

Päiväys/ 1.6.2017
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/185774/03.04.00.00/2017

Rapport om genomförande av förordning EU (181/2011) om passagerares rättigheter vid busstransport 2015–2016

Passagerarnas rättigheter vid busstransport trädde i kraft 1.3.2013 och EU blev då det första området i världen där passagerares rättigheter har tryggats separat för varje trafikform. 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 förordningen, statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Denna rapport gäller perioden 1.1.2015–31.12.2016. Rapporten är ett resultat av 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 Trafafi för att förordningen verkställs.

Behörig myndighet i handläggningen av passagerares enskilda tvistemål är Konsumenttvistenämnden för resekonsumenter och Trafafi för affärsresenärer samt passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet.

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, förfaranden i kundrelationer, avtalsvillkor och indrivning. Syftet med tillsynen är att få ett företag att upphöra med eller ändra på lagstridig marknadsföring eller oskäligen avtalsvillkor.

Konsumentombudsmannen behandlar inte enskilda tvistemål, där konsumenten ansöker om kompensation för en defekt vara eller tjänst. Dessa fall behandlas av konsumenträttsrådgivarna och konsumenttvistenämnden.

Trafi

Trafi utvecklar trafiksystemets säkerhet, främjar trafikens miljövänlighet och ansvarar för myndighetsuppgifter inom trafiksystemet. Trafi övervakar uppgifter som hänför sig till trafikmarknaden samt efterlevnaden av regler och bestämmelser för transportsystemet. Trafi ser till att trafiksystemet fungerar samt utfärdar behövliga tillstånd, godkännanden och övriga beslut samt rättsnormer för sitt verksamhetsområde. I egenskap av myndighet strävar Trafi även efter att skapa förutsättningar för en innovativ utveckling av smart trafik.

Trafi bevakar passagerares rättigheter vid busstransport rättigheter till den del detta inte hör till konsumentombudsmannens behörighet. Trafis tillsyn prioriterar särskilt 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. Utöver tillsynen behandlar Trafi även klagomål av passagerare med nedsatt funktionsförmåga och av affärsresenärer. Trafis behörighet regleras i 16 § i kollektivtrafiklagen (869/2009).

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, som behandlar reklamationer som lämnats av konsumenter. Nämndens beslut är rekommendationer och kan inte verkställas med tvångsåtgärder. Nämndens handläggning är avgiftsfri.

Konsumenttvistenämnden utövar inte egentlig tillsyn, utan verkar som ett alternativt organ för avgörande av tvistemål och ADR-organ.

Uppgifter om reklamationer som mottagits av myndigheterna 2015–2016

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 funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga.

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.

Myndigheterna har hittills fått endast ett fåtal klagomål som gäller busspassagerares rättigheter vid busstransport årligen. År 2015 fick Konsumenttvistenämnden 21 klagomål om busstransport och 2016 fick nämnden 13 klagomål. Trafi har kontaktats ännu färre gånger. År 2015 kontaktades myndigheten totalt fem gånger och 2016 fick Trafi två gånger en begäran om råd i samband med en busstransport.

Tillsynsåtgärder 2015–2016

I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafi för tillsynen över passagerares rättigheter. Tillsynen utövas i samarbete och båda myndigheterna

deltar även aktivt i samarbetet med intressentgrupperna. Konsumentombudsmannen samarbetar bland annat med konsumentorganisationerna och researrangörerna samt med Konsumenteuropa. Trafi är å sin sida engagerat i ett intensivt samarbete exempelvis med trafikaktörer och organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet. Vardera myndigheten medverkar likaså aktivt i samarbetet mellan de myndigheter som bevakar passagerares rättigheter i EU-länderna.

Konsumentombudsmannen utövar tillsyn över passagerarnas 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 den information som inkommit i sitt val av vart och ett tillsynsobjekt. 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. 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, än frågor som har någon anknytning till förordningen.

På Konkurrens- och konsumentverkets webbplats finns täckande information om resor och passagerares rättigheter (www.kkv.fi). Konsumentrådgivningen bistår konsumenten avgiftsfritt med råd och medlingshjälp i eventuella tvister. Dessutom kan företag be Konkurrens- och konsumentverket samt magistraternas konsumentjuridiska rådgivare om allmänna anvisningar i konsumenträttsliga frågor.

Tillsynen hos Trafi styrs av en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell

Hos Trafi utövas tillsynen enligt en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell. Tillsynen över passagerarens rättigheter är systematisk och genomförs i enlighet med en tillsynsplan som görs upp och justeras varje år. I tillsynsplanen beaktas de krav som definierar tillsynen, prioritering, risker, resurser samt kostnadseffektivitet. Den årliga tillsynsplanen utgör en del av ett långsiktigt ramprogram.

År 2015 granskade Trafi de tillgänglighetsvillkor som trafikidkarna och terminaloperatörerna publicerat. Brister observerades i publiceringen av villkoren och de berörda uppmanades att åtgärda bristerna. Trafikidkarna och terminaloperatörerna uppmuntrades också att samarbeta med organisationer för personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet vid uppgörandet av tillgänglighetsvillkoren. Hösten 2015 ordnade Trafi en sammankomst för intressentgrupper i frågan. I sammankomsten deltog företrädare för trafikidkarna och terminaloperatörerna, Kommunikationsministeriet samt representanter för organisationer för personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet.

År 2015 inspekterade Trafi hur man informerar om passagerarens rättigheter i de bussterminaler som utsetts. Inspektionerna avslöjade brister i informationen om rättigheterna. Tillsammans med sin julhälsning 2015 skickade Trafi affischer från EU-kommissionens informationskampanj om passagerares rättigheter och broschyrer att dela ut i bussterminalerna till kontaktpersonerna för terminalerna.

Samtidigt gjordes terminaloperatörerna uppmärksamma på sin skyldighet att informera i enlighet med förordningen.

Trafi deltog i Resemässan både 2015 och 2016. Evenemanget lockar cirka 50 000 besökare årligen och nästan 20 000 yrkesutbildade personer inom resebranschen deltar. Trafis tema på mässan var båda åren passagerares rättigheter enligt EU:s förordning och säkerhetskontroller på flygplatsen. På mässan informerades om passagerares rättigheter och gjordes båda åren en liten enkät bland mässbesökarna angående hur väl de känner sina rättigheter. År 2015 besvarades enkäten av mer än 500 och 2016 av cirka 800 mässbesökare.

Utöver på Trafis webbplats (www.trafi.fi) ges information om passagerares rättigheter också i sociala medier, såsom på Facebook och Twitter. Trafi deltar varje år i många evenemang och flera mässor. Vid dessa tillfällen betonas också teman med anknytning till passagerarens rättigheter.

Ytterligare upplysningar

Ytterligare upplysningar ges av Kirsi Tervola, specialsakkunnig, tfn 029 534 7259, [Kirsi.Tervola\(at\)trafi.fi](mailto:Kirsi.Tervola(at)trafi.fi)