

Dnr: TRAFICOM/208989/06.03.22/2023

31.5.2023

Rapport om efterlevnad av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport 1.1.2021–31.12.2022

1 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) ska de tillsynsorgan som ansvarar för efterlevnaden av förordningen vartannat år offentliggöra en rapport om sin verksamhet.

Rapporten om efterlevnad ska innehålla en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra förordningen samt statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Denna rapport om efterlevnad omfattar Transport- och kommunikationsverkets (Traficom) verksamhet under perioden 1.1.2021–31.12.2022.

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 är också behörigt att ge rekommendationer till avgöranden med anledning av klagomål i fråga om rättigheterna för passagerare som inte är konsumenter samt 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 utövar från fall till fall tillsyn över tillämpningen av förordningen i samarbete med konsumentombudsmannen.

2 Kontakt och klagomål

Under åren 2021–2022 kontaktades Traficom inte en enda gång eller mottog ämbetsverket inte ett enda klagomål angående passagerares rättigheter vid busstransport.

3 Tillsynsåtgärder och övrig verksamhet

Under åren 2021–2022 har Traficom inom sina allmänna tillsynsåtgärder granskat transportörernas skyldighet att informera passagerarna om deras rättigheter i enlighet med artikel 25 i förordningen. Enligt Traficoms observationer finns det på transportörernas webbplatser ofta mycket begränsat med information om passagerarnas rättigheter. På basis av observationerna har enstaka tillsynsåtgärder genomförts under åren 2021 och 2022.

Inom ramarna för den allmänna tillsynen över rättigheterna för passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har Traficom under åren 2021–2022 utrett tillgången till icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet enligt artikel 11 i

Dnr: TRAFICOM/208989/06.03.22/2023

31.5.2023

förordningen (Tillgänglighet och information) på transportörernas webbplatser. Artikel 11 i förordningen tillämpas på regelbunden trafik där transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre. På basis av Traficoms observationer finns det stora variationer i tillgången till informationen på transportörernas webbplatser. Till exempel finns det mycket lite information eller så är informationen mycket svår att hitta beträffande möjligheten för passagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet att använda busstrafikens tjänster eller transportera hjälpmedel eller assistanshundar.

Till följd av de observerade bristerna på transportörernas webbplatser skickade Traficom år 2022 ett tillsynsbrev till transportörerna, där dessa påmindes om i synnerhet förordningens villkor gällande tillgänglighet (artikel 11), utbildning av personalen (artikel 16) och den allmänna skyldigheten att informera passagerarna om deras rättigheter (artikel 25). I tillsynsbrevet påmindes dessutom om informationsskyldigheten för tillhandahållare av persontrafiktjänster i fråga om personer med funktionsnedsättning i enlighet med 150 § 1 mom. 5 punkten i lagen om transportservice (320/2017). Brevet skickades till 31 transportörer.

Traficom publicerade den 1 mars 2021 en nyhet om att begränsningen av tillämpningsområdet enligt artikel 2.5 i förordningen har upphört. Förordningen har även tillämpats på den reguljära trafiken mellan Finland och Ryssland från och med den 1 mars 2021.

År 2021 sammanställde och publicerade Traficom lägesbilder över tillgängligheten i [fjärrbusstrafiken](#) och [den lokala kollektivtrafiken](#). Lägesbilderna beskriver nuläget för tillgängligheten och de viktigaste utvecklingsbehoven i den reguljära fjärrbusstrafiken och den lokala kollektivtrafik som städerna ordnar. Uppgifterna ingår i en mer omfattande [transportsystemsanalys](#), där en strategisk helhetsbild över transportsystemets nuläge och utvecklingsbehov samt utvecklingen av verksamhetsmiljön sammanställs. Lägesbilderna uppdateras vartannat år.