

3. Jernbanevirksomheden skal i den årsberetning, der nævnes i artikel 28, oplyse om antallet og arten af modtagne og behandlede klager, besvarelsestid og eventuelle foretagne forbedringer.

Artikel 28

Standarder for servicekvalitet

1. Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.

2. Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted. Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

KAPITEL VII

OPLYSNING OG HÅNDHÆVELSE

Artikel 29

Information til passagerer om deres rettigheder

1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører sælger billetter til befordring med jernbane, skal de oplyse de rejsende om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette informationskrav kan jernbanevirksomheder, stationsledere og rejsearrangører anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Den Europæiske Unions institutioners officielle sporg og stiller til rådighed for dem.

2. Jernbanevirksomheder og stationsledere informerer på passende vis de rejsende på stationen og i toget om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 30.

Artikel 30

Håndhævelse

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som skal være ansvarligt/e for håndhævelsen af denne forordning. Ethvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

Ethvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af infrastrukturforvaltere, opkrævningsorganer, tildelingsorganer eller jernbanevirksomheder.

Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med dette stykke, og om dets eller deres respektive ansvarsområder.

2. Enhver passager kan klage til det passende organ, som er udpeget i henhold til stk. 1, eller til ethvert andet passende organ, som er udpeget af en medlemsstat, over påstået overtrædelse af denne forordning.

Artikel 31

Samarbejde mellem håndhævelsesorganer

De i artikel 30 nævnte håndhævelsesorganer udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, så de kan samordne deres beslutningstagningsprincipper i Fællesskabet som helhed. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

KAPITEL VIII

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 32

Sanktioner

Hver medlemsstat fastsætter, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af bestemmelserne i denne forordning og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler senest den 3. juni 2010 og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer af dem.