

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 181/2011

av den 16 februari 2011

om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 91.1,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téns yttrande ⁽¹⁾,

efter att ha hört av Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, på grundval
av det gemensamma utkast som förlikningskommittén god-
kände den 24 januari 2011 ⁽²⁾, och

av följande skäl:

(1) Unionens insatser på busstransportområdet bör bland
annat syfta till att säkerställa ett långtgående skydd för
passagerarna, som är jämförbart med det som gäller för
andra transportsätt, oavsett var de reser. Dessutom bör
de allmänna konsumentskyddskraven beaktas fullt ut.

(2) Eftersom busspassageraren är den svagare parten i ett
transportavtal bör alla passagerare tillerkännas en lägsta
skyddsnivå.

⁽¹⁾ EUT C 317, 23.12.2009, s. 99.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 april 2009 (EUT C 184 E,
8.7.2010, s. 312), rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den
11 mars 2010 (EUT C 122 E, 11.5.2010, s. 1), Europaparlamentets
ståndpunkt av den 6 juli 2010 (ännu ej offentliggjord i EUT), rådets
beslut av den 31 januari 2011 och Europaparlamentets lagstiftnings-
resolution av den 15 februari 2011 (ännu ej offentliggjord i EUT).

(3) Unionens åtgärder för att förbättra passagerares rättighe-
ter inom busstransportsektorn bör ta hänsyn till de sär-
skilda förhållanden som råder inom denna sektor, vilken
till stor del består av små och medelstora företag.

(4) Passagerare samt åtminstone personer som passageraren
hade, eller skulle ha haft, en rättslig skyldighet att försörja
bör åtnjuta tillräckligt skydd i händelse av olyckor som
inträffar till följd av användning av bussen, med beak-
tande av Europaparlamentets och rådets direktiv
2009/103/EG av den 16 september 2009 om ansvars-
försäkring för motorfordon och kontroll av att försäk-
ringsplikten fullgörs beträffande sådan ansvarighet ⁽³⁾.

(5) Vid valet av tillämplig nationell lag i fråga om ersättning
vid dödsfall, inbegripet skäliga begravningskostnader, el-
ler personskada samt för förlust av eller skada på bagage
på grund av olyckor som inträffar till följd av användning
av bussen bör Europaparlamentets och rådets förordning
(EG) nr 864/2007 av den 11 juli 2007 om tillämplig lag
för utomobligatoriska förpliktelser (Rom II) ⁽⁴⁾ och Euro-
parlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008
av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförplik-
telser (Rom I) ⁽⁵⁾ beaktas.

(6) Utöver ersättning i enlighet med tillämplig nationell lag i
händelse av dödsfall eller personskada eller förlust av eller
skada på bagage till följd av olyckor som inträffar vid
användning av bussen bör passagerare ha rätt till assis-
tans i fråga om omedelbara praktiska behov efter en
olycka. Sådan assistans bör vid behov innefatta första
hjälp, inkvartering, mat, kläder och transport.

⁽³⁾ EUT L 263, 7.10.2009, s. 11.

⁽⁴⁾ EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

⁽⁵⁾ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (7) Persontrafiktjänster med buss bör gagna allmänheten. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken utgörs av funktionsnedsättning, ålder eller andra faktorer, bör därför ha möjligheter att resa med buss som är jämförbara med andra medborgares. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rättigheter som andra medborgare med avseende på fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (8) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, och för att ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet likvärdiga möjligheter som andra medborgare att resa med buss, bör bestämmelser om icke-diskriminering och assistans under resan införas. Dessa personer bör därför ges tillgång till transporter och inte vägras resa på grund av deras funktionshinder eller nedsatta rörlighet, utom när detta är motiverat av säkerhetsskäl eller på grund av fordonens eller infrastrukturens utformning. Inom ramen för relevant lagstiftning till skydd för arbetstagare bör personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ha rätt till assistans i terminaler och ombord på bussar. För att främja social delaktighet bör personerna i fråga få assistans utan extra kostnad. Transportörerna bör fastställa villkor för tillgänglighet, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.
- (9) När beslut fattas om utformningen av nya terminaler, och i samband med omfattande renovering, bör terminaloperatörer sträva efter att ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, i enlighet med kraven på design för alla. Terminaloperatörer bör under alla omständigheter utse platser där dessa personer kan anmäla sin ankomst och sitt behov av assistans.
- (10) På liknande sätt bör transportörer, utan att det påverkar tillämpningen av befintlig eller framtida lagstiftning om tekniska krav på bussar, när det är möjligt ta hänsyn till dessa behov när de fattar beslut om utrustningen i nya och nyrenoverade fordon.
- (11) Medlemsstaterna bör sträva efter att förbättra befintlig infrastruktur när detta är nödvändigt för att transportörer ska kunna säkerställa tillträde för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet samt för att ge lämplig assistans.
- (12) För att tillgodose de behov som personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet har bör personalen få lämplig utbildning. För att underlätta ömsesidigt erkännande av förarens nationella kvalifikationer kan utbildning rörande medvetenhet om funktionshinder ingå i den grundläggande kompetens eller fortbildning som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/59/EG av den 15 juli 2003 om grundläggande kompetens och fortbildning för förare av vissa vägfordon för gods- eller persontransport ⁽¹⁾. För att säkerställa samstämmighet mellan införandet av utbildningskraven och de tidsfrister som anges i direktivet bör en möjlighet till undantag under en begränsad tidsperiod tillåtas.
- (13) Organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet bör konsulteras eller medverka när innehållet i utbildning om funktionshinder utformas.
- (14) Busspassagerares rättigheter bör omfatta mottagande av information om tjänsten före och under resan. All information av betydelse som lämnas till busspassagerare bör också på begäran lämnas i alternativa former som är tillgängliga för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, såsom stor skrift, enkelt språk, blindskrift, elektronisk kommunikation som kan användas med anpassad teknik eller ljudinspelningar.
- (15) Denna förordning bör inte begränsa transportörernas rätt att begära kompensation från någon, däribland tredje man, i enlighet med tillämplig nationell lag.
- (16) Passagerarnas olägenhet på grund av att resan ställs in eller försenas väsentligt bör begränsas. Passagerare som reser från terminaler bör därför bli omhändertagna på lämpligt sätt och informeras på ett sätt som är tillgängligt för alla passagerare. Passagerare bör också ges möjlighet att avboka resan och få biljettkostnaden återbetald eller fortsätta sin resa eller bli ombokade på tillfredsställande villkor. Om transportörer underlåter att ge passagerare nödvändig assistans bör passagerarna ha rätt till ekonomisk ersättning.
- (17) Transportörer bör, med medverkan av intressenter, branschorganisationer och sammanslutningar för kunder, passagerare, personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, samarbeta för att anta bestämmelser på nationell eller europeisk nivå. Sådana bestämmelser bör syfta till att förbättra informationen, omsorgen om och assistansen till passagerarna när deras resa avbryts, särskilt vid stora förseningar eller inställda turer, och speciellt uppmärksamma passagerare med särskilda behov till följd av funktionshinder, nedsatt rörlighet, sjukdom, hög ålder och graviditet och inbegripa deras ledsagare samt passagerare som reser med små barn. Nationella tillsynsorgan bör informeras om dessa bestämmelser.

⁽¹⁾ EUT L 226, 10.9.2003, s. 4.

- (18) Denna förordning bör inte påverka passagerares rättigheter enligt rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang⁽¹⁾. Denna förordning bör inte tillämpas i fall då en paketresa ställs in av andra orsaker än att busstransporttjänsten ställs in.
- (19) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter enligt denna förordning så att de faktiskt kan utöva dessa rättigheter.
- (20) Passagerarna bör kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga klagomålsförfaranden som inrättats av transportörerna eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det eller de organ som medlemsstaten i fråga har utsett för detta ändamål.
- (21) Medlemsstaterna bör se till att denna förordning följs och utse ett eller flera behöriga organ för tillsyn och kontroll av efterlevnaden. Detta påverkar inte passagerares rätt att få sin sak prövad i domstol i enlighet med nationell lag.
- (22) Med beaktande av de förfaranden som medlemsstater har inrättat för inlämnande av klagomål bör ett klagomål som gäller assistans företrädesvis riktas till det eller de organ som har utsetts för att se till att denna förordning efterlevs i den medlemsstat där platsen för påstigning eller avstigning är belägen.
- (23) Medlemsstaterna bör främja utnyttjande av kollektivtrafik samt användning av samordnad information och samordnade biljetter för att optimera utnyttjande av och kompatibilitet mellan olika transportslag och operatörer.
- (24) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning och se till att sanktionerna tillämpas. Dessa sanktioner bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (25) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att säkerställa en likvärdig nivå för skydd och assistans för passagerare vid busstransporter i alla medlemsstater, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (26) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med

avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽²⁾.

- (27) Genomförandet av denna förordning bör grundas på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete)⁽³⁾. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.
- (28) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, vilken det hänvisas till i artikel 6 i fördraget om Europeiska unionen, och beaktar även rådets direktiv 2000/43/EG av den 29 juni 2000 om genomförandet av principen om likabehandling av personer oavsett deras ras eller etniska ursprung⁽⁴⁾ och rådets direktiv 2004/113/EG av den 13 december 2004 om genomförande av principen om likabehandling av kvinnor och män när det gäller tillgång till och tillhandahållande av varor och tjänster⁽⁵⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler för busstransporter på följande områden:

- Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som transportörerna erbjuder.
- Passagerares rättigheter i händelse av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen och som leder till dödsfall eller personskada eller till förlust av eller skada på bagage.
- Icke-diskriminering av och obligatorisk assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
- Passagerares rättigheter vid inställda resor eller förseningar.
- Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- Hantering av klagomål.
- Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽⁴⁾ EGT L 180, 19.7.2000, s. 22.

⁽⁵⁾ EUT L 373, 21.12.2004, s. 37.

⁽¹⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när passagerarens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstats territorium och när transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre.
2. När det gäller de transporttjänster som avses i punkt 1 men där transportsträckan enligt tidtabell understiger 250 km ska artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2 och 24–28 tillämpas.
3. Dessutom ska denna förordning, med undantag för artiklarna 9–16 och 17.3 och kapitlen IV, V och VI, tillämpas på passagerare som reser med tillfällig trafik om passagerarens första påstigningsplats eller slutliga avstigningsplats ligger inom en medlemsstats territorium.
4. Med undantag för artiklarna 4.2, 9, 10.1, 16.1 b, 16.2, 17.1, 17.2 och 24–28 får medlemsstaterna på tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta inrikes linjetrafik från tillämpningen av denna förordning. Sådana undantag får beviljas från och med den dag då denna förordning börjar tillämpas under en tid av högst fyra år, och får förnyas en gång.
5. Under en tid av högst fyra år från och med den dag då denna förordning börjar tillämpas får medlemsstaterna på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder undanta viss linjetrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning av det skälet att en betydande del av denna linjetrafik, inbegripet minst ett uppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför unionen. Sådana undantag får förnyas en gång.
6. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om undantag för olika typer av trafik som beviljas i enlighet med punkterna 4 och 5. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder om ett sådant undantag inte anses förenligt med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 2 mars 2018 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om de undantag som beviljats enligt punkterna 4 och 5.
7. Ingenting i denna förordning ska anses stå i konflikt med eller införa ytterligare krav utöver befintlig lagstiftning om tekniska krav på bussar eller infrastruktur eller utrustning vid buss-hållplatser och terminaler.
8. Denna förordning ska inte påverka passagerares rättigheter enligt direktiv 90/314/EEG och ska inte tillämpas i fall då en paketresa som avses i det direktivet ställs in av andra skäl än inställd linjetrafik.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *linjetrafik*: persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser,
- b) *tillfällig trafik*: trafik som inte utgör linjetrafik, och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av passagerargrupper som har bildats på initiativ av kunden eller transportören,
- c) *transportavtal*: ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera transporter med linjetrafik eller tillfällig trafik,
- d) *biljett*: en giltig färdhandling eller annat bevis på transportavtal,
- e) *transportör*: en fysisk eller juridisk person, som inte är en researrangör, en resebyrå eller en biljettutfärdare, som erbjuder allmänheten transport medelst linjetrafik eller tillfällig trafik,
- f) *utförande transportör*: en annan fysisk eller juridisk person än transportören vilken faktiskt utför hela eller en del av transporten,
- g) *biljettutfärdare*: varje mellanhand som ingår i transportörens räkning,
- h) *resebyrå*: varje mellanhand som agerar för en passagerares räkning vid ingående av transportavtal,
- i) *researrangör*: en annan arrangör eller återförsäljare än transportören, i den mening som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG,
- j) *person med funktionshinder eller person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare,

- k) *villkor för tillgänglighet*: relevanta normer och riktlinjer för samt relevant information om tillgängligheten till bussar och/eller till utsedda terminaler, inbegripet deras installationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- l) *bokning*: en bokning av en plats på en buss i linjetrafik som avser en specifik avgång,
- m) *terminal*: en bemannad terminal där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för en angiven färdväg ska stanna för på- och avstigning av passagerare och som är utrustad med inrättningar som incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor,
- n) *buss hållplats*: en plats som inte är en terminal och där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för den angivna färdvägen ska stanna för på- och avstigning av passagerare,
- o) *terminaloperatör*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som ansvarar för administrationen och skötseln av en utsedd terminal,
- p) *inställd resa*: en resa i linjetrafik som inte genomförts trots att den i förväg angivits i tidtabellen,
- q) *försening*: skillnaden mellan den tidtabellsenliga avgångstiden för en buss i linjetrafik och den verkliga avgångstiden.

Artikel 4

Biljetter och icke-diskriminerande avtalsvillkor

1. Transportörer ska utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport. En biljett får utfärdas i elektroniskt format.
2. Utan att det påverkar subventionerade taxor ska de avtalsvillkor och taxor som tillämpas av transportörer erbjudas allmänheten utan någon direkt eller indirekt diskriminering på grundval av den slutlige kundens nationalitet eller etableringsorten för transportörerna, eller biljettutfärdare inom unionen.

Artikel 5

Andra utförande parter

1. Transportörer, resebyråer, researrangörer eller terminaloperatörer som anförtrott en utförande transportör, en biljettutfärdare eller någon annan person att fullgöra de skyldigheter som anges i denna förordning ska ändå vara ansvariga för den utförande partens handlande eller underlåtenhet.
2. Dessutom ska den part som transportören, resebyrån, researrangören eller terminaloperatören har anförtrott att fullgöra

en skyldighet även omfattas av bestämmelserna i denna förordning med avseende på den skyldighet som anförtrotts.

Artikel 6

Ansvarsbegränsning

1. Skyldigheter gentemot passagerare enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, i synnerhet inte genom undantag eller begränsande restriktioner i transportavtalet.
2. Transportörerna får erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning.

KAPITEL II

ERSÄTTNING OCH ASSISTANS I HÄNDELSE AV OLYCKOR

Artikel 7

Dödsfall eller personskada som drabbar passagerare samt förlorat eller skadat resgods

1. Passagerare ska, i enlighet med tillämplig nationell lag, ha rätt till ersättning vid dödsfall, inbegripet skäliga begravningskostnader, eller vid personskada och för resgods som förlorats eller skadats på grund av olyckor som inträffar till följd av användning av bussen. I händelse av en passagerares död ska denna rätt åtminstone gälla för de personer mot vilka passageraren var, eller skulle ha blivit, underhållsskyldig.
2. Ersättningsbeloppet ska beräknas i enlighet med tillämplig nationell lag. Eventuella i nationell lag föreskrivna maximibelopp för ersättning vid dödsfall och personskada eller förlorat eller skadat bagage ska i varje enskilt fall inte understiga

a) 220 000 EUR per passagerare,

b) 1 200 EUR per kולי. I händelse av skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel ska ersättningsbeloppet alltid uppgå till kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

Artikel 8

Passagerares omedelbara praktiska behov

I händelse av en olycka som inträffar till följd av användning av bussen ska transportören tillhandahålla rimlig och proportionell assistans med avseende på passagerarnas omedelbara praktiska behov efter olyckan. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen. Tillhandahållande av assistans ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar.

Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering till 80 EUR per natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter.

KAPITEL III

**RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER
OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET***Artikel 9***Rätt till transport**

1. Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte vägra att godkänna en bokning från, vägra att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller vägra att släppa ombord en person med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
2. Bokningar och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

*Artikel 10***Undantag och särskilda villkor**

1. Utan hinder av artikel 9.1 får transportörer, resebyråer eller researrangörer vägra att godkänna en bokning från, vägra att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller vägra att släppa ombord en person med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet
 - a) för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av behöriga myndigheter,
 - b) i de fall då utformningen av fordonet eller infrastrukturen, inbegripet busshållplatser och terminaler, fysiskt omöjliggör påstigning, avstigning eller transport av personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet på ett säkert och för driften lämpligt sätt.
2. Om en vägran att godkänna en bokning eller att utfärda eller att på annat sätt tillhandahålla en biljett grundas på de skäl som anges i punkt 1, ska transportörer, resebyråer och researrangörer informera den berörda personen om alla eventuella godtagbara alternativa transporter som transportören utför.
3. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har en bokning eller en biljett och som uppfyllt kraven i artikel 14.1 a ändå, på grund av sitt funktionshinder eller sin nedsatta rörlighet, nekas påstigning, ska denne och eventuella ledsagare i enlighet med punkt 4 i den här artikeln ges möjlighet att välja mellan
 - a) rätt till ersättning och, i förekommande fall, en kostnadsfri returresa till första avreseplatsen enligt transportavtalet så snart som möjligt och
 - b) med undantag för de fall då det inte är praktiskt möjligt, fortsatt resa eller ombokning till rimlig alternativ transport till den bestämmelseort som anges i transportavtalet.

Rätten till återbetalning av de pengar som betalats för biljetten ska inte påverkas av underlåtenhet att lämna meddelande i enlighet med artikel 14.1 a.

4. Om en transportör, resebyrå eller researrangör vägrar att godkänna en bokning från, utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett till, eller släppa ombord en person på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet i enlighet med de skäl som anges i punkt 1, får den personen begära att få ledsagas av en annan person som han eller hon väljer själv, som kan ge den assistans som personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kräver, så att de skäl som anges i punkt 1 inte längre är tillämpliga.

En sådan ledsagare ska transporteras utan kostnad och, när det är praktiskt möjligt, ges en plats bredvid personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

5. I de fall då transportörer, resebyråer eller researrangörer tillämpar bestämmelserna i punkt 1, ska de omedelbart informera personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om anledningen till detta och, på begäran, skriftligen informera personen i fråga inom fem arbetsdagar efter begäran.

*Artikel 11***Tillgänglighet och information**

1. I samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ska transportörer och terminaloperatörer, eventuellt genom sina organisationer, ha eller fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet med avseende på transport av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
2. De villkor för tillgänglighet som anges i punkt 1, inbegripet texten till internationell rätt, unionsrätt eller nationell rätt i vilken säkerhetskraven fastställts, som ligger till grund för dessa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet, ska tillhandahållas allmänheten av transportörer och terminaloperatörer fysiskt eller på Internet, på begäran i tillgänglig form, på samma språk som det på vilket information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
3. Researrangörer ska tillhandahålla de villkor för tillgänglighet som anges i punkt 1 och som tillämpas på resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som de organiserar, säljer eller erbjuder till försäljning.
4. Den information om villkor för tillgänglighet som avses i punkterna 2 och 3 ska på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

5. Transportörer, resebyråer och researrangörer ska se till att all relevant allmän information om resan och transportvillkoren finns att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet, i förekommande fall, vid bokning och information på Internet. Informationen ska på passagerarens begäran delas ut i fysisk form.

Artikel 12

Utseende av terminaler

Medlemsstaterna ska utse bussterminaler där assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska tillhandahållas. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om detta. Kommissionen ska tillhandahålla en förteckning över de utsedda bussterminalerna på Internet.

Artikel 13

Rätt till assistans på utsedda terminaler och ombord på bussar

1. Med förbehåll för de villkor för tillgänglighet som anges i artikel 11.1 ska transportörer och terminaloperatörer, inom sina respektive behörighetsområden, på terminaler som utsetts av medlemsstater, utan kostnad tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet åtminstone den assistans som anges i bilaga I del a.

2. Med förbehåll för de villkor för tillgänglighet som anges i artikel 11.1 ska transportörer ombord på bussar utan kostnad tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet åtminstone den assistans som anges i bilaga I del b.

Artikel 14

Villkor för assistans

1. Transportörer och terminaloperatörer ska samarbeta för att tillhandahålla personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet assistans på villkor att

- a) personens behov av sådan assistans meddelas transportörer, terminaloperatörer, resebyråer eller researrangörer senast 36 timmar innan assistansen behövs, och
- b) personerna i fråga infinner sig på angiven plats
 - i) vid den tidpunkt som i förväg angivits av transportören, dock inte mer än 60 minuter före angiven avgångstid, såvitt inte transportören och passageraren har kommit överens om en kortare tidsperiod, eller
 - ii) om ingen tidpunkt har angivits, senast 30 minuter före angiven avgångstid.

2. Utöver punkt 1 ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid tidpunkten för bokningen eller förhands-

köpet av biljetten meddela transportören, resebyrån eller researrangören om sina särskilda sittplatsbehov, förutsatt att detta behov är känt vid den tidpunkten.

3. Transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer ska vidta alla åtgärder som krävs för att underlätta mottagandet av meddelanden om behovet av assistans från personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Denna skyldighet ska gälla vid alla utsedda terminaler och deras försäljningsställen, även vid telefon- och Internetförsäljning.

4. Om inget meddelande i enlighet med punkterna 1 a och 2 lämnas ska transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer så långt det kan anses vara rimligt se till att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får den assistans som krävs för att han eller hon ska kunna stiga på en avgående buss, byta till en anslutande buss eller stiga av en ankommande buss under en resa för vilken han eller hon köpt biljett.

5. Terminaloperatören ska anvisa en plats i eller utanför terminalen där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan meddela sin ankomst och begära assistans. Platsen ska vara tydligt skyltad och vid denna ska finnas grundläggande information om terminalen och den assistans som tillhandahålls, i en form som är tillgänglig för personen i fråga.

Artikel 15

Vidarebefordran av information till en tredje part

Om resebyråer eller researrangörer meddelas enligt artikel 14.1 a ska de, under sin normala kontorstid, snarast möjligt vidarebefordra informationen till transportören eller terminaloperatören.

Artikel 16

Utbildning

1. Transportörer och, vid behov, terminaloperatörer ska införa förfaranden för utbildning om funktionshinder, inbegripet instruktioner, och se till att

- a) deras personal, med undantag av förare, inbegripet personer som anställts av någon annan utförande part, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, utbildas eller instrueras enligt bilaga II del a och del b, och
- b) deras personal, inbegripet förare, som direkt har att göra med den resande allmänheten eller frågor som rör den resande allmänheten, utbildas eller instrueras enligt beskrivningen i bilaga II del a.

2. En medlemsstat får, för en längsta tidsperiod på fem år från och med den 1 mars 2013, bevilja undantag från tillämpningen av punkt 1 b med avseende på utbildning av förare.

*Artikel 17***Ersättning avseende rullstolar och annan rörlighetsutrustning**

1. Transportörer och terminaloperatörer ansvarar för förlust av och skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel. Förlusten eller skadan ska ersättas av den transportör eller terminaloperatör som ansvarar för förlusten eller skadan.
2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara kostnaden för att ersätta eller reparera den utrustning eller de hjälpmedel som förlorats eller skadats.
3. Vid behov ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram tillfällig ersättningsutrustning eller tillfälliga ersättningshjälpmedel. Rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel ska om möjligt ha liknande tekniska och funktionsmässiga egenskaper som de som förlorats eller skadats.

*Artikel 18***Undantag**

1. Medlemsstater får, utan att det påverkar tillämpningen av artikel 2.2, i fråga om inrikes linjetrafik bevilja undantag från tillämpningen av alla eller vissa av bestämmelserna i detta kapitel, under förutsättning att de säkerställer att nivån på skyddet för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet enligt tillämpliga nationella bestämmelser åtminstone är likvärdig med nivån på skyddet enligt denna förordning.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om de undantag som beviljas enligt punkt 1. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder om ett sådant undantag inte anses förenligt med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 2 mars 2018 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om undantag som beviljats enligt punkt 1.

KAPITEL IV

PASSAGERARES RÄTTIGHETER VID INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING*Artikel 19***Fortsatt resa, ombokning och återbetalning**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att linjetrafiken vid avgången från en terminal kommer att ställas in eller försenas med mer än 120 minuter, eller vid överbokning, ska passagerare omedelbart få välja mellan
 - a) fortsatt resa eller ombokning, utan extra kostnad, till en resa med jämförbara villkor enligt transportavtalet till slutdestinationen så snart som möjligt,

- b) återbetalning motsvarande biljettpriset och, i förekommande fall, en kostnadsfri returreisa med buss till den första avreseplatsen enligt transportavtalet så snart som möjligt.

2. Om transportören underlåter att erbjuda passageraren det val som avses i punkt 1, ska passageraren ha rätt till ersättning som uppgår till 50 % av biljettpriset, utöver den återbetalning som avses i punkt 1 b. Detta belopp ska betalas av transportören inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in.

3. Om bussen under resan blir köroduglig ska transportören antingen tillhandahålla fortsatt resa med ett annat fordon från den plats där det körodugliga fordonet befinner sig, eller transport från den plats där det körodugliga fordonet befinner sig till en lämplig väntplats eller terminal, varifrån resan kan fortsätta.

4. Om linjetrafiken vid avgången från en busshållplats ställs in eller försenas med mer än 120 minuter, ska passagerare ha rätt till sådan fortsatt resa eller ombokning eller återbetalning motsvarande biljettpriset från transportören, såsom avses i punkt 1.

5. Ersättning enligt punkterna 1 b och 4 ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller en begäran tagits emot. Utbetalningen ska täcka biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har genomförts och för den eller de delar som redan har genomförts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan. I fråga om periodkort eller abonnemang ska betalningen motsvara dess proportionella andel av hela kostnaden för periodkortet eller abonnemanget. Återbetalningen ska göras i pengar, såvida inte passageraren godtar någon annan form av återbetalning.

*Artikel 20***Information**

1. Vid inställda eller försenade avgångar i linjetrafiken ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som reser från en terminal om situationen så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden, och om den beräknade avgångstiden så snart som denna information finns tillgänglig.

2. Om passagerare missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång, ska transportören och, i förekommande fall, terminaloperatören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.

3. Transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören ska se till att personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet får den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 i tillgänglig form.

4. När det är genomförbart ska den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 tillhandahållas alla passagerare på elektronisk väg, inbegripet de passagerare som reser från buss-hållplatser, inom den tidsgräns som föreskrivs i punkt 1, om passageraren har begärt detta och har tillhandahållit transportören de nödvändiga kontaktuppgifterna.

Artikel 21

Assistans vid inställda eller försenade avgångar

I fråga om resor som enligt tidtabellen överstiger tre timmar ska transportören vid en inställd eller mer än 90 minuter försenad avgång från en terminal kostnadsfritt erbjuda passageraren

- a) snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till väntetiden eller förseningen, förutsatt att sådana finns att tillgå ombord på bussen eller i terminalen eller rimligen kan anskaffas,
- b) hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att anordna transport mellan terminalen och inkvarteringen, om det krävs en eller flera övernattningar. Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering till 80 EUR per natt och inkvarterings längd till maximalt två nätter, exklusive transport mellan terminalen och inkvarteringen.

Vid tillämpning av denna artikel ska transportören särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

Artikel 22

Ytterligare anspråk

Ingenting i detta kapitel ska hindra passagerare från att begära skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning vid nationella domstolar för skador med anledning av inställd eller försenad linjetrafik.

Artikel 23

Undantag

1. Artiklarna 19 och 21 ska inte tillämpas på passagerare med öppna biljetter så länge avgångstiden inte har specificerats, med undantag för passagerare som har ett abonnemang eller periodkort.
2. Artikel 21 b ska inte tillämpas när transportören bevisar att den inställda eller försenade avgången förorsakas av svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säkra busstransporter.

KAPITEL V

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OM INFORMATION OCH KLAGOMÅL

Artikel 24

Rätt till reseinformation

Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information under

hela resan. Om det är möjligt ska informationen på begäran lämnas i en form som är tillgänglig för alla.

Artikel 25

Information om passagerarnas rättigheter

1. Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden se till att passagerarna senast vid avgång ges lämplig och begriplig information om sina rättigheter enligt denna förordning. Denna information ska lämnas i terminalerna och, i förekommande fall, på Internet. På begäran av en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska informationen när så är möjligt lämnas i en form som är tillgänglig för honom eller henne. Informationen ska innehålla kontaktuppgifter för tillsynsorganet eller -organen som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 28.1.
2. För att uppfylla det informationskrav som avses i punkt 1 får transportörer och terminaloperatörer använda den sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning som kommissionen utarbetat på Europeiska unionens institutioners samliga officiella språk och som ställts till deras förfogande.

Artikel 26

Klagomål

Transportörerna ska inrätta eller ha infört en mekanism för hantering av klagomål avseende de rättigheter och skyldigheter som avses i denna förordning.

Artikel 27

Inlämnande av klagomål

Utan att det påverkar rätten att framställa krav på ersättning i enlighet med artikel 7 ska en passagerare som omfattas av denna förordning och som vill lämna in ett klagomål till transportören göra detta inom tre månader från den dag då linjetrafiktjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom en månad efter det att klagomålet har mottagits ska transportören underrätta passageraren om huruvida hans eller hennes klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från mottagandet av klagomålet.

KAPITEL VI

EFTERLEVAND OCH NATIONELLA TILLSYNSORGAN

Artikel 28

Nationella tillsynsorgan

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera nya eller befintliga organ med ansvar för att denna förordning efterlevs när det gäller linjetrafik från platser inom det egna territoriet och linjetrafik från ett tredjeland till sådana platser. Varje organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att säkerställa att denna förordning efterlevs.

Varje organ ska, vad gäller organisation, beslut om finansiering, rättslig struktur och beslutsfattande, vara oberoende av transportörer, researrangörer och terminaloperatörer.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om det eller de organ som de har utsett enligt denna artikel.

3. Varje passagerare får lämna klagomål i enlighet med nationell lagstiftning till ett behörigt organ som har utsetts enligt punkt 1 eller till ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett, när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning.

En medlemsstat får besluta att passageraren som en första åtgärd ska lämna ett klagomål till transportören, i vilket fall det nationella tillsynsorganet eller ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett ska utgöra överklagandeinstans för de klagomål som inte avgjorts enligt artikel 27.

Artikel 29

Rapport om kontroll av efterlevnad

Senast den 1 juni 2015 och därefter vartannat år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 28.1 offentliggöra en rapport om sin verksamhet under de två föregående kalenderåren, med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats.

Artikel 30

Samarbete mellan tillsynsorgan

De nationella tillsynsorgan som avses i artikel 28.1 ska i tillämpliga fall utbyta information om sitt arbete och sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja dem i detta arbete.

Artikel 31

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nöd-

vändiga åtgärder för att se till att de följs. De fastställda sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 1 mars 2013 och utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

KAPITEL VII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 32

Rapport

Senast den 2 mars 2016 ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om hur förordningen tillämpas och om dess verkan. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller för ändring av förordningen.

Artikel 33

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

"19. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr. 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport (*).

(*) EUT L 55, 28.2.2011, s. 1."

Artikel 34

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den 1 mars 2013.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Strasbourg den 16 februari 2011.

På Europaparlamentets vägnar

J. BUZEK

Ordförande

På rådets vägnar

MARTONYI J.

Ordförande

BILAGA I

ASSISTANS SOM SKA LÄMNAS TILL PERSONER MED FUNKTIONSHINDER OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET**a) Assistans vid utsedda terminaler**

Assistans och arrangemang som är nödvändiga för att möjliggöra för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet att

- anmäla sin ankomst till terminalen och begära assistans på angivna platser,
- förflytta sig från den angivna platsen till incheckning, väntsal och påstigningsområde,
- stiga på fordonet, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
- lasta sitt bagage,
- hämta sitt bagage,
- stiga av fordonet,
- medföra en erkänd assistanshund ombord på bussen,
- förflytta sig till sin sittplats.

b) Assistans ombord

Assistans och arrangemang som är nödvändiga för att möjliggöra för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet att

- få väsentlig information om resan i tillgänglig form, under förutsättning att passageraren begär detta,
 - stiga på och av fordonet vid uppehåll under resan, om annan personal än föraren finns ombord.
-

BILAGA II

UTBILDNING OM FUNKTIONSHINDER

a) **Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder**

Utbildningen av personal som är i direkt kontakt med den resande allmänheten inbegriper följande:

- Medvetenhet om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inlärningssvårigheter, inbegriper hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller kommunikationsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet stöter på, inbegriper attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända assistanshundar, inbegriper en assistanshunds roll och behov.
- Hantering av oförutsedda händelser.
- Kunskap om mänskligt beteende och metoder för kommunikation med döva personer och personer med nedsatt hörsel, personer med nedsatt syn, personer med talsvårigheter och personer med inlärningssvårigheter.
- Hantering av rullstolar och andra rörlighetshjälpmedel på ett varsamt sätt för att undvika skador (för alla delar av personalen med ansvar för bagagehantering om sådan förekommer).

b) **Utbildning om assistans till personer med funktionshinder**

Utbildning av personal som ger assistans till personer med nedsatt rörlighet inbegriper följande:

- Hur man hjälper rullstolsanvändare att flytta sig till och ur en rullstol.
 - Hur man ger assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med en erkänd assistanshund, inbegriper en sådan hunds roll och behov.
 - Tekniker för ledsagning av passagerare med nedsatt synförmåga och för hantering och transport av erkända assistanshundar.
 - Förståelse av de typer av utrustning som kan vara till hjälp för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och kunskap om hur sådan utrustning hanteras.
 - Användning av den utrustning för assistans vid påstigning och avstigning som ska användas och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid påstigning och avstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
 - Förståelse för behovet av tillförlitlig och professionell assistans. Även medvetenhet om att vissa passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva känslor av sårbarhet under resan eftersom de är beroende av den assistans som ges.
 - Kunskaper om första hjälpen.
-