

Rättigheter för passagerare som reser med buss – sammanfattning¹

Förordning (EG) nr 181/2011 (förordningen) började tillämpas den 1 mars 2013.

I förordningen föreskrivs vissa minimirättigheter för passagerare som reser med buss inom Europeiska unionen.

Förordningen avser i första hand linjetrafik (med andra ord tjänster som tillhandahålls på regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser) för icke specificerade kategorier av passagerare, där passagerarnas på- eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium².

Följande centrala rättigheter gäller i samband med all linjetrafik, oavsett den planerade rutten:

- Icke-diskriminerande transportförhållanden.
- Tillgång till transporter för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, dock utan extra kostnad och med ekonomisk ersättning för förlust eller skada på rörlighetshjälpmedel.
- Minimiregler för reseinformation till samtliga resenärer före och under resan, samt allmän information om deras rättigheter.
- Transportörerna ska ha en mekanism för hantering av klagomål som passagerarna kan åberopa.
- Tillgång till oberoende nationella organ i samtliga medlemsstater med befogenheter att driva igenom förordningen och i tillämpliga fall utdöma påföljder.

Dessutom gäller följande rättigheter vid linjetrafik, om transportsträckan är 250 km eller längre (nedan kallad *fjärrlinjetrafik*):

- Tillhandahållande av (elektroniska) biljetter eller andra resehandlingar som berättigar till transport.

¹ Sammanfattning upprättas i enlighet med artikel 25.2 i förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 [EUT L 55, 28.2.2011, s. 1]. Denna sammanfattning är inte rättsligt bindande.

² Dessutom gäller vissa rättigheter också s.k. "tillfällig trafik", där passagerargruppen har bildats på initiativ av kunden eller transportören, förutsatt att den första påstigningsplatsen eller den slutliga avstigningsplatsen ligger inom en medlemsstats territorium:

- a) Icke-diskriminerande transportförhållanden.
- b) Tillhandahållande av (elektroniska) biljetter eller andra resehandlingar som berättigar till transport.
- c) Ersättning och assistans vid dödsfall, skador, förlust eller skada till följd av olyckor.
- d) Ekonomisk ersättning för förlust eller skada på rörelsehjälpmedel för funktionshindrade passagerare och passagerare med nedsatt rörlighet

- Ersättning och assistans vid dödsfall, skador, förlust eller skada till följd av olyckor.
- Information när resan ställs in eller blir försenad.
- Rätt till återbetalning av hela biljetten eller ombokning vid inställda turer eller kraftiga förseningar.
- Lämplig assistans vid inställda turer eller kraftiga förseningar (endast i de fall då resans planerade längd överstiger tre timmar).
- Ersättning som uppgår till 50 % av biljettpriset, om transportören inte erbjudit passagerarna att välja mellan återbetalning motsvarande biljettpriset eller ombokning vid inställda eller kraftigt försenade avgångar.
- Särskild assistans utan extra kostnad för personer med funktionshinder och rörelsehindrade personer både vid bussterminalerna och ombord.

Medlemsstaterna får emellertid på tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta inrikes linjetrafik från dessa kompletterande rättigheter under en period av högst fyra år, som får förnyas en gång (vilket gör maximalt åtta år).

Slutligen får medlemsstaterna på tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta inrikes linjetrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordningen under en period av fyra år, som får förnyas en gång (vilket gör maximalt åtta år) om en betydande del av denna linjetrafik (inbegripet minst ett uppehåll enligt tidtabell) tillhandahålls utanför Europeiska unionen.

Översikt över de rättigheter som gäller passagerare som reser med buss

1) Rätt till icke-diskriminerande transportvillkor

Ingen som köper biljett till passagerartrafik, som erbjuds av transportörer som erbjuder busstransporttjänster, får bli direkt eller indirekt diskriminerad på grundval av sin nationalitet eller transportörens eller biljettutfärdarens etableringsort inom unionen.

Transportör som erbjuder fjärrlinjetrafik skall utställas en biljett till passageraren (den kan också utställas i elektronisk form), såvida inte det finns andra resehandlingar som berättigar till transport.

2) Rätt till information

Alla passagerare som reser med linjebuss har rätt till adekvat information under hela resan. Denna rättighet inbegriper även rätten till information om passagerares rättigheter och kontaktuppgifter till nationella tillsynsorgan.

All relevant allmän information och alla villkor för transporten ska finnas tillgängliga i en form som är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet (t.ex. stor stil, förenklat språk, blindskrift eller ljudupptagningar).

Vid inställda eller försenade avgångar i linjetrafiken ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören dessutom underrätta de passagerare som reser från en terminal om situationen snarast möjligt, dock senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden, samt om den beräknade avgångstiden så snart som denna information finns tillgänglig. Om passagerare missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång, ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar. När så är möjligt ska denna information tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, om passageraren har begärt detta och försett transportören med de nödvändiga kontaktuppgifterna.

3) Rätt till ersättning och assistans vid olycka

I fråga om fjärrlinjetrafik har passagerarna rätt till ersättning i händelse av dödsfall eller personskada eller förlust av eller skada på bagage till följd av olyckor som inträffar vid utnyttjande av busstjänsterna. Villkoren för ersättning och ersättningsbeloppet avgörs med stöd i tillämplig nationell lag, och endast vissa minimibelopp fastställs i förordningen. Denna ekonomiska ersättning utbetalas inte automatiskt, utan skadeståndsanspråk måste göras vid nationell domstol.

Dessutom ska transportören tillhandahålla rimlig och proportionerlig assistans med avseende på de omedelbara praktiska behov som omedelbart efter en olycka kan uppstå för passagerare som utnyttjar långdistanstjänster. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen.

4) Rätt till fortsatt resa, ombokning och återbetalning vid inställda resor eller kraftiga förseningar

Om det i fjärrlinjetrafik³ sker en överbokning, eller transportören på skäliga grunder kan anta att trafiken kommer att ställas in eller försenas med mer än 120 minuter i förhållande till den tidtabellsenliga avgångstiden eller ogiltigförklarandet av en tjänst, har passagerarna rätt att välja mellan

- ombokning till bestämmelseorten utan extra kostnad så snart som möjligt på jämförbara villkor, och
- återbetalning motsvarande hela biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returresa till den första avresepunkten enligt transportavtalet så snart som möjligt.

³ Denna bestämmelse är inte tillämplig på passagerare med färdbiljetter så länge som avgångstiden inte har angivits, med undantag för resenärer som har ett abonnemang eller periodkort.

Passagerare har samma valmöjlighet om tjänsten är inställd eller om avgången från en busshållplats är försenad med mer än 120 minuter.

Passageraren ska ha rätt till ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset om transportören inte erbjuder passageraren ersättning eller ombokning i ovannämnda situation.

Denna rätt till ersättning och eventuell återbetalning motsvarande biljettpriset hindrar inte passagerare från att begära skadestånd i enlighet med nationell lag vid nationella domstolar för skador med anledning av inställd eller försenad linjetrafik.

Om bussen går sönder under resan, ska transportören skicka en annan buss till den plats där den ursprungliga bussen gick sönder, och antingen tillhandahålla fortsatt resa och transportera passagerarna till slutdestinationen eller transportera dem till en lämplig väntplats eller terminal, varifrån resan kan fortsätta.

5) Rätt till assistans vid inställda eller försenade avgångar

I fjärrlinjetrafik där restiden överstiger tre timmar, vid inställda resor eller vid förseningar på mer än 90 minuter har passagerare rätt till assistans i form av snacks, måltider och förfriskningar samt vid behov inkvartering (transportörerna får begränsa den totala kostnaden för inkvartering till 80 euro per natt för högst två nätter, och de är inte skyldiga att ersätta kostnader för inkvartering om den inställda eller försenade avgången orsakas av svåra väderförhållanden eller större naturkatastrofer).

6) Rättigheter för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet⁴

Förutom allmänna passagerarrättigheter har personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet följande rättigheter när de reser med buss i linjetrafik, för att de ska ha samma möjligheter att resa som andra människor:

a) Rätt till tillgång till transport för funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet utan extra kostnad

Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte ålägga en person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet att betala någon extra avgift för bokningar och biljetter.

Funktionshinder eller nedsatt rörlighet får inte heller vara ett skäl att vägra att godkänna en bokning, utfärda en biljett till eller ta ombord en passagerare. Det enda undantaget är om det inte går att transportera en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i enlighet med gällande lagstiftning om passagerarsäkerhet och de behöriga myndigheternas krav avseende säkerhet och hälsa, eller om bussen eller transportinfrastrukturen är utformad på ett sätt som gör det omöjligt att transportera personen i fråga på ett säkert och för driften lämpligt sätt.

⁴ Medlemsstaterna får undanta inrikes linjetrafik från tillämpningen av de bestämmelser som är tillämpliga på personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, under förutsättning att de ser till att nivån på skyddet av dessa personer i enlighet med nationella bestämmelser är åtminstone densamma som enligt förordningen.

I de fall då en transportör, resebyrå eller researrangör i fjärrlinjetrafik vägrar att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller ta ombord en passagerare av ovannämnda skäl, ska den omedelbart informera passageraren om skälen till denna vägran och, på begäran, skriftligen informera personen i fråga. Dessutom ska den, om den vägrar att godta en bokning eller tillhandahålla en biljett, informera den berörda personen om eventuella godtagbara alternativa transporter som transportören utför. Om orsakerna till att passageraren i fråga vägrats en bokning eller ombordstigning kan avlägsnas genom att det finns en person som kan ge den assistans som behövs kan denna passagerare begära att få åtföljas av en sådan person efter eget val.

Om en person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet i fjärrlinjetrafik har en biljett eller en bokning och vederbörligen har underrättat transportören om sina särskilda behov, men ändå nekas ombordstigning på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får han eller hon välja mellan återbetalning och ombokning. Ombokning är dock möjligt endast om lämpliga resetjänster finns tillgängliga.

Transportörer och terminaloperatörer ska tillhandahålla icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet med avseende på transport av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Dessa villkor ska göras tillgängliga för allmänheten och på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

b) Rätt till särskild assistans

I fjärrlinjetrafik ska transportörer och terminalförvaltningsorgan, inom sina respektive behörighetsområden, tillhandahålla kostnadsfri assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

Personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska underrätta transportören om sina särskilda behov senast 36 timmar innan de behöver assistans, och de måste infinna sig på angiven plats i bussterminalen vid överenskommen tidpunkt före angiven avgångstid (högst 60 minuter före).

c) Rätt till ersättning för förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel

Om en transportör eller terminaloperatör orsakar förlust eller skada på ett rörelsehjälpmedel (rullstolar och andra hjälpmedel), ska den betala en ersättning som motsvarar kostnaden för att ersätta den berörda utrustningen eller kostnaden för att reparera den (förutsatt att den går att reparera).

Om nödvändigt ska transportören eller terminaloperatören göra sitt bästa för att temporärt ersätta hjälpmedel som förlorats eller skadats.

7) Rätt att lämna klagomål till transportörer och nationella tillsynsmyndigheter

Passagerare kan lämna in ett klagomål till transportören inom tre månader från den dag då linjetrafiktjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom en månad efter det att

klagomålet har mottagits ska transportören underrätta passageraren om huruvida klagomålet har godkänts, avslagits eller fortfarande behandlas. Transportören ska ge sitt slutliga svar inom tre månader från mottagandet av klagomålet.

Ovannämnda tidsfrister gäller inte i fråga om ersättning vid dödsfall, personskada eller förlust av eller skada på bagage på grund av olyckor.

8) Efterlevnad av passagerares rättigheter

Varje medlemsstat ska utse en eller flera nationella tillsynsmyndigheter som ska genomdriva de rättigheter som nämns i denna förordning.

De nationella tillsynsmyndigheterna ansvarar för att genomföra förordningen med avseende på linjetrafik från platser inom medlemsstatens territorium och linjetrafik från ett tredjeland till sådana platser.

Passagerare kan lämna in klagomål till den nationella tillsynsmyndigheten om överträdelse av förordningen. En medlemsstat får besluta att passagerare som en första åtgärd ska lämna ett klagomål till transportören, varvid den nationella tillsynsmyndigheten ska fungera som överklagandeinstans för klagomål som inte fått en lösning.