

Resumé af buspassagerers rettigheder¹

Forordning (EU) nr. 181/2011 (i det følgende benævnt "forordningen") finder anvendelse fra den 1. marts 2013.

Forordningen fastsætter et minimum af rettigheder for passagerer, der rejser med bus inden for Den Europæiske Union.

Som udgangspunkt finder forordningen anvendelse på rutekørsel (med andre ord personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder) for uspecificerede passagerkategorier, når passagerernes påstignings- eller udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område².

Følgende grundlæggende rettigheder gælder for al rutekørsel, uanset den planlagte rejseafstand:

- ret til ikke-diskriminerende transportvilkår
- ret til adgang til transport for handicappede og bevægelseshæmmede personer uden meromkostninger og ret til pengeerstatning for tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler
- mindstekrav til rejseinformation før og under rejsen gældende for alle passager samt generelle oplysninger om passagerrettigheder
- en klagebehandlingsordning, som transportørerne stiller til rådighed for alle passagerer
- uafhængige nationale organer i hver medlemsstat med beføjelse til at håndhæve forordningen og eventuelt pålægge bøder.

Derudover finder følgende rettigheder anvendelse på rutekørsel, hvor den planlagte rejseafstand er på 250 km eller mere (i det følgende benævnt "fjernkørsel"):

- ret til udstedelse af (elektroniske) billetter eller andre dokumenter, der giver ret til befordring

¹ Resuméet er udfærdiget i overensstemmelse med artikel 25, stk. 2, i forordning (EU) nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EF) nr. 2006/2004 [jf. EUT L 55 af 28.2.2011, s. 1]. Dette resumé er ikke retlig bindende.

² Derudover finder visse rettigheder også anvendelse på såkaldt "lejlighedsvis kørsel", hvor der er tale om grupper af passagerer, der er dannet på initiativ af kunden eller af transportøren selv, forudsat at passagerens første påstigningssted eller endelige udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område. Dette gælder:

- a) ikke-diskriminerende transportvilkår
- b) udstedelse af (elektroniske) billetter eller andre dokumenter, der giver ret til befordring
- c) erstatning og assistance i tilfælde af ulykker, der medfører død, personlig tilskadekomst, bortkomst eller beskadigelse af bagage
- d) pengeerstatning for tab af eller skade på handicappedes og bevægelseshæmmede personers bevægelseshjælpemidler.

- ret til erstatning og assistance i tilfælde af ulykker, der medfører død, personlig tilskadekomst, bortkomst eller beskadigelse af bagage
- ret til information i forbindelse med aflyste eller forsinkede afgang
- ret til tilbagebetaling af den fulde billetpris og omlægning af rejsen i tilfælde af aflysning eller lange forsinkelser
- ret til tilstrækkelig assistance i tilfælde af aflysninger og lange forsinkelser (finder kun anvendelse, såfremt rejsens planlagte varighed er længere end 3 timer)
- ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ved aflysning eller lange forsinkelser, såfremt transportøren ikke tilbyder passageren valget mellem tilbagebetaling af den fulde billetpris eller omlægning af rejsen
- ret til specifik assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer i busterminalen og i bussen.

Medlemsstaterne kan imidlertid på et gennemsigtigt og ikke-diskriminerende grundlag fritage indenlandsk rutekørsel for disse tillægsrettigheder for en periode på højst 4 år, der kan forlænges 1 gang (dvs. i alt for en periode på maksimalt 8 år).

Desuden kan medlemsstaterne på et gennemsigtigt og ikke-diskriminerende grundlag for en periode på højst 4 år, der kan forlænges 1 gang (dvs. i alt for en periode på maksimalt 8 år), fritage bestemte rutekørsler fra anvendelsen af forordningen, når en betydelig del af sådanne rutekørsler (herunder mindst 1 planmæssigt stop) finder sted uden for Unionen.

Oversigt over buspassagerers rettigheder

1) Ret til ikke-diskriminerende transportvilkår

Alle passagerer har ret til ikke at blive diskrimineret ved køb af billetter til bustransport, hverken direkte eller indirekte på baggrund af deres nationalitet eller på baggrund af transportørens eller billetudstederens etableringssted i EU.

Når der er tale om fjernkørsel, skal transportøren udstede en billet til passageren (evt. i elektronisk format), medmindre andre dokumenter giver ret til befordring.

2) Ret til information

Alle buspassagerer har ret til tilstrækkelig information under hele rejsen. Dette omfatter også retten til information om passagerrettigheder og kontaktoplysninger på de nationale håndhævelsesmyndigheder.

Alle relevante generelle oplysninger og befordringsbetingelserne skal foreligge i formater, der er egnede og tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer (f.eks. stor skrift, klart sprog, blindskrift, elektronisk kommunikation og lydbånd).

I tilfælde af aflysning eller forsinkelse i en fjernkørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart disse oplysninger foreligger. Passagerer, der ikke kan nå en tilslutningsforbindelse på grund af aflysning eller forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan om alternative forbindelser. Hvis det er muligt, gives disse oplysninger desuden elektronisk til alle passagerer, såfremt passageren har anmodet om det og givet transportøren de nødvendige kontaktoplysninger.

3) Ret til erstatning og assistance i tilfælde af ulykker

Ved fjernkørsel er passagerer berettigede til erstatning i tilfælde af død eller personlig tilskadekomst samt bortkomst eller beskadigelse af bagage på grund af ulykker, der skyldes brug af bus. Betingelserne for erstatning og erstatningens størrelse er omfattet af gældende national ret, og forordningen fastsætter kun visse minimumsbeløb. Erstatningen udbetales ikke automatisk: kravet skal indbringes for de nationale domstole.

Når der er tale om fjernkørsel, skal transportøren i tilfælde af en ulykke desuden yde rimelig assistance til dækning af passagerernes umiddelbare praktiske behov efter ulykken. En sådan assistance omfatter om nødvendigt indkvartering, mad, tøj, transport og fremme af førstehjælp.

4) Ret til fortsættelse/omlægning af rejsen og tilbagebetaling ved aflysning og lange forsinkelser

I tilfælde af overbookning eller hvis en transportør med rimelighed forventer, at en fjernkørsel bliver aflyst eller dens planlagte afgangstidspunkt forsinket mere end 120 minutter, har passageren ret til at vælge mellem³

- omkostningsfri omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted så hurtigt som muligt og under sammenlignelige betingelser og
- tilbagebetaling af den fulde billetpris og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

Samme ret finder anvendelse, såfremt afgang fra et busstoppested bliver aflyst eller afgangstidspunktet forsinket i mere end 120 minutter.

Passageren har ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen, såfremt transportøren ikke tilbyder passageren enten tilbagebetaling eller omlægning i ovennævnte eksempel.

³ Denne bestemmelse finder ikke anvendelse på passagerer med åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, medmindre de har abonnementskort eller periodekort.

Denne ret til erstatning og en eventuel tilbagebetaling af billetten forhindrer ikke, at passagerer i henhold til national lovgivning søger erstatning ved de nationale domstole for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af rutekørsler.

Hvis bussen bryder sammen under rejsen, skal transportøren sende en anden bus til stedet, hvor den oprindelige bus brød sammen, enten med henblik på at fortsætte rejsen og bringe passagererne til deres bestemmelsessted eller med henblik på at transportere dem til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.

5) Ret til assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

Ved aflysning af en fjernkørsel, der varer mere end 3 timer, eller forsinkelse af en fjernkørsel på mere end 90 minutter er passagererne berettiget til tilstrækkelig assistance: herunder snacks, mad og forfriskninger og om nødvendigt indkvartering (transportøren kan begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter, og transportøren er ikke forpligtet til at dække indkvarteringsomkostninger, hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer).

6) Handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder⁴

Ud over de grundlæggende passagerrettigheder har handicappede og bevægelseshæmmede personer følgende rettigheder, når de benytter sig af bustransport, således at de kan rejse på lige vilkår med andre borgere.

a) Handicappede og bevægelseshæmmede personer har ret til adgang til transport uden meromkostninger

Transportører, rejseagenter og rejsearrangører må ikke opkræve ekstraomkostninger for reservation og billetkøb af handicappede eller bevægelseshæmmede personer.

De må endvidere ikke nægte at acceptere en reservation, at udstede eller på anden måde levere en billet eller at lade en person stige på en bus under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning. Der kan kun afviges herfra, hvis transporten af en handicappet eller bevægelseshæmmed person ikke er mulig af hensyn til gældende sikkerhedsmæssige lovkrav eller af hensyn til sundheds- og sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder, eller hvis bussens konstruktion eller infrastrukturen gør det umuligt at transportere den pågældende person på en sikker og operationelt gennemførlig måde.

Hvis en transportør, rejseagent eller rejsearrangør i forbindelse med en fjernkørsel nægter at acceptere en reservation, at udstede eller på anden måde levere en billet eller at lade en person stige på bussen under henvisning til ovenstående årsager skal vedkommende straks underrette passageren om årsagen hertil og på passagerens anmodning meddele vedkommende disse

⁴ Medlemsstaterne kan fritage indenlandsk rutekørsel fra anvendelsen af alle eller nogle af bestemmelserne vedrørende handicappede og bevægelseshæmmede personer, forudsat at de sikrer, at beskyttelsen af handicappede og bevægelseshæmmede personer i henhold til deres nationale regler er mindst den samme som i henhold til denne forordning.

oplysninger skriftligt. Nægter transportøren at acceptere en reservation eller at udstede en billet skal denne desuden informere den berørte passager om eventuelle acceptable alternative befordringer, der udføres af transportøren. Såfremt de årsager, der ligger til grund for, at den berørte passager nægtes en reservation eller påstigning, kan fjernes ved tilstedeværelsen af en person, der kan yde den nødvendige assistance, kan passageren anmode om omkostningsfrit at blive ledsaget af en person efter eget valg.

Hvis en handicappet eller en bevægelseshæmmet person, der er i besiddelse af en reservation eller en billet, på behørig vis har informeret transportøren om sine særlige behov men alligevel nægtes tilladelse til påstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller bevægelseshæmning, skal denne person tilbydes valget mellem tilbagebetaling eller omlægning. Den sidste mulighed betinges dog af, at der er passende rejsemuligheder til rådighed.

Transportører og terminaloperatører skal sørge for ikke-diskriminerende adgangsforhold til transport for handicappede og bevægelseshæmmede personer. Disse forhold skal være offentligt tilgængelige, og information herom skal udleveres fysisk på anmodning fra passageren.

b) Ret til særlig assistance

Når der er tale om fjernkørsel, skal transportøren og busterminalens forvaltningsorganer inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder yde gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede.

Handicappede og bevægelseshæmmede personer skal underrette transportøren om deres særlige behov for assistance senest 36 timer, før assistancen skal bruges, og de skal desuden møde op på det udpegede sted i busterminalen på det aftalte tidspunkt inden afgang (dog maksimalt 60 minutter før).

c) Ret til erstatning for tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler

I tilfælde, hvor en transportør eller en terminaloperatør ved fejl eller forsømmelse har forårsaget tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler (kørestole og andre hjælpeanordninger), skal transportøren eller operatøren betale erstatning til passageren svarende til omkostningerne ved nyanskaffelse af udstyret, eller alternativt til dækning af reparationsomkostningerne (forudsat at det er muligt at reparere udstyret).

Om nødvendigt skal transportøren eller operatøren træffe alle foranstaltninger for midlertidigt at erstatte det tabte eller beskadigede bevægelseshjælpemiddel.

7) Ret til at indgive klage til transportører og nationale håndhævelsesorganer

Passagererne kan indgive klage til transportøren inden for 3 måneder efter den dato, hvor rutekørslen fandt sted eller skulle have fundet sted. Transportøren skal inden 1 måned efter modtagelsen af klagen give besked til passageren om, hvorvidt klagen kan imødekommes, er

blevet afvist eller stadig er under behandling. Transportøren skal afgive det endelige svar senest 3 måneder efter modtagelsen af klagen.

Ovennævnte frister gælder ikke i forbindelse med erstatning i tilfælde af død eller personlig tilskadekomst, bortkomst eller beskadigelse af bagage på grund af ulykker.

8) Håndhævelse af passagerernes rettigheder

Hver medlemsstat udpeger et eller flere nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlig(e) for håndhævelsen af rettighederne i denne forordning.

Det nationale håndhævelsesorgan har ansvaret for håndhævelse af denne forordning for så vidt angår rutekørsel fra steder, som er beliggende på medlemsstatens område, og rutekørsel fra et tredjeland til sådanne steder.

Passagerer kan indgive klager vedrørende påståede overtrædelser af forordningen til de nationale håndhævelsesorganer. Medlemsstaterne kan beslutte, at passageren i første omgang skal indgive en klage til transportøren, hvorved det nationale håndhævelsesorgan fungerer som appelinstans for klager, som der ikke er fundet en løsning på.