

Rapport om efterlevnad av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 om rättigheter för tågresenärer 7.6.2023– 31.12.2024

1 Allmänt

Enligt artikel 32.3 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (nedan "förordningen") ska de nationella tillsynsorganen vartannat år offentliggöra rapporter med statistik om sin verksamhet, inbegripet sanktioner som tillämpats. Förordningen började tillämpas från och med den 7 juni 2023. Denna rapport om efterlevnad omfattar Transport- och kommunikationsverkets (Traficom) verksamhet under perioden 7.6.2023– 31.12.2024.

Bestämmelser om Traficoms behörighet finns i 186 § 2 mom. 3 punkten och 4 mom. i lagen om transportservice (320/2017). Traficom övervakar efterlevnaden av förordningen på ett allmänt plan i fråga om rättigheterna för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet samt affärsresenärer. Traficom behandlar klagomål som rör rättigheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Andra än konsumenter, det vill säga affärsresenärer, kan anmäla ett problem under en tågresä till Traficom. För affärsresenärer ger Traficom allmän rådgivning i deras ärenden.

Enligt 255 § 1 mom. i lagen om transportservice kan Traficom ålägga den som brutit mot EU-förordningen att rätta till sitt fel eller sin försummelse och förena sitt beslut med vite.

Från fall till fall utövar Traficom tillsyn över tillämpningen av förordningen i Finland även i samarbete med konsumentombudsmannen. Konsumentombudsmannen övervakar efterlevnaden av konsumenternas rättigheter i Finland och konsumenttvistenämnden behandlar enskilda tvister som rör konsumenter.

2 Kontakt och klagomål

Traficom får årligen endast ett fåtal kontakter som rör förordningens tillämpningsområde. Till exempel tog Traficom inte emot några kontakter år 2023, och år 2024 kontaktades Traficom tre gånger i ärenden som omfattades av förordningen. I dessa fall gavs passagerarna allmänna råd.

Under åren 2023–2024 gav Traficom således inga rekommendationer i ärenden som rörde förordningen.

3 Tillsynsåtgärder och övrig verksamhet

Sedan förordningen började tillämpas år 2023 har Traficom uppmärksammat innehållet på trafikföretagens webbplatser. Därtill har Traficom, inom ramen för sina befogenheter, under 2023 uppmärksammat genomförandet av resenärernas personliga säkerhet (artikel 27 i förordningen).

Enligt artikel 20.6 i förordningen ska järnvägsföretaget samarbeta med stationsförvaltaren och infrastrukturförvaltaren, om beredskapsplaner har upprättats i enlighet med artikel 13a.3 i direktiv 2012/34/EU. Syftet är att förbereda sig för eventuella allvarliga avbrott och stora förseningar som leder till att ett betydande antal resenärer blir strandsatta på stationen. År 2024 har Traficom utrett de skyldigheter som åläggs järnvägsföretagen samt granskat hur regleringen förhåller sig till annan EU-lagstiftning och nationell reglering.

Under den rapporterade perioden har man i Finland fortsatt att utreda tolkningsfrågor kring begreppet stationsförvaltare. Traficom har deltagit i det utredningsarbete som låg till grund för det bedömningspromemoria som kommunikationsministeriet tog fram i ärendet: [Ordnande av stationsförvaltarens lagstadgade uppgifter och ansvar i Finland](#) (rapporten är tillgänglig i sin helhet på finska, med ett [sammandrag på svenska](#)). Kommunikationsministeriet ordnade år 2024 ett offentligt samråd i frågan: [Ordnande av stationsförvaltarens uppgifter i Finland \(VN/14164/2024\)](#). Utredningen av frågan pågår fortfarande.

År 2024 publicerade Traficom en guide om att resa i kollektivtrafiken med assistanshund: [Med assistanshund i kollektivtrafiken – Anvisningar för resande med assistanshund](#). Guiden omfattar även resor med assistanshund inom tågtrafiken. Syftet är att underlätta resor med assistanshund inom landet. Guiden finns tillgänglig på finska, svenska och engelska och innehållet följer både nationell lagstiftning och EU:s förordningar om passagerares rättigheter.

Traficom har inte förelagt något vite i ärenden som rör tågresenärers rättigheter under 2023–2024.

4 Mer information om tillgänglighet och passagerarantal inom tågtrafiken i Finland

År 2024 publicerade Traficom en lägesbild av tillgängligheten inom tågtrafiken. Lägesbilden finns tillgänglig på finska: [Tillgängligheten i tågtrafiken, med ett sammandrag på svenska](#). Lägesbilden ger en sammanställd bild av nuläget i fråga om tillgängligheten och de viktigaste utvecklingsbehoven inom fjärr- och närtrafikens tjänster. Uppgifterna ingår i en mer omfattande [transportsystemsanalys](#), som ger en strategisk helhetsbild av transportsystemets nuläge och utvecklingsbehov samt utvecklingen av verksamhetsmiljön.

Enligt Statistikcentralens¹ järnvägsstatistik uppgick antalet resor inom persontrafiken på järnväg år 2023 till totalt 82 miljoner, vilket är cirka 6 miljoner fler än år 2022. Antalet resor ökade med 8 procent jämfört med år 2022. Även om passagerarantalet är på uppgång, låg siffran för år 2023 fortfarande omkring 10 miljoner resor under toppnivån från år 2019.

År 2023 gjordes 82 procent av resorna i närtrafiken och 18 procent med fjärrtrafiktåg. Antalet resor i närtrafiken ökade med 7 procent och i fjärrtrafiken med 14 procent jämfört med föregående år. Alla fjärrtrafikresor gjordes inom landet, och det förekom ingen internationell trafik. Den genomsnittliga reslängden var 63 kilometer, vilket var 3 kilometer längre än året innan.

Enligt Statistikcentralen² gjordes 21,4 miljoner resor inom persontrafiken på järnvägarna under sista kvartalet 2024, dvs. en procent fler än under motsvarande kvartal året innan. Den mer omfattande årsstatistiken för järnvägstrafiken år 2024 fanns ännu inte tillgänglig vid tidpunkten för denna rapport publicering.

¹Källa: Statistikcentralen, Finlands officiella statistik (FOS): Järnvägsstatistik [webbpublikation]. Referensperiod: 2023. ISSN=2670-3335. Helsingfors: Statistikcentralen [Hänvisat: 5.6.2025]. Åtkomstsätt: <https://stat.fi/julkaisu/cln1qviwyzayl0cutrg192twx>. (Sammandrag på svenska: <https://stat.fi/sv/publikation/cln1qviwyzayl0cutrg192twx>).

²Källa: Statistikcentralen, Finlands officiella statistik (FOS): Järnvägsstatistik [webbpublikation]. Referensperiod: 2024, 4:e kvartal. ISSN=2670-3343. Helsingfors: Statistikcentralen [Hänvisat: 5.6.2025]. Åtkomstsätt: <https://stat.fi/sv/publikation/cm0nvu71q0c5907utzisl41ep>