

Oppsummering av busspassasjerers rettigheter¹

Forordning (EU) nr. 181/2011 (videre kalt "forordningen") har virkning fra den 1. mars 2013².

Forordningen fastsetter et minimum av rettigheter for passasjerer som reiser med buss innenfor EU og EØS.

Som utgangspunkt gjelder forordningen rutekjøring (med andre ord persontransport med buss etter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og avstigning skjer på fastsatte stoppesteder) for uspesifiserte passasjer kategorier, når passasjerenes påstignings- eller avstigningssted ligger på en medlemsstats område³.

Følgende grunnleggende rettigheter gjelder for all rutekjørsel, uansett hva som er den planlagte reiseavstanden:

- rett til ikke-diskriminerende transportvilkår
- rett til adgang til transport for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer uten meromkostninger og rett til pengeerstatning for tap av eller skade på bevegelseshjelpemidler
- minstekrav til reiseinformasjon før og under reisen for alle passasjerer, samt generelle opplysninger om passasjerrettigheter
- en klagebehandlingsordning som transportørene stiller til rådighet for alle passasjerer
- uavhengige nasjonale organer i hver medlemsstat med hjemmel til å håndheve forordningen og eventuelt pålegge bøter.

Utover dette gjelder følgende rettigheter for rutekjørsel der den planlagte reiseavstand er på 250 km eller mer (videre kalt "langkjøring"):

- rett til utstedelse av (elektroniske) billetter eller andre dokumenter som gir rett til befordring
- rett til erstatning og assistanse ved ulykker som medfører død, personlig skade, bortkommet eller skadet bagasje
- rett til informasjon i forbindelse med avlyste eller forsinkede avganger

¹ Oppsummeringen er utferdiget i samsvar med Artikkel 25 (2) i forordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerers rettigheter og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 (EF) nr. 2006/2004 [jf. EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1]. Denne oppsummeringen er ikke rettslig bindende. Uoffisiell oversettelse til norsk er utarbeidet av EFTAs overvåkningsorgan.

² I Norge gjelder forordningen fra 01.05.2016.

³ I tillegg gjelder visse rettigheter også såkalt "leilighetsvis kjøring", hvor det er tale om grupper av passasjerer, som er dannet på initiativ av kunden eller av transportøren selv, forutsatt at passasjerenes første påstigningssted eller endelige avstigningssted ligger på en medlemsstats område. Dette gjelder:

- a) ikke-diskriminerende transportvilkår
- b) utstedelse av (elektroniske) billetter eller andre dokumenter som gir rett til befordring
- c) erstatning og assistanse ved ulykker som medfører død, personlig skade, bortkommet eller skadet bagasje
- d) pengeerstatning for tap av eller skade på funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers bevegelseshjelpemidler.

- rett til tilbakebetaling av den fulle billettprisen og omruting av reisen ved innstillinger eller lange forsinkelser
- rett til tilstrekkelig assistanse i tilfelle innstillinger og lange forsinkelser (gjelder bare dersom reisens planlagte varighet er mer enn 3 timer)
- rett til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen ved innstillinger eller lange forsinkelser, såfremt transportøren ikke tilbyr passasjerer valget mellom tilbakebetaling av den fulle billettprisen eller omruting av reisen
- rett til assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer på bussterminalen og i bussen.

Medlemsstatene kan imidlertid på et transparent og ikke-diskriminerende grunnlag frita innenlandsk rutekjøring for disse tilleggsrettighetene for en periode på høyst 4 år som kan forlenges 1 gang (dvs. totalt for en periode på maksimalt 8 år).

Dessuten kan medlemsstatene på et transparent og ikke-diskriminerende grunnlag for en periode på høyst 4 år som kan forlenges 1 gang (dvs. totalt en periode på maksimalt 8 år), frita bestemte rutekjøringer fra forordningen, når en betydelig del av slike rutekjøringer (herunder minst 1 planlagt stopp) skjer utenfor EU/EØS.

Oversikt over busspassasjerers rettigheter

1) Rett til ikke-diskriminerende transportvilkår

Alle passasjerer har rett til ikke å bli diskriminert ved kjøp av billetter til busstransport, både direkte og indirekte, på bakgrunn av deres nasjonalitet eller på bakgrunn av transportørens eller billettutstederens etableringssted i EU/EØS.

Når det gjelder langkjøringer, skal transportøren utstede en billett til passasjerer (evt. i elektronisk format), med mindre andre dokumenter gir rett til reise.

2) Rett til informasjon

Alle busspassasjerer har rett til tilstrekkelig informasjon under hele reisen. Dette omfatter også retten til informasjon om passasjerrettigheter og kontaktopplysninger til de nasjonale håndhevelsesmyndighetene.

Alle relevante generelle opplysninger og reisebetingelsene skal foreligge i formater som er egnede og tilgjengelige for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer (f.eks. stor skrift, klart språk, blindskrift, elektronisk kommunikasjon og lydbånd).

Ved innstilling eller forsinkelse i avgangen til en langkjøring skal transportøren, eller hvis det er relevant bussterminalens forvaltningsorgan, gi beskjed til passasjerer som reiser fra terminalen om situasjonen så raskt som mulig og uansett senest 30 minutter etter avgangstidspunktet ifølge ruteplanen, samt om det forventede avgangstidspunkt så snart disse opplysningene foreligger. Passasjerer som ikke kan nå en videre forbindelse på grunn av innstilling eller forsinkelse, skal underrettes i rimelig omfang av transportøren, eller hvis det er relevant bussterminalens forvaltningsorgan, om alternative forbindelser. Hvis det er mulig gis disse opplysninger dessuten elektronisk til alle passasjerer, såfremt passasjerer har bedt om det og gitt transportøren de nødvendige kontaktopplysninger.

3) Rett til erstatning og assistanse ved ulykker

Ved langkjøring er passasjerer berettiget til erstatning ved død eller personlig skade, samt bortkommet eller skadet bagasje på grunn av ulykker som skyldes bruk av buss. Betingelsene for erstatning og erstatningens størrelse er omfattet av gjeldende nasjonal rett, og forordningen fastsetter kun visse minimumsbeløp. Erstatningen utbetales ikke automatisk: kravet må reises for de nasjonale domstoler.

Når det er snakk om langkjøring, skal transportøren ved en ulykke dessuten yte rimelig assistanse til dekning av passasjerenes umiddelbare praktiske behov etter ulykken. En slik assistanse omfatter om nødvendig innkvartering, mat, klær, transport og førstehjelp.

4) Rett til fortsettelse/omruting av reisen og tilbakebetaling ved innstilling og lange forsinkelser

Ved overbooking eller hvis en transportør har rimelig grunn til å forvente at en langkjøring blir avlyst eller det planlagte avgangstidspunktet blir forsinket med mer enn 120 minutter, har passasjerer rett til å velge mellom⁴

- kostnadsfri omruting av reisen til det endelige bestemmelsesstedet så raskt som mulig og under sammenlignbare betingelser og
- tilbakebetaling av den fulle billettprisen og, dersom det er relevant, en gratis returreise til det første avgangssted ifølge reisekontrakten ved tidligste anledning.

Samme rettigheter gjelder dersom avgangen fra et busstoppested blir avlyst eller avgangstidspunktet er forsinket i mer enn 120 minutter.

Passasjerer har rett til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, med mindre transportøren tilbyr passasjerer enten tilbakebetaling eller omruting i tråd med ovennevnte eksempel.

Retten til erstatning og en eventuell tilbakebetaling av billetten er ikke til hinder for at passasjerer i tråd med nasjonal lovgivning søker erstatning ved de nasjonale domstolene for tap som følge av innstilling eller forsinkelse av transporttjenester.

Hvis bussen bryter sammen under reisen, skal transportøren sende en annen bus til stedet der den opprinnelige bussen brøt sammen, enten med mål om å fortsette reisen og frakte passasjerene til deres bestemmelsessted eller med mål om å transportere dem til et passende ventested eller en terminal det er mulig å fortsette reisen fra.

5) Rett til assistanse ved avlyste eller forsinkede avganger

Ved innstilling av en langkjøring som varer mer enn 3 timer, eller forsinkelse av en langkjøring på mer enn 90 minutter, er passasjerene berettiget til tilstrekkelig assistanse, herunder snacks, mat og forfriskninger og om nødvendig innkvartering (transportøren kan begrense de samlede innkvarteringsomkostningene til 80 EUR pr. natt og til høyst to netter, og transportøren er ikke forpliktet til å dekke innkvarteringsomkostninger dersom innstillingen eller forsinkelsen skyldes vanskelige værforhold eller større naturkatastrofer).

⁴ Denne bestemmelsen gjelder ikke for passasjerer med åpne billetter, så lenge avgangstidspunktet ikke er angitt, med mindre de har abonnement eller periodebillett.

6) Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers rettigheter⁵

Utover de grunnleggende passasjerrettighetene har funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer følgende rettigheter når de benytter seg av busstransport, slik at de kan reise på like vilkår som andre.

a) Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer har rett til adgang til transport uten meromkostninger

Transportører, reiseagenter og reisearrangører kan ikke kreve ekstraomkostninger for reservasjon og billettkjøp for funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer.

De kan heller ikke nekte å akseptere en reservasjon, å utstede eller på annen måte levere en billett eller å la en person gå på en buss med henvisning til funksjonshemning eller bevegelseshemning. Det kan bare fravikes fra dette dersom transporten av en funksjonshemmet eller bevegelseshemmet person ikke er mulig av hensyn til gjeldende sikkerhetsmessige lovkrav eller av hensyn til helse- og sikkerhetsmessige krav som er fastsatt av de kompetente myndighetene, eller dersom bussens konstruksjon eller infrastrukturen gjør det umulig å transportere den aktuelle personen på en sikker og operasjonelt gjennomførbar måte.

Dersom en transportør, reiseagent eller reisearrangør i forbindelse med en langkjøring nekter å akseptere en reservasjon, å utstede eller på annen måte levere en billett eller å la en person gå på bussen med henvisning til de nevnte årsaker skal vedkommende straks underrette passasjerens om årsaken til dette og på passasjerens anmodning meddele vedkommende disse opplysningene skriftlig. Nekter transportøren å akseptere en reservasjon eller å utstede en billett skal denne dessuten informere den berørte passasjer om eventuelle akseptable alternative reisemåter som gjennomføres av transportøren. Dersom årsakene som ligger til grunn for at passasjerens nektes en reservasjon eller påstigning kan fjernes ved tilstedeværelsen av en person som kan yte nødvendig assistanse, kan passasjerens anmode om å kostnadsfritt bli ledsaget av en person av eget valg.

Dersom en funksjonshemmet eller en bevegelseshemmet person som er i besittelse av en reservasjon eller en billett på passende vis har informert transportøren om sine særlige behov, men likevel nektes tillatelse til påstigning med henvisning til vedkommendes funksjonshemning eller bevegelseshemning, skal denne personen tilbys valget mellom tilbakebetaling eller omruting. Den sistnevnte muligheten er betinget av at det finnes passende reisemuligheter.

Transportører og terminaloperatører skal sørge for ikke-diskriminerende adgangsforhold til transport for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer. Disse skal være offentlig tilgjengelige, og informasjon om dette skal utleveres fysisk på anmodning fra passasjerens.

b) Rett til særlig assistanse

Når det er snakk om langkjøring, skal transportøren og bussterminalens forvaltningsorganer innenfor rammene av deres respektive ansvarsområder yte gratis assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede.

Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer skal underrette transportøren om deres særlige behov for assistanse senest 36 timer før assistansen trengs, og de skal dessuten møte opp på det utpekte stedet i bussterminalen på det avtalte tidspunktet før avgang (maksimalt 60 minutter før).

⁵ Medlemsstatene kan frita innenlandsk rutekjørsel fra alle eller noen av bestemmelsene som gjelder funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, forutsatt at de sikrer at beskyttelsen av funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer etter deres nasjonale regler er minst den samme som etter denne forordning.

c) Rett til erstatning for tap av eller skade på bevegelseshjelpemidler

Dersom en transportør eller en terminaloperatør ved feil eller forsømmelse har forårsaket tap av eller skade på bevegelseshjelpemidler (rullestoler og andre hjelpemidler), skal transportøren eller operatøren betale erstatning til passasjerer tilsvarende kostnaden for nyanskaffelse av utstyret, eller alternativt til dekning av reparasjonskostnadene (forutsatt at det er mulig å reparere utstyret).

Om nødvendig skal transportøren eller operatøren gjøre alle forsøk for å midlertidig erstatte det tapte eller skadede bevegelseshjelpemiddel.

7) Rett til at inngi klage til transportører og nasjonale håndhevelsesorganer

Passasjerene kan klage til transportøren innen 3 måneder etter datoen da reisen ble eller skulle ha vært gjennomført. Transportøren skal innen 1 måned etter mottakelsen av klagen gi beskjed til passasjerer om klagen kan imøtekommes, er blitt avvist eller fremdeles er under behandling. Transportøren skal gi et endelig svar senest 3 måneder etter at klagen ble mottatt.

Ovennevnte frister gjelder ikke i forbindelse med erstatning ved død eller personlig skade, bortkommet eller skadet bagasje på grunn av ulykker.

8) Håndhevelse av passasjerrettigheter

Hver medlemsstat utpeker et eller flere nasjonale håndhevelsesorganer som er ansvarlig(e) for håndhevelsen av rettighetene i denne forordningen.

Det nasjonale håndhevelsesorganet har ansvaret for håndhevelse av denne forordningen for rutekjørsel fra steder som ligger på medlemsstatens område, samt rutekjørsel fra et tredjeland til slike steder.

Passasjerer kan sende klager vedrørende påståtte overtredelser av forordningen til de nasjonale håndhevelsesorganene. Medlemsstatene kan beslutte at passasjerer i første omgang skal sende en klage til transportøren, og at det nasjonale håndhevelsesorganet fungerer som ankeinstans for klager som ikke er løst.