

## **Rapport om kontroll av efterlevnad av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport 1.1.2017–31.12.2018**

### **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) ska de tillsynsorgan som ansvarar för efterlevnaden av förordningen offentliggöra vartannat år en rapport om sin verksamhet. Rapporten ska framför allt innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra förordningen 181/2011 och statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Denna rapport om efterlevnad omfattar Trafiksäkerhetsverket Trafis verksamhet under tidsperioden 1.1.2017–31.12.2018. Transport- och kommunikationsverket Traficom inledde sin verksamhet när Trafiksäkerhetsverket Trafi, Kommunikationsverket samt vissa av Trafikverkets funktioner sammanslogs den 1 januari 2019.

Bestämmelser om Trafis behörighet i fråga om förordningen 181/2011 fanns tidigare i kollektivtrafiklagen (869/2009) och därefter i lagen om transportservice (320/2017). Bestämmelser om Traficoms behörighet i frågor relaterade till förordningen 181/2011 finns i 186 § 2 och 4 mom. samt 187 § i lagen om transportservice (320/2017).

Traficom övervakar busspassagerares rättigheter till de delar som frågan inte hör till konsumentombudsmannens behörighet. Därtill är Traficom behörigt att ge en rekommendation till avgörande avseende klagomål av passagerare som inte är konsumenter, dvs. främst av affärsresenärer. Traficom ansvarar också för övervakningen och verkställandet av rättigheter av passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och för behandlingen av deras klagomål. Traficom ska också utse de bussterminaler enligt förordningen 181/2011 där assistans för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska tillhandahållas. Trafis verksamhet omfattade dessa ovan nämnda områden.

Konsumenttvistenämnden avgör konsumenternas klagomål som gäller enstaka tvister.

### **Kontakter och klagomål**

Kontakter om passagerares rättigheter vid busstransport (inkl. klagomål) har hittills erhållits endast några per år. Under 2017-2018 fick Trafi sammanlagt endast 4 kontakter.

### **Tillsynsåtgärder och övrig verksamhet**

Från och med den 1 mars 2018 ska bussförare ha erbjudits utbildning eller instruktioner som ökar medvetenheten om funktionsnedsättningar. År 2017 meddelade Trafi alla innehavare av trafik tillstånd och utbildningscentrum som erbjuder utbildning för yrkeskompetens om detta krav enligt artikel 16.1 b i förordningen 181/2011. Information om kravet gavs dessutom i verkets nyhetsbrev från december och på verkets webbsidor.

År 2018 inledde Trafi ett utredningsarbete om att på nytt utse bussterminalerna som tillhandahåller assistans. Arbetet fortsätter vid Traficom under 2019.