

31.5.2021

## **Rapport om efterlevnad av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport 1.1.2019–31.12.2020**

### **Allmänt**

Enligt artikel 29 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (nedan förordningen 181/2011 eller förordningen) ska de tillsynsorgan som ansvarar för efterlevnaden av förordningen vartannat år offentliggöra en rapport om sin verksamhet. Rapporten ska framför allt innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra bestämmelserna i förordningen 181/2011 samt statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats.

Denna rapport om efterlevnad omfattar Transport- och kommunikationsverkets (Traficom) verksamhet under perioden 1.1.2019–31.12.2020. Bestämmelser om Traficoms behörighet i frågor som gäller förordningen 181/2011 finns i 186 § 2 mom. 1 punkten och 4 mom. samt 187 § i lagen om transportservice (320/2017).

Traficom utövar allmän tillsyn över tillämpningen av förordningen 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport i fråga om affärsresenärer och passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Traficom är också behörigt att ge rekommendationer till avgöranden med anledning av klagomål i fråga om passagerare som inte är konsumenter samt passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Från fall till fall övervakar Traficom även i samarbete med konsumentombudsmannen att förordningen 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport följs.

Traficom har även som uppgift att utse sådana bussterminaler som avses i artikel 12 i förordningen 181/2011 där personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får assistans.

### **Kontakt och klagomål**

Traficom kontaktades totalt fyra gånger angående passagerares rättigheter vid busstransport (inkl. klagomål) under åren 2019–2020. För alla kontakttillfällen har man inte nödvändigtvis med säkerhet kunnat bekräfta att det i det aktuella fallet varit fråga om ett ärende som faller inom tillämpningsområdet för förordningen 181/2011.

### **Tillsynsåtgärder och övrig verksamhet**

Coronavirusepidemin har inverkat på resandet. Under 2020 har Traficom inom ramarna för sin allmänna övervakningsverksamhet och övriga verksamhet beaktat passagerarnas rättigheter särskilt i de fall då trafikidkaren ställer in bussresan. På sin webbplats har Traficom publicerat

Dnr TRAFICOM/258554/06.03.22/2021

31.5.2021

bland annat en särskild påminnelse om resenärens rätt till återbetalning av biljettpriset i pengar när trafikidkaren ställer in resan.

Under 2020 har det även ägnats uppmärksamhet åt trafikidkarnas skyldigheter att informera om passagerarnas rättigheter. Bland annat år 2020 höll Traficom en framställning om busspassagerares rättigheter vid ett möte för den nationella samarbetsgruppen för kollektivtrafiken. I framställningen ägnades särskild uppmärksamhet åt frågor kring informering.

År 2020 utsåg Traficom återigen de bussterminaler där personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får assistans. Innan dessa utsågs hade den allmänna situationen utretts i olika faser.