

Rapport om efterlevnad av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport 1.1.2023–31.12.2024

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) ska de tillsynsorgan som ansvarar för efterlevnaden av förordningen vartannat år offentliggöra en rapport om sin verksamhet. Rapporten ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra förordningen samt statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats.

Denna rapport beskriver de genomförandeåtgärder som Transport- och kommunikationsverket (Traficom) har vidtagit under perioden 1.1.2023–31.12.2024.

1 Traficoms uppgifter

Bestämmelser om Traficoms behörighet 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 i fråga om rättigheterna för affärsresenärer och passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Traficom har även till uppgift att utse sådana bussterminaler som avses i artikel 12 i förordningen där personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får assistans.

Traficom behandlar klagomål som rör rättigheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Andra än konsumenter, det vill säga affärsresenärer, kan anmäla ett problem under en bussresa till Traficom. För affärsresenärer ger Traficom allmän rådgivning i deras ärenden.

Enligt 255 § 1 mom. i lagen om transportservice kan Traficom ålägga den som brutit mot EU-förordningen att rätta till sitt fel eller sin försummelse och förena sitt beslut med vite.

Traficom utövar från fall till fall tillsyn över tillämpningen av förordningen i samarbete med konsumentombudsmannen. Konsumentombudsmannen övervakar förordningen i allmänhet i fråga om konsumenter. Konsumenttvistenämnden avgör konsumenternas klagomål.

2 Passagerarnas kontakter

Traficom får årligen endast ett fåtal kontakter som rör förordningens tillämpningsområde. År 2023 tog Traficom exempelvis emot totalt sex kontakter gällande bussresor, varav tre inte omfattades av förordningens tillämpningsområde. På samma sätt mottog Traficom år 2024 sex kontakter, varav tre låg utanför förordningens tillämpningsområde. Förfrågningarna besvarades med allmän rådgivning eller vidarebefordrades till den behöriga myndigheten eller annan relevant instans.

Under åren 2023–2024 gav Traficom två rekommendationer till avgöranden relaterade till förordningen.

3 Tillsynsåtgärder och övrig verksamhet

Våren 2023 inledde Traficom en ombedömning av de terminaler som utsetts till att tillhandahålla assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet enligt artikel 12 i förordningen, eftersom det hade skett betydande förändringar i terminalernas funktioner och verksamhetsmiljöer. En konsultation gällande utnämningen av terminaler ordnades 10.8–11.9.2023, och totalt inkom 15 utlåtanden. Utöver konsultationen informerades om översynen vid två intressentmöten och via Traficoms nyhetsbrev. Genom beslut av den 4 april 2024 utsåg Traficom Helsingfors bussterminal (Kamppi köpcentrum, fjärrtrafikterminalen) till en terminal som tillhandahåller assistans.

Under åren 2023–2024 informerade Traficom om bussresenärers rättigheter i fyra olika nyhetsbrev. Nyhetsbreven innehöll information om utnämningen av terminalen som tillhandahåller assistans och en påminnelse om att utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder bör erbjudas förare, exempelvis som en del av repetitionsutbildningen.

År 2024 publicerade Traficom en guide om att resa i kollektivtrafiken med assistanshund: [Med assistanshund i kollektivtrafiken – Anvisningar för resande med assistanshund](#). Guiden omfattar alla former av kollektivtrafik, inklusive taxitrafik och lufttrafik. Syftet med guiden är att underlätta resor med assistanshund inom landet. Guiden finns tillgänglig på finska, svenska och engelska. Den skickades separat för kännedom till alla aktörer som tillhandahåller yrkeskompetensutbildning för lastbils- och bussförare.

4 Mer information om tillgänglighet i busstrafik och om transporttjänster i Finland

År 2024 uppdaterade Traficom sina lägesbilder över tillgängligheten i [fjärrbusstrafiken](#) och den [lokala kollektivtrafiken](#). Lägesbilderna innehåller

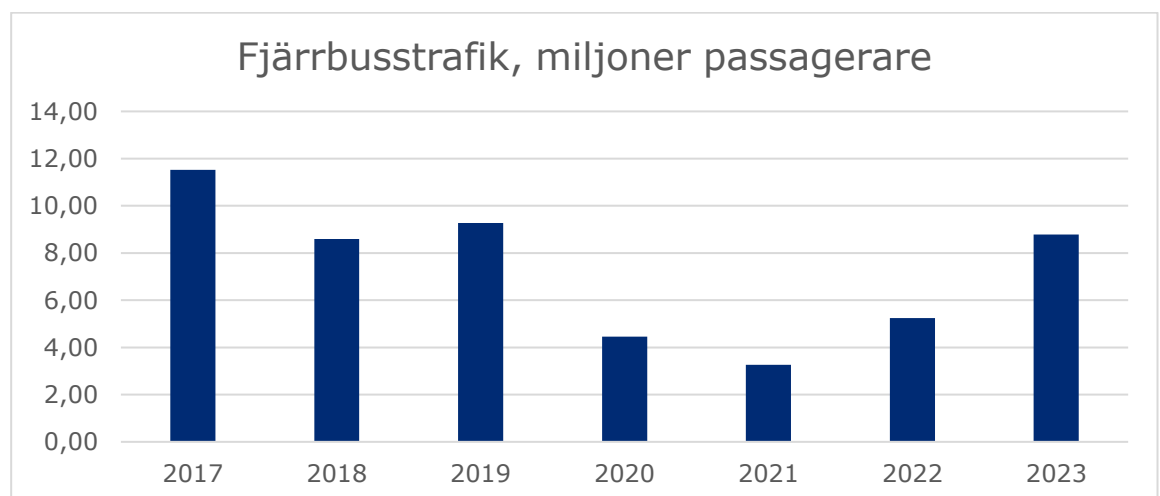
information om tillgängligheten i reguljär fjärrbusstrafik samt i den lokala kollektivtrafik som organiseras av städer, liksom om centrala utvecklingsbehov. Uppgifterna ingår i en mer omfattande [transportsystemsanalys](#), som ger en strategisk helhetsbild av transportsystemets nuläge och utvecklingsbehov samt utvecklingen av verksamhetsmiljön. Lägesbilderna om tillgänglighet uppdateras vartannat år.

År 2023 utredde Traficom tillgängligheten i busstrafiken som en del av den riksomfattande trafiksystemplanen. Resultaten sammanställdes i en [rapport om tillgänglighet i fordonskraven för busstrafiken](#) (på finska).

[Lägesbilderna efter transportsätt](#) innehåller exempelvis information om [efterfrågan](#) och [utbud](#) inom kollektivtrafiken. Coronapandemin verkar ha inlett en förändring i res beteendet: distansarbete har ökat och den genomsnittliga längden på arbetsresor har blivit längre. Nästan alla stadsregioner har nu överträffat de passagerarantal som noterades före pandemin. År 2024 översteg passagerarantalet nivån från 2019 i alla stadsregioner utom i HRT-området och i Björneborg. I HRT-området var passagerarantalet nio procent lägre och i Björneborg sju procent lägre än år 2019. Däremot hade passagerarantalet ökat med över 50 procent i Vasa, med över 30 procent i Tavastehus och Villmanstrand samt med nästan 30 procent i Tammerfors jämfört med år 2019.

År 2023 reste cirka 8,8 miljoner passagerare i fjärrtrafiken, vilket närmar sig nivån från 2019. Det högsta antalet passagerare i fjärrtrafiken noterades år 2017, varefter antalet började minska redan före coronapandemin.

Tabell 1: Fjärrbusstrafik 2017–2023¹



¹ Källa: Traficom, Transport- och kommunikationsverket.

Vid tiden för utarbetandet av denna rapport var statistiken för fjärrtrafiken år 2024 ännu inte tillgänglig.