tillsyn över en mängd olika verksamheter och lagstiftningar inom transportområdet. Myndigheten strävar efter att tillsynen ska bidra till hög regelefterlevnad och egenansvar hos medborgare och näringsliv. Utgångspunkten är att utöva tillsyn där de största riskerna finns och där tillsynen åstadkommer störst effekt. Transportstyrelsen har inte fått indikationer som tyder på allvarliga brister hos aktörerna vad det gäller artiklarna 10, 14, 26 och 27 i tågpassagerarförordningen. Därmed har det inte funnits anledning att utföra tillsyn över dessa artiklar under den aktuella perioden. Frågor har inkommit om passagerares rättigheter som besvarats. I dessa fall har frågeställaren informerats om Konsumentverkets roll och den konsumentinformation som finns på myndighetens webbplats.

3 Konsumentverkets tillsynsarbete

3.1 Tillsyn

Konsumentverket bedriver tillsyn för att kontrollera att näringsidkare följer vissa konsumentskyddande bestämmelser. Det gäller bland annat marknadsrättslig lagstiftning angående marknadsföring och avtalsvillkor² samt passagerares rättigheter enligt samtliga passagerarförordningar. Om myndigheten finner att en näringsidkare inte följer bestämmelserna kan ett tillsynsärende inledas, men det finns också andra tillvägagångssätt beroende på vilken marknad det gäller och hur allvarlig bristen är. Vid sidan av tillsyn kan även branschöverenskommelser, information till näringsidkare och konsumenter samt föreskrifter och allmänna råd bli aktuella. Konsumentverket prioriterar de mest angelägna konsumentproblemen inom respektive marknad utifrån hur stor konsumentskada, ekonomisk skada eller hälsorisk som en viss affärsmetod orsakar eller kan orsaka.

Konsumentverket tar emot anmälningar från enskilda, bland annat gällande brister enligt tågpassagerarförordningen, för att kontrollera hur olika aktörer sköter sina förpliktelser. Konsumenter kan anmäla problem utifrån förordningen utan att ha kontaktat näringsidkaren innan. Anmälan kan ske via formulär på myndighetens webbplats, genom e-post, brev eller via telefon.

Konsumentverket arbetar också proaktivt och agerar på eget initiativ genom att exempelvis granska transportörers och biljettförsäljares webbplatser och avtalsvillkor.

Om en näringsidkare väljer att fortsätta sitt agerande trots påpekanden från Konsumentverket kan rättsliga åtgärder vidtas. Beroende på överträdelsens art kan det röra sig om ett föreläggande alternativt en ansökan om stämning till Patent- och marknadsdomstolen. Det gäller exempelvis om näringsidkaren inte upplyser konsumenterna om sina rättigheter enligt förordningen eller om denne vägrar att låta en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet stiga ombord utan att uppge ett godtagbart skäl.

Under den aktuella rapporteringsperioden har det inte varit nödvändigt för Konsumentverket att vidta några rättsliga åtgärder för att utfärda sanktioner.

² Se marknadsföringslagen (2008:486) som implementerats till följd av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder samt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden som implementerats till följd av rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal.

Under år 2023³ mottog Konsumentverket 18 anmälningar som kunde konstateras falla inom tågpassagerarförordningens tillämpningsområde. Under 2024 mottogs 39 anmälningar som bedömdes omfattas av förordningen.

Konsumentverket har under den aktuella rapporteringsperioden emellertid mottagit ytterligare 306 anmälningar som avser resor med tåg.⁴ Dessa anmälningar har antingen bedömts falla utanför tågpassagerarförordningens tillämpningsområde, eller så har det inte kunnat konstateras huruvida de omfattas av förordningen eller inte. Det har i de flesta fall varit en följd av att anmälaren inte uppgett hur lång sträcka den för anmälan aktuella tågresan varit.

Under 2023 – 2024 har fyra tillsynsärenden inletts mot bakgrund av inkomna anmälningar och omvärldsbevakning.⁵ Ärendena har gällt bristfällig eller vilseledande information om resenärers rättigheter, långa återbetalningstider vid inställda tågresor, oskäligen avtalsvillkor i förhållande till förordningens bestämmelser samt icke-diskriminerande regler om tillgänglighet för befordran av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Samtliga ärenden avslutades med rättelse eller utfästelse om rättelse.

Mot bakgrund av en anmälan som gällde nekad ledsagning på en järnvägsstation har Konsumentverket gjort en rättsutredning gällande ledsagning vid tågresor.⁶ Av förordningen framgår att sådan assistans ska tillhandahållas av stationsförvaltare eller järnvägsföretag vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation. I utredningen konstateras att det dock är oklart vad som avses med att en järnvägsstation ska vara bemannad och vilken stationsförvaltare som ansvarar för assistansen tillsammans med järnvägsföretaget när det inte finns utpekade stationsförvaltare. I Sverige kan en järnvägsstation ha flera stationsförvaltare men ingen är utpekad ansvarig. Järnvägsstationer har vanligtvis inte heller någon särskild bemanning för att hantera passagerare. Dessa oklarheter leder till att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i vissa fall inte får den assistans de annars kunde haft rätt till enligt förordningen. Arbetet har lett till att det nu övervägs om stationsförvaltare bör utpekas i Sverige för att på så sätt förtydliga ansvaret.

3.2 Information om passagerares rättigheter enligt förordningen

Konsumentverket arbetar aktivt för att sprida information om bland annat tågresenärers rättigheter. Det sker främst genom information på myndighetens webbplats, där det finns uppgifter om tågpassagerarförordningens innehåll. Det

³ Med 2023 avses 7 juni 2023 - 31 december 2023, se fotnot 2.

⁴ 103 anmälningar inkom år 2023 (7 juni 2023 - 31 december 2023) och 203 anmälningar inkom år 2024.

⁵ KOV 2024/31, KOV 2024/527, KOV 2023/839 och KOV 2024/970.

⁶ KOV 2024/872, handling # 60.

finns dels information som är riktad till konsumenter, dels information som är riktad till företag.⁷ Det är också möjligt för konsumenter att mejla, chatta eller ringa myndighetens vägledningstjänst för att ställa frågor om förordningen. Konsumentverket har även en AI-chatt där bland annat tågpassagerarfrågor ingår.

3.3 Avtalsvillkor

Konsumentverket är en konsumentskyddande myndighet som även har till uppgift att arbeta för så kallade branschöverenskommelser där myndigheten i samarbete med branschen kan ta fram allmänna villkor som gäller vid försäljning mot konsument. Konsumentverket har tagit fram en överenskommelse som gäller just tåg och befordringsvillkor i samarbete med branschen.⁸ De allmänna villkoren innebär att resenärer får ett utökat skydd när de reser med tåg oavsett tågets sträcka och om färden delvis sker med buss. Villkoren gäller därför multimodalt och ger liknande skydd som för direktbiljett enligt tågpassagerarförordningen.

3.4 Enskilda tvister

Konsumentverket prövar inga enskilda tvister, utan arbetar endast med tillsyn mot näringsidkare samt med vägledning och informationsspridning om konsumenters rättigheter och näringsidkares skyldigheter, enligt vad som framgår ovan. I Sverige finns emellertid ett alternativt tvistlösningsorgan, Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. ARN är en självständig förvaltningsmyndighet som prövar enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare, exempelvis mellan en passagerare och en transportör. En sådan tvist kan exempelvis röra ett krav på förseningsersättning. För att ARN ska ta upp ett ärende ställs dock vissa krav, bland annat att konsumentens krav ska överstiga ett visst belopp och att konsumenten först har vänt sig till företaget som ska ha nekat dennes krav. För att anmäla måste också en avgift om 150 kr betalas. ARN:s beslut kan inte överklagas.⁹ En konsument som önskar ett tvingande beslut måste vända sig till allmän domstol.

⁷ <https://www.konsumentverket.se/omrade/tag/> och <https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/resor-for-foretag/#2SbnMepcf3N2dwfCIBSchl>.

⁸ <https://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/resor-och-turism/bo-202308-branschoverenskommelse-om-resplus-kom-fram-garanti>.

⁹ För en mer utförlig beskrivning av hur ARN fungerar hänvisas till www.arn.se.



Rapporten är ett samarbete mellan Konsumentverket och Transportstyrelsen
[konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se) och **[transportstyrelsen.se](https://www.transportstyrelsen.se)**