

Datum/ 1.6.2015  
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/24455/07.00.03.00/2015

## Rapport om genomförande av förordning EU (181/2011) om passagerares rättigheter vid busstransport

Passagerarnas rättigheter vid busstransport trädde i kraft 1.3.2013. I förordningen EU 181/2011 föreskrivs bland annat om passagerares rättigheter vid inställda turer och förseningar, rätt för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet att få avgiftsfri assistans i nämnda terminaler och bussar samt ersättningar i händelse av olyckor. Förordningen tillämpas i sin helhet på regelbundna färdvägar när transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre. Passagerare har likväl sina rättigheter oavsett hur lång sträcka de reser på en sådan färdväg. På regelbunden busstrafik mellan Finland och Ryssland samt Finland och Norge kommer förordningen att tillämpas först från och med 1.3.2021.

Enligt artikel 29 ska de myndigheter som svarar för verkställandet av artikeln vartannat år offentliggöra en rapport om sin verksamhet med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Denna rapport gäller perioden 1.3.2013–31.12.2014 och den är ett resultat av ett samarbete mellan de myndigheter som bevakar passagerarnas rättigheter i Finland.

### Behöriga myndigheter i Finland

Varje medlemsstat ska utse en eller flera myndigheter med ansvar för att förordningen verkställs. I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafiksäkerhetsverket Trafi för att förordningen verkställs. Behörig myndighet i passagerares enskilda tvistemål är Konsumenttvistenämnden för resekonsumenter och Trafi för affärsresenärer.

### *Konsumentombudsmannen*

Den centrala uppgiften för konsumentombudsmannen är att övervaka efterlevnaden av konsumentskyddslagen liksom även ett flertal andra lagar som har stiftats till skydd för konsumenten. Tillsynen fokuserar sig i synnerhet på en kontroll av lagligheten i marknadsföring, avtalsvillkor och indrivning. Syftet med tillsynen är att få ett företag att upphöra med eller ändra på lagstridig marknadsföring eller oskäligen avtalsvillkor.

Konsumentombudsmannen handlägger i regel inte enskilda tvistemål i vilka en konsument söker gottgörelse för ett fel hos en vara eller en tjänst. Dessa fall handläggs av konsumentrådgivare och av konsumenttvistenämnden.

## Trafi

Trafi utvecklar trafiksystemets säkerhet, främjar trafikens miljövänlighet och ansvarar för myndighetsuppgifter inom trafiksystemet.

Trafi bevakar passagerarens rättigheter i samarbete med konsumentombudsmannen. Trafi bevakar även rättigheter för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga. Trafi ska också utse de bussterminaler som förutsätts i förordningen, i vilka passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga får assistans. Trafi behandlar även klagomål av passagerare med nedsatt funktionsförmåga och av affärsresenärer. Trafis bghörighet regleras i 55 a § i kollektivtrafiklagen (869/2009).

### Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars medlemmar på ett opartiskt representerar konsumenter och näringsidkare. Konsumenttvistenämnden behandlar reklamationer som lämnats av konsumenter. Nämndens beslut är rekommendationer och kan inte verkställas med tvångsåtgärder. Besluten följs emellertid i stor utsträckning, i ca 80 procent av fallen. Nämndens handläggning är avgiftsfri.

Konsumenttvistenämnden utövar inte egentlig tillsyn över passagerarnas rättigheter, utan verkar som ett alternativt organ för avgörande av tvistemål.

### Uppgifter om reklamationer som mottagits av myndigheterna

I Finland handläggs reklamationer från passagerare såväl av Konsumenttvistenämnden som av Trafi. Konsumenttvistenämnden behandlar reklamationer som lämnats av konsumenter, medan affärsresenärer kan vända sig till Trafi i fall av problem. Trafi behandlar även klagomål som gäller rättigheter för passagerare med nedsatt funktionsförmåga.

Om en passagerare vill lämna ett klagomål och söka ersättning av trafikidkaren i enlighet med förordningen, ska personen alltid först vända sig till den som driver bussbolaget eller terminalen. Ett klagomål ska lämnas till trafikidkaren inom tre månader räknat från tidpunkten för bussresan. Om klagomålet till trafikidkaren inte leder till resultat, kan passageraren lämna klagomålet till myndigheten. Klagomålet ska lämnas skriftligen.

Passagerarnas rättigheter vid busstransport trädde i kraft 1.3.2013, men klagomål som gäller busspassagerares rättigheter har hittills lämnats i ringa utsträckning. Konsumenttvistenämnden kontaktades eller mottog klagomål om busstransport sammanlagt sex gånger under perioden 1.3–31.12.2013. Tre av dessa fall gällde en inställd tur och ett av dem en försening. Tre av fallen hänförde sig likväl inte direkt till förordningen. År 2014 behandlades i Konsumenttvistenämnden fyra klagomål som gällde busstransport, av vilka två inte hänförde sig till förordningen.

Trafi har kontaktats ännu färre gånger. År 2013 förekom inga som helst kontakter och år 2014 fick Trafi två gånger en begäran om råd i samband med en busstransport. Således mottog Trafi inga egentliga klagomål före utgången av år 2014.

Besluten från Konsumenttvistenämnden och Trafi om passagerares rättigheter är av rekommendationskaraktär. Ett juridiskt bindande beslut kan meddelas enbart av en domstol.

## Tillsynsätgärder

I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafi för passagerares rättigheter. Tillsynen utövas i samarbete och båda myndigheterna deltar även aktivt i samarbetet med intressentgrupperna. Konsumentombudsmannen samarbetar bland annat med konsumentorganisationerna samt med Konsumenteuropa. Trafi är å sin sida engagerat i ett intensivt samarbete exempelvis med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet.

### *Konsumentombudsmannen utövar tillsyn över passagerares rättigheter med tanke på konsumentkollektivet*

Konsumentombudsmannen får årligen tusentals anmälningar och förfrågningar från konsumenter, företag, andra myndigheter och organisationer. Allt material går igenom och registreras i Konkurrens- och konsumentverkets datasystem. Konsumentombudsmannen använder i sitt val av vart och ett tillsynsobjekt den information som inkommit. Konsumentombudsmannen kan även på eget initiativ ingripa i problem som han eller hon lagt märke till. Frågor som framkommit handläggs ofta som mer omfattande helheter och då ingriper man ofta i ett flertal problem på samma gång.

Enligt lagen ska konsumentombudsmannen i synnerhet befatta sig med områden som har stor betydelse för konsumenterna eller inom vilka problem oftast kan antas förekomma bland konsumenterna. Tillsynen ska också på ett varierande sätt omfatta olika branscher. Även det konsumentpolitiska program som är i kraft påverkar vilka frågor konsumentombudsmannen vid respektive tidpunkter betonar i sin verksamhet. Tills vidare har konsumentombudsmannen endast fått ett fåtal förfrågningar om busspassagerares rättigheter. I förfrågningarna har det snarare framkommit omständigheter som hänför sig till marknadsföringen såsom vilseledande prissättning och egentligen inte frågor som har någon anknytning till förordningen.

Konkurrens- och konsumentverkets webbplats innehåller täckande information om resor och passagerares rättigheter ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)). Konsumentrådgivningen bistår konsumenten avgiftsfritt vid jämkning i eventuella tvister. Dessutom kan företag hos Konkurrens- och konsumentverket samt magistraternas konsumentjuridiska rådgivare be om allmänna anvisningar i konsumenträttsliga frågor. På begäran kan konsumentombudsmannen även anordna utbildning om passagerares och konsumenters rättigheter.

### *Tillsynen hos Trafi styrs av en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell*

Hos Trafi utövas tillsynen i allt större utsträckning enligt en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell. Tillsynen är systematisk och genomförs i enlighet med en tillsynsplan som görs upp en gång per år. I tillsynsplanen beaktas de krav som bestämmer tillsynen, prioritering, risker, resurser samt kostnadseffektivitet. Den årliga tillsynsplanen utgör en del av ett långsiktigt ramprogram.

År 2014 genomförde Trafi en utfrågning som omfattade busstrafikanterna och undersökte olika omständigheter i samband med genomförandet av förordningen. Trafi gick även igenom enkätdeltagarnas webbplatser i syfte att klarlägga hur bussbolagen har informerat passagerarna om deras rättigheter. Kampanjen utvisade att nivån på de upplysningar som finns att tillgå i viss mån varierar mellan bolagen. Operatörerna uppmanas rätta till alla inexakta eller felaktiga uppgifter som har konstaterats i kampanjen. På samma gång kontrollerades även på vilket sätt trafikidkarna har upprättat och offentliggjort de villkor för tillgänglighet som avses i artikel 11. Utredningen om villkor för tillgänglighet var fortfarande delvis oavslutad då denna rapport publicerades.

Förutom på Trafis webbplats ([www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)) offentliggörs information om passagerares rättigheter med hjälp av sociala medier, Facebook och Twitter. Trafi medverkar årligen i ett flertal evenemang och mässor som även omfattar teman om passagerares rättigheter.

**Närmare information ges av**

Kirsi Tervola, specialsakkunnig, tfn 029 534 7259, [kirsi.tervola\(at\)trafi.fi](mailto:kirsi.tervola(at)trafi.fi)