

DA

DA

DA



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 4.12.2008
KOM(2008) 817 endelig

2008/0237 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse

((forelagt af Kommissionen))

**{SEK(2008) 2953}
{SEK(2008) 2954}**

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUNDEN FOR FORSLAGET

1.1. Begrundelse og formål

Markedet for international personbefordring med bus er allerede blevet liberaliseret. Adgangen til dette marked blev åbnet ved forordning (EØF) nr. 684/92 som ændret ved forordning (EF) nr. 11/98. Sammen med forordning (EF) nr. 12/98 om betingelserne for transportvirksomheders adgang til at udføre personbefordring ad vej i en medlemsstat, hvor de ikke er hjemmehørende, udgør denne retsakt rygraden i lovgivningen for det internationale marked for personbefordring ad vej¹. Det indre marked for transport har givet Europas borgere væsentlige fordele, herunder et større udvalg af destinationer og konkurrencedygtige rejsetilbud. Afskaffelsen af grænsekontrollen og væksten i transportsektoren er dog ikke altid blevet fulgt op med tilstrækkelige tiltag til beskyttelse af passagerernes rettigheder. Da busser er et vigtigt transportmiddel til arbejdspladsen, til besøg af familie og venner og til fritids- og turistrejser, er det af største betydning at få fastsat samlede bestemmelser om adgangen til dette marked og regler for personbefordring med bus. Dårlig adgang til bustransport kan hindre integrationen af mange borgere, hvilket er til skade for hele samfundet. I hvidbogen ”Den Europæiske transportpolitik frem til 2010 - De svære valg”² slog Europa-Kommissionen til lyd for fastsættelsen af passagerrettigheder i forbindelse med alle transportmåder, hvorved passagererne sættes i centrum for transportpolitikken. Behovet for tiltag på dette område blev yderligere understreget i en meddelelse fra 2005 om styrkelse af rettighederne for passagerer i EU³, hvori Kommissionen forelagde en strategi for udvidelsen af passagerbeskyttelse til andre transportmåder end lufttransport. Kommissionen udpegede de rettigheder, der skulle styrkes ved hjælp af et EU-tiltag uanset transportmåde⁴.

Hvad angår bustransport, har Kommissionen peget på tre områder, der giver anledning til særlig bekymring: 1) bevægelseshæmmedes rettigheder, 2) spørgsmålet om erstatningsansvar og 3) kompensation og assistance i tilfælde af afbrudte rejser.

I sin meddelelse ”Hold Europa i bevægelse - Bæredygtig mobilitet på vores kontinent - Midtvejsevaluering af Europa-Kommissionens hvidbog fra 2001 om transportpolitikken”⁵ har Kommissionen forpligtet sig til at undersøge, hvordan man kan fremme servicekvaliteten og sikre passagerers rettigheder i forbindelse med alle transportmåder.

1.2. Bustransport

Bustransport er kendetegnet ved en række særlige forhold, som har konsekvenser for både transportvirksomhederne og passagererne.

¹ Se også: Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fælles regler for adgang til markedet for buskørsel (omarbejdet) (KOM(2007) 264.

² KOM(2001) 370.

³ KOM(2005) 46.

⁴ Rettigheder for bevægelseshæmmede, automatiske og omgående løsninger i tilfælde af rejseafbrydelse, erstatningsansvar ved passagerers død eller tilskadekomst, klagebehandling og retsmidler, information til passagerer og andre initiativer.

⁵ KOM(2006) 314.

Udtrykt i personkilometer tegner bustransport sig for 9,3 % af alle vejtransporttjenester i Den Europæiske Union, og næst efter personbiler (med en andel på 82,8 %) er busser fortsat det vigtigste transportmiddel for borgerne (8,3 % af alle transportmåder)⁶. Bustransportsektoren har oplevet en stabil vækst på 5,8 % fra 474 mio. personkilometer i 1995 til 502 mio. i 2004⁷. Det skønnes, at international bustransport tegner sig for 72,8 mio. passagerer årligt.

Passagerer, der benytter andre transportmåder, navnlig lufttransport, nyder allerede godt af rettigheder fastsat på EU-niveau, som giver tilstrækkelig beskyttelse.

I modsætning til andre transportmåder, er bustransport ikke omfattet af hverken internationale aftaler (bortset fra UN-ECE-konventionen om kontrakten om international transport ad vej af passagerer og bagage (CVR)⁸, som kun er ratificeret af tre medlemsstater) eller EU-lovgivning, der fastsætter rettigheder for buspassagerer.

Beskyttelsesniveauet for buspassagerer varierer fra medlemsstat til medlemsstat. Passagererne er henvist til medlemsstaternes egne erstatningsansvarsordninger, regler om god forretningspraksis og transportvirksomhedernes frivillige kundeserviceordninger. I nogle medlemsstater, men langt fra de fleste, har transportvirksomhederne indgået omfattende frivillige aftaler om bl.a. hensigtsmæssig klagebehandling og tvistbilæggelse. Der findes i øjeblikket ingen fælles regler for klagebehandling og for tvistbilæggelse mellem passagerer og transportvirksomheder. Dette er til hinder for redelig konkurrence mellem transportvirksomhederne i de forskellige medlemsstater.

Reglerne om transportvirksomhedernes erstatningsansvar er meget forskellige, og der findes ingen generelle regler om compensation og assistance i forbindelse med rejseafbrydelser. Der findes EU-regler og internationale regler om erstatningsansvar⁹ for andre transportmåder, men ikke for bustransport. Er der tale om rejser på tværs af grænserne, kan det derfor være svært for passagererne at finde frem til den erstatningsansvarsordning, der gælder i tilfælde af en ulykke¹⁰.

Hvad angår informering af passagerer, er der fastsat generelle forpligtelser¹¹, ifølge hvilke transportvirksomheder skal bekendtgøre rute, stoppesteder, køreplan, takster og de øvrige vilkår for driften. I kritiske situationer, f.eks. hvis rejsen afbrydes, kan det dog være vanskeligt for passagererne at indhente tilstrækkelige oplysninger.

⁶ Kilde: EU Energy and Transport in Figures: Statistical Pocketbook 2006.

⁷ Kilde: EU Energy and Transport in Figures: Statistical Pocketbook 2006.

⁸ Konvention om kontrakten om international transport ad vej af passagerer og bagage (CVR) vedtaget den 1. marts 1973 af De Forenede Nationers Økonomiske Kommission for Europa.

⁹ Rådets forordning (EF) nr. 2097/97 af 9. oktober 1997 om luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker (EFT L 285 af 17.10.1997, s.1), ændret ved forordning (EF) nr. 889/2002 af 13. maj 2002 (EFT L 140 af 30.5.2002, s. 2). Forordning (EF) nr. 785/2004 af 21. april 2004 om forsikringskrav til luftfartsselskaber og luftfartøjsoperatører (EUT L 138 af 30.4.2004, s. 1). Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 315 af 3.12.2007, s. 14).

¹⁰ For at illustrere kompleksiteten i dette spørgsmål gives følgende eksempel: en belgisk bus, der køres af en marokkansk chauffør, forulykker i Frankrig.

¹¹ Rådets forordning (EØF) nr. 684/92 af 16. marts 1992 om fælles regler for international personbefordring med bus.

Passagerer, der benytter sig af bustransport, er ofte "sårbare" på grund af deres generelt lave indkomster. Handicappede og bevægelseshæmmede har desuden begrænset adgang til bustransport, hvilket kan være til hinder for deres integration i samfundet.

1.3. Behandlede emner

Forslaget tager sigte på at fastsætte buspassagerers rettigheder for at gøre det mere attraktivt at rejse med bus og for at højne tilliden til bustransport. Det er desuden hensigten at skabe lige konkurrencevilkår for transportvirksomhederne fra de forskellige medlemsstater og mellem de forskellige transportmåder.

Forslaget fastsætter bestemmelser om:

- erstatningsansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst og bortkomst eller beskadigelse af bagage
- busselskabers ydelse af transporttjenester på lige vilkår uanset nationalitet eller bopæl
- assistance til handicappede og bevægelseshæmmede
- busselskabers forpligtelser i tilfælde af aflysning eller rejseforsinkelser
- oplysningspligt
- klagebehandling
- generelle regler om håndhævelse.

2. ANVENDELSESOMRÅDE

Forslaget vedrører bustransport. Spørgsmålet om markedsadgang reguleres allerede på EU-niveau ved forordning (EØF) nr. 684/92 af 16. marts 1992 om fælles regler for international personbefordring med bus, som ændret ved Rådets forordning (EF) nr. 11/98.

Indenlandske bustransporttjenester, der varetager befordring i byer, forstæder og regionalt, er normalt omfattet af offentlige tjenesteydelseskontrakter, som i vidt omfang tager hensyn til passagerrettigheder og servicekvalitet. Busselskabernes forpligtelser og passagerernes rettigheder er således fastsat i medlemsstaternes nationale lovgivning. Medlemsstaterne kan fritage disse tjenester fra forordningens anvendelsesområde, forudsat at de pågældende kontrakter sikrer passagererne samme beskyttelse som den foreslåede forordning.

Beskyttelsesniveauet for passagerer er forskelligt fra medlemsstat til medlemsstat, hvad angår transportvirksomhedernes erstatningsansvar og bistand til handicappede. Nærværende forslag tager derfor fat om de situationer, der er udpeget som kritiske på grund af manglen på passende assistance og omsorg. Passagerer på langdistancerejser uden for deres hjemland befinder sig f.eks. i en meget sårbar situation, hvis deres rejse afbrydes, eller der sker en ulykke.

Kommissionen foreslår derfor nu at tackle de spørgsmål, der på grund af deres kompleksitet og/eller internationale aspekt (f.eks. spørgsmål vedrørende internationale rejser og transportvirksomheder) kun kan løses ved at harmonisere reglerne i medlemsstaterne.

3. FORSLAGETS OVERENSSTEMMELSE MED EU'S ØVRIGE POLITIKKER OG MÅL

Forslaget til forordning vil bidrage til at nå traktatens mål ved at sikre bedre forbrugerbeskyttelse, bekæmpe diskriminering og social udelukkelse af handicappede og ved at give Europas borgere chancen for at drage fordel af alle de muligheder, som det indre marked skaber.

3.1. Forbrugerbeskyttelse

Ved at fastsætte og styrke passagerers rettigheder afspejler forslaget Amsterdam-traktatens høje prioritering af forbrugerbeskyttelse. I sin meddelelse "EU's strategi for forbrugerpolitikken 2007-2013 - Stærke forbrugere, højere forbrugervelfærd og effektiv forbrugerbeskyttelse"¹² udtaler Kommissionen, at en central plads til forbrugerne på EU's andre politikområder har høj prioritet. Det konstateres i meddelelsen, at der er gjort fremskridt med hensyn til integreringen af forbrugernes interesser på bl.a. lufttransportområdet. I fremtiden bør der bygges videre på disse resultater for at sikre en mere systematisk inddragelse af forbrugerbeskyttelseshensyn. Det er grunden til, at Kommissionen er ved at udvide de passagerrettigheder, der er erhvervet inden for luftfarten, til andre transportmåder, især hvad angår bevægelseshæmmede passagerer.

3.2. Social integration og grundlæggende rettigheder

Nærværende forslag om fastsættelse af rettigheder for buspassagerer er i overensstemmelse med målene om at bekæmpe social udstødelse, da det fastsætter princippet om ikke-diskriminering af og assistance til handicappede. I henhold til EF-traktatens artikel 12 er enhver form for diskriminering på grund af nationalitet forbudt. Derfor skal transportvirksomheders og billetudsteders kontraktbestemmelser og takster også i bustransportsektoren tilbydes til alle uden nogen form for diskrimination på grundlag af slutkundens nationalitet eller bopæl eller billetudsteders hjemsted i EU, dog således at de offentlige tjenesteydelseskontrakter, som fastsætter krav om reducerede takster til særlige sociale grupper, ikke berøres. Forslaget er ligeledes i overensstemmelse med artikel 21 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, som forbyder enhver diskriminering på grund af køn, race, farve, etnisk eller social oprindelse, genetiske anlæg, sprog, religion eller tro, politiske eller andre anskuelser, tilhørsforhold til et nationalt mindretal, formueforhold, fødsel, handicap, alder eller seksuel orientering. Det falder desuden i tråd med EF-traktatens artikel 13, som giver EU mulighed for at bekæmpe diskrimination på sine kompetenceområder. Endelig er forslaget i overensstemmelse med FN-konventionen om handicappedes rettigheder, som alle medlemsstaterne og Det Europæiske Fællesskab har undertegnet.

3.3. Det indre marked

De foreslåede regler vil yde passagerer større beskyttelse, således at de fuldt ud kan benytte sig af det indre markeds fordele. Det er hensigten med forslaget at sikre, at alle borgere, herunder bevægelseshæmmede, har muligheden for og tilliden til at drage fordel af alle de muligheder, som det indre marked skaber. EU's forbrugerpolitik vil få en central plads i den næste fase af det indre marked, hvilket fremgår af Kommissionens meddelelse til Det

¹² KOM(2007) 99.

Europæiske Råds forårsmøde om en evaluering af det indre marked¹³. Det indre marked skaber fordele for forbrugerne ved at give flere valgmuligheder, reducere priserne og yde tilstrækkelig beskyttelse. Fastsættelsen af rettigheder for buspassagerer supplerer således de fremskridt, der er gjort i transportsektoren inden for rammerne af det indre marked.

4. HØRING AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSE

4.1. Høring af interesserede parter

I juli 2005 indledte Kommissionen en offentlig høring på grundlag af et arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene med titlen ”Passagerrettigheder i forbindelse med international bustransport”, der indeholdt en oversigt over spørgsmål og udfordringer i forbindelse med fastsættelsen af rettigheder for buspassagerer, og hvori interesserede parter blev opfordret til at kommentere en række spørgsmål. Ved høringens afslutning blev der offentliggjort en rapport over resultaterne af den offentlige høring¹⁴ og et referat af høringsmødet den 29. marts 2006 i Bruxelles¹⁵.

De indkomne bidrag viste en klar polarisering af opfattelserne med busselskaberne og deres sammenslutninger og foreninger på den ene side og forbrugerorganisationerne på den anden. Førstnævnte mener generelt, at der kun er begrænset eller slet intet behov for regulering på EU-niveau, mens sidstnævnte kræver omfattende rettigheder for passagerer. Der blev desuden givet udtryk for alvorlig bekymring med hensyn til det økonomiske og organisatoriske aspekt af sektoren, og der var ingen enighed om, hvad eventuelle regler skulle omfatte, eller om, hvorvidt visse typer tjenester, navnlig lokale og regionale tjenester, skulle være omfattet eller ej. Busselskaberne delte i vidt omfang den mening, at det i den nuværende økonomiske situation ikke er muligt at pålægge branchen yderligere byrder, at der ikke er noget reelt behov for regulering, og at mange af spørgsmålene allerede er løst enten ved hjælp af national lovgivning eller ved hjælp af de frivillige forpligtelser, som disse selskaber har indgået. Forbrugerorganisationerne har imidlertid med henvisning til passagerers meget forskellige beskyttelsesniveau fra medlemsstat til medlemsstat opfordret til, at der træffes omfattende foranstaltninger på EU-niveau.

Der var heller ingen enighed blandt respondenterne om, hvordan spørgsmålet om bevægelseshæmmedes adgang til busbefordring og assistance i forbindelse hermed skulle løses. Nogle busselskaber henviste til de højere omkostninger, som en sådan adgang ville medføre, og stillede spørgsmålstejn ved, om dette var muligt at gennemføre for hele busparken, og gjorde opmærksom på de muligheder, der allerede står til rådighed for bevægelseshæmmede (særlige busselskaber), mens andre fremhævede risikoen for social udstødelse.

Der blev ligeledes givet udtryk for bekymring om, hvorvidt bestemmelserne om kompensation i tilfælde af forsinkelser kunne underminere færdselssikkerheden.

¹³ Et indre marked for borgerne - situationsrapport til Det Europæiske Råds forårsmøde i 2007, Bruxelles (KOM(2007) 60 af 21.2.2007).

¹⁴ Rapporten over resultaterne af den offentlige høring kan konsulteres på engelsk, fransk og tysk på følgende internetadresse: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

¹⁵ Referat af mødet kan læses på følgende internetadresse: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

En sammenfatning af høringssvarene, ordlyden af de enkelte indlæg og referatet af høringsmødet den 29. marts 2006 foreligger på følgende internetadresse: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

4.2. Ekspertbistand

I juni 2006 modtog Kommissionen en udtalelse fra Det Europæiske Energi- og Transportforum, som tilskynder til et EU-indgreb på området buspassagerrettigheder. Kommissionen har desuden taget hensyn til følgende undersøgelser: "COST Action 349 - Accessibility of coaches and long-distance buses for people with reduced mobility" fra oktober 2005 (bevægelseshæmmedes adgang til rejsebusser og langdistancebusser) og "Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers" ("EU SERVICE GUARANTEES - EUSG") (evaluering og overvågning af udviklingen i passagerbehov for så vidt angår passagerservice og -pleje)¹⁶.

4.3. Konsekvensanalyse

Konsekvensanalysen, som blev gennemført i overensstemmelse med retningslinjerne, omfattede følgende: principper om transportvirksomheders erstatningsansvar i tilfælde af passagerers død eller tilskadekomst svarende til de regler, der gælder for andre transportmåder, principper om kompensation og assistance i tilfælde af aflysning eller forsinkelser, regler om adgang for og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede og om ikke-diskriminering, kvalitetsnormer og informationsforpligtelser, regler for klagebehandling og overvågning af, om reglerne efterleves.

Fire politikmuligheder er blevet bedømt:

"Opretholdelse af status quo", som betyder, at der ikke træffes EU-foranstaltninger.

"Minimumsbeskyttelse", som betyder, at der udarbejdes et generelt regelsæt, der kun foreskriver minimumsbeskyttelse og konsoliderer/ændrer og/eller forenkler den gældende EU-lovgivning eller nationale lovgivning (reglerne om motorkøretøjsforsikring, pakketursdirektivet, kundeservicebestemmelser.

"Maksimumsbeskyttelse", som betyder, at der vedtages EU-retsakter, der fastsætter buspassagerers rettigheder i forbindelse med international befordring (mulighed I) og både indenlandsk (langdistance og regional) og international busbefordring (mulighed II), når det gælder rute- eller lejlighedsvis kørsel. Denne mulighed vil kunne sikre et ensartet og tilstrækkeligt beskyttelsesniveau for passagerer i alle medlemsstaterne.

"Frivillige forpligtelser og selvregulering", der betyder, at busselskaberne udarbejder og vedtager frivillige selvregulerende foranstaltninger, der gælder både i den enkelte medlemsstat og på EU-niveau, og som fastsætter rettigheder for buspassagerer.

En sammenfatning af konsekvensanalysens resultater findes i Kommissionens arbejdsdokument, der ledsager forslaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerers rettigheder.

¹⁶ Tilgængelig på: http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm.

På grundlag af det brede spektrum af spørgsmål, som blev drøftet i forbindelse med konsekvensanalysen, er der udpeget en række muligheder, der anses for mest effektivt at kunne opnå den rette balance mellem omkostninger og fordele.

Hvad angår princippet om ikke-diskriminering af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede er en kombination af mulighed 2 (minimumsbeskyttelse - kun i forbindelse med lejlighedsvis kørsel) og mulighed 3.I (maksimumsbeskyttelse - international rutekørsel) udpeget som den bedste løsning. For at gøre princippet om ikke-diskriminering af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede gældende, bør den foreslåede politik sikre størst mulig adgang til busbefordring for disse personer, hvilket kræver, at transportselskaberne og de organer, der er ansvarlige for busterminalerne, installerer tilstrækkelige adgangsordninger samtidig med, at de dermed forbundne billetprisstigninger undgås.

Hvad angår erstatningsansvar, viste konsekvensanalysen, at der kunne opnås størst fordel for passagererne uden væsentlige ekstraomkostninger ved at vælge en løsning, der indebærer etablering af "en fuldgyldig erstatningsansvarsordning". Passagererne vil dermed kunne nyde godt af større økonomisk og retlig beskyttelse samtidig med, at forskellene som følge af de nationale lovgivninger fjernes.

Etablering af en fuldgyldig erstatningsansvarsordning er tilsyneladende den mest effektive mulighed, når det gælder assistance og informationsforpligtelser i tilfælde af rejseafbrydelser. Regler om bedre beskyttelse af passagererne vil resultere i, at der ydes en bedre service, hvilket sandsynligvis vil forbedre busselskabernes stilling på markedet, hvor de konkurrerer om både pris og servicekvalitet. Kommissionen går derfor ind for maksimumsbeskyttelse, når det gælder assistance og informationsforpligtelser.

Resuméet af konsekvensanalysen er sammen med bilagene knyttet til dette forslag.

5. FORSLAGETS RETLIGE ASPEKTER

5.1. Retsgrundlag

Forslagets retsgrundlag er artikel 71 i traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, og det skal derfor vedtages ved fælles beslutningsprocedure.

5.2. Reguleringsmiddel/reguleringsform

Det vigtigste formål med forslaget er at sikre tilstrækkelig beskyttelse af buspassagerer, herunder handicappede og bevægelseshæmmede passagerer. De regler, der fastsættes ved nærværende forslag, bør anvendes på en ensartet og effektiv måde i hele EU. En umiddelbart gældende forordning er formodentlig det mest hensigtsmæssige instrument til at sikre størst mulig konsekvens i medlemsstaternes anvendelse af reglerne. Fællesskabet har desuden allerede valgt en forordning som retligt instrument for at beskytte luft- og jernbanepassagerers rettigheder. En forordning anses for at være det mest egnede instrument til at opnå tilsvarende rettigheder, der kan håndhæves, for buspassagerer.

5.3. Subsidiaritetsprincippet

Passagerbeskyttelse er som led i det indre marked og den fælles transportpolitik et spørgsmål, der vedrører hele EU, og som kræver en løsning på EU-niveau. Markedsliberalisering og hensyntagen til forbrugernes interesser, navnlig de handicappede og bevægelseshæmmede, er to komplementære aspekter af det indre marked. I lyset af det stigende antal EU-borgere, der pendler til arbejde eller rejser i fritiden, bliver det vigtigere og vigtigere at sikre, at de kan regne med ensartet beskyttelse, uanset hvor de befinder sig. Formålet med forslaget er derfor at sikre, at buspassagerer nyder godt af samme beskyttelsesniveau og ensartede regler i hele EU.

Eftersom der er tale om en international transportmåde (forbindelser og/eller busselskaber), kan dette mål ikke nås af en medlemsstat, der handler individuelt. Den gældende internationale aftale (FN-ECE-konventionen om international transport ad vej af passagerer og bagage (CVR) kan ikke anses for at være et effektivt værktøj, da den kun er ratificeret af ganske få medlemsstater. Et EU-tiltag er derfor påkrævet.

5.4. Proportionalitetsprincippet

Forslaget er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Kommissionen har begrænset sit forslag til områder, hvor det er nødvendigt med præcise EU-bestemmelser, og har undgået spørgsmål, som er bedre overladt til selvregulerende foranstaltninger. Forslaget er begrænset til områder, hvor behovet for EU-foranstaltninger er tydeligt og bredt accepteret. Det står derfor i forhold til det tilstræbte mål og er tilpasset de aktuelle omstændigheder. Uden harmonisering vil passagererne i bedste fald nyde godt af forskellige rettigheder, i værste fald slet ikke være retsbeskyttet. Det ville desuden være svært at kende sine rettigheder i de forskellige medlemsstater og derfor vanskeligt at gøre dem gældende.

5.5. Håndhævelse

Passagerer og navnlig handicappede og bevægelseshæmmede passagerer er i en sårbar situation, hvis et busselskab ikke opfylder sine forpligtelser. FN's konvention om handicappedes rettigheder giver dem, der mener, at en stat har krænket deres rettigheder i henhold til bestemmelser i FN-konventionen, mulighed for at give meddelelse herom. Vedtagelsen af yderligere EU-bestemmelser vil derfor yde en mere effektiv og ensartet retsbeskyttelse i hele EU. Det vil være nødvendigt at håndhæve forordningens bestemmelser strengt. Kommissionens forslag omfatter således en artikel, der kræver, at medlemsstaterne skal fastsætte sanktioner for overtrædelse af reglerne og udpege organer, som skal være ansvarlige for at håndhæve forordningen og behandle klager fra passagerer. Disse bestemmelser er i tråd med den tilgang, der blev lagt til grund for Europa-Parlamentets og Rådets forordning om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordningen om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly.

5.6. Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og Schweiz

Forslaget til forordning er relevant for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og bør derfor omfatte det. Forslaget er ligeledes relevant for Schweiz.

5.7. Selvregulering

Kommissionen er klar over, at busselskaberne har indgået en række frivillige aftaler og truffet andre selvregulerende foranstaltninger, der sikrer et tilstrækkeligt serviceniveau. Kommissionen hilser fortsat sådanne tiltag velkomne som et supplement til den foreslåede EU-foranstaltning.

6. FORSLAGETS BESTEMMELSER

Kapitel I

Dette kapitel indeholder generelle bestemmelser om emnet og definitioner og fastlægger forordningens anvendelsesområde. Forslaget omfatter busselskabers erstatningsansvar, regler om ikke-diskriminering af og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede passagerer. Forslaget fastsætter også busselskabernes forpligtelser i tilfælde af rejseafbrydelser og bestemmelser om håndhævelse og klagebehandling.

Artikel 1

Her præciseres formålet med forordningen.

Artikel 2

I denne artikel defineres forordningens anvendelsesområde.

Artikel 3

Her fastsættes definitionerne.

Artikel 4

Denne artikel vedrører bevis på indgåelse af en befordringskontrakt, og den indeholder et forbud mod, at der fastsættes diskriminerende kontraktvilkår på grundlag af statsborgerskab eller hjemsted.

Artikel 5

Heri præciseres det, at de rettigheder, der fastsættes i forordningen, ikke kan fraviges.

Kapitel II

I dette kapitel fastsættes der regler om busselskabers erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage. Der fastsættes et beskyttelsesniveau og harmoniserede regler om busselskabers erstatningsansvar. Selskabernes erstatningsansvar er ubegrænset. Det fastsættes desuden, at selskaberne på visse betingelser og indtil et bestemt maksimumsbeløb ikke må anfægte deres pligt til at udbetale skadeserstatning i tilfælde af en eventuel ulykke. Passagerer, der kommer ud for en ulykke, har ret til forskudsbeløb med henblik på at afbøde de økonomiske vanskeligheder, som de eller deres familier ellers vil opleve som følge af tilskadekomst, eller som deres familier vil opleve, hvis den pågældende passager dør. Dette kapitel fastsætter også regler om erstatning af bortkommet eller beskadiget bagage.

Artikel 6

Erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst.

Artikel 7

Generelle regler om skadeserstatning.

Artikel 8

Heri fastsættes der krav om, at busselskaber skal udbetale forskudsbeløb i tilfælde af en ulykke.

Artikel 9

Heri fastsættes der regler om erstatning af bortkommet eller beskadiget bagage.

Kapitel III

Dette kapitel omhandler hovedsagelig handicappede og bevægelseshæmmedes adgang til bustransport. Denne kategori af passagerer er ofte forhindret i at rejse med bus på grund af manglende adgang til dette befordringsmiddel, og fordi busselskaberne ikke yder den nødvendige assistance. Dette kapitel tager fat om disse problemer ved at forbyde diskrimination på grund af handicap eller nedsat mobilitet i forbindelse med bestilling af rejse eller ombordstigning. Der er dog visse undtagelser, navnlig af hensyn til behørigt lovfæstede sikkerhedsbestemmelser.

I bilag I fastsættes det, hvilken form for assistance, der skal ydes i busterminalerne og om bord i busserne. Assistancen ydes gratis på den betingelse, at passageren har meddelt sit behov for assistance på forhånd og ankommer til busterminalen på et nærmere aftalt tidspunkt forud for den køreplanmæssige afgangstid. Busselskabernes personale og personalet i busterminalen bør have den nødvendige viden med henblik på at yde assistance til handicappede.

Artikel 10

I denne artikel fastsættes der regler til forhindring af, at passagerer nægtes befordring på grund af handicap eller reduceret mobilitet.

Artikel 11

Her fastsættes undtagelser, særlige betingelser og krav om oplysning vedrørende reglerne i dette kapitel.

Artikel 12

I denne artikel fastsættes der generelle regler om adgang for handicappede og bevægelseshæmmede passagerer.

Artikel 13

I denne artikel fastsættes handicappede og bevægelseshæmmede passagerers ret til assistance.

Artikel 14

Denne artikel indeholder reglerne for den assistance, der skal ydes i busterminalerne.

Artikel 15

Her fastsættes der regler om den assistance, der skal ydes om bord.

Artikel 16

Her fastsættes betingelserne for ydelse af assistance.

Artikel 17

Denne artikel omhandler busselskabernes og billetudstedernes fremsendelse af meddelelser om handicappede og bevægelseshæmmede passagerers behov for assistance til tredjeparter.

Artikel 18

Her fastsættes der pligt til at sørge for, at personalet får den nødvendige uddannelse med henblik på at kunne bistå handicappede.

Artikel 19

Generelle regler om erstatning af bortkomne eller beskadigede handicaphjælpemidler.

Kapitel IV

Dette kapitel omhandler busselskabernes forpligtelser i tilfælde af rejseafbrydelser, aflysninger eller forsinkelser. Navnlig i tilfælde af aflysninger og hvis der er tale om køreplanmæssige rejser af mindst tre timers varighed, hvis afgang er mere end to timer forsinket, er busselskaberne forpligtet til at tilbyde acceptable alternative transporttjenester inden for en rimelig frist eller, hvis dette ikke er muligt, at oplyse passagererne om andre selskabers tjenester. Busselskaber, der ikke overholder dette krav, skal betale kompensation på op til 100 % af billetprisen. Passagererne har under alle omstændigheder ret til rejseoplysninger.

Artikel 20

I denne artikel fastsættes de generelle regler vedrørende erstatningsansvar i forbindelse med aflysninger og lange forsinkelser. Den fastsætter regler for retten til information, retten til at få tilbudt en alternativ rejserute og/eller refusion og kompensation i tilfælde af aflysninger eller lange forsinkelser.

Artikel 21

Her fastsættes passagerernes ret til rejseoplysninger.

Artikel 22

Denne artikel giver mulighed for at søge om yderligere kompensation.

Artikel 23

I denne artikel fastsættes busselskabernes pligt til at samarbejde om at vedtage bestemmelser, der skal styrke passagerernes rettigheder og højne kvalitetsniveauet.

Kapitel V

Heri forpligtes busselskaberne til at udarbejde interne klagebehandlingsprocedurer. Behandlingen af passagerklager er underlagt strenge frister. Busselskabet og forvaltningsorganet for busterminalen har pligt til at oplyse passagererne om deres rettigheder.

Artikel 24

Denne artikel vedrører de rejseoplysninger, som et busselskab og et forvaltningsorgan for en busterminal har pligt til at give passagererne.

Artikel 25

Heri fastsættes der krav om, at busselskaberne og busterminalernes forvaltningsorganer skal oplyse passagererne om deres rettigheder i henhold til denne forordning.

Artikel 26

Heri fastsættes der regler om klagebehandling.

Kapitel VI

I dette kapitel fastsættes der regler om håndhævelse og om de nødvendige institutionelle rammer. Medlemsstaterne skal udpege nationale håndhævelsesorganer, hvortil passagererne kan sende deres klager vedrørende påstået overtrædelse af deres rettigheder i henhold til denne forordning. Disse nationale organer skal samarbejde med hinanden. Medlemsstaterne skal desuden fastsætte afskrækkende sanktioner for overtrædelser af passagerernes rettigheder.

Artikel 27

Denne artikel omhandler håndhævelse af forordningen, herunder udpegelse af nationale håndhævelsesorganer.

Artikel 28

Ifølge denne artikel skal håndhævelsesorganerne offentliggøre en årlig rapport om deres aktiviteter.

Artikel 29

Denne artikel fastsætter princippet om samarbejde mellem de nationale håndhævelsesorganer.

Artikel 30

Denne artikel omhandler de sanktioner, som medlemsstaterne skal pålægge i tilfælde af overtrædelser.

Kapitel VII

I dette kapitel fastsættes det, at Kommissionen skal aflægge rapport til Rådet og Europa-Parlamentet om forordningens anvendelse tre år efter dens ikrafttræden. Forordningen træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i Den Europæiske Unions Tidende og tages i anvendelse et år efter denne dato.

Artikel 31

Her præciseres Kommissionens rapporteringsforpligtelser.

Artikel 32

Denne artikel vedrører ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse.

Artikel 33

Denne artikel fastsætter datoen for forordningens ikrafttræden.

Bilag I

Heri defineres omfanget af den assistance, der skal ydes handicappede og bevægelseshæmmede passagerer i busterminalerne (litra a)) og om bord i bussen (litra b)).

Bilag II

Dette bilag omhandler handicaprelateret uddannelse.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 71, stk. 1,

under henvisning til forslag fra Kommissionen¹⁷,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹⁸,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget¹⁹,

efter proceduren i traktatens artikel 251, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) EF-foranstaltninger på området bustransport bør bl.a. have til formål at sikre passagererne et lige så højt beskyttelsesniveau som det, der gælder for andre transportmåder, uanset hvor de rejser. Derudover bør der tages fuldt hensyn til forbrugerbeskyttelseskrav i almindelighed.
- (2) Da buspassageren er den svageste part i en befordringskontrakt, bør passagerers rettigheder i den henseende beskyttes uanset deres statsborgerskab og bopæl i Fællesskabet.
- (3) Buspassagerer bør kunne nyde godt af lige så vidtrækkende regler om erstatningsansvar som dem, der gælder for andre transportmåder i tilfælde af ulykker, der forårsager død eller tilskadekomst.
- (4) Passagerer bør have ret til et forskudsbeløb til dækning af deres umiddelbare økonomiske behov som følge af en ulykke.

¹⁷

¹⁸

¹⁹ EUT C [...] af [...], s. [...].

- (5) Busselskaber bør være erstatningsansvarlige for bortkommet eller beskadiget bagage på samme vilkår som dem, der gælder for andre transportmåder.
- (6) Bustransporttjenester bør komme alle borgere til gode. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor, uanset om årsagen til deres handicap eller reducerede mobilitet er invaliditet, alder eller andre forhold, have samme mulighed for at rejse med bus som andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskriminering.
- (7) I lyset af artikel 9 i FN's konventionen om handicappedes rettigheder bør der for at kunne give handicappede og bevægelseshæmmede samme muligheder for at rejse med bus som alle andre borgere fastsættes regler om ikke-diskriminering og assistance under rejsen. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor have adgang til befordring og bør ikke nægtes befordring som følge af deres handicap eller reducerede mobilitet, medmindre der er tale om lovfæstede begrundede sikkerhedshensyn. De bør have ret til assistance i busterminalerne og om bord i busserne, herunder i forbindelse med ind- og udstigning. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance ydes omkostningsfrit for de pågældende. Busselskaberne bør fastsætte bestemmelser om adgang, helst på grundlag af det europæiske standardiseringssystem.
- (8) Ved fastlæggelse af, hvordan nye busterminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør busterminalernes forvaltningsorganer så vidt muligt tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov. Busterminalernes forvaltningsorganer skal under alle omstændigheder udpege ankomstmødesteder, hvor handicappede kan meddele deres ankomst og anmode om assistance.
- (9) Buspassagerers rettigheder bør omfatte ret til oplysninger om den service, der ydes før og under rejsen. Alle væsentlige oplysninger til buspassagererne bør også formidles på alternative måder, som er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede.
- (10) Denne forordning må ikke begrænse busselskabernes ret til at søge erstatning hos enhver person, herunder tredjemand, i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- (11) Passagerernes ulemper som følge af aflysning eller lang forsinkelse af deres rejse bør gøres mindst mulige. Med dette for øje bør der sørges passende for passagererne, og de bør gives fyldestgørende oplysninger. Passagerer bør enten kunne annullere deres rejse og få billetterne refunderet eller få tilbudt en anden rejserute på tilfredsstillende vilkår eller modtage oplysninger om alternativ transport. Hvis et busselskab undlader at yde passagerer den nødvendige assistance, bør passagererne have ret til finansiell kompensation.
- (12) Busselskaberne bør samarbejde om på nationalt eller europæisk plan at træffe foranstaltninger til at forbedre den omsorg og assistance, de tilbyder passagererne i tilfælde af rejseafbrydelser og især ved langvarige forsinkelser.
- (13) Denne forordning berører ikke passagerernes rettigheder i henhold til direktiv 90/314/EØF om pakkerejser, pakkeferier og pakketure²⁰. Hvis en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af busafgangen, finder denne forordning ikke anvendelse.

²⁰

EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

- (14) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagererne om deres rettigheder ifølge denne forordning, således at de reelt kan udøve disse rettigheder.
- (15) Passagererne bør kunne udøve deres rettigheder ved hjælp af egnede klageprocedurer, som busselskaberne har indført, eller ved, at klagen indgives til det eller de organer, medlemsstaten har udpeget dertil.
- (16) Medlemsstaterne bør sikre og overvåge, at deres busselskaber generelt efterlever denne forordning, og de bør udpege et organ til at håndhæve den. Overvågningen bør ikke berøre passagerers og busselskabers ret til domstolsprøvelse i henhold til national lov.
- (17) Medlemsstaterne bør fastsætte, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning, og sikre, at de anvendes. Sådanne sanktioner skal være effektive, stå i forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.
- (18) Eftersom formålet med denne forordning, som er at sikre et højt og ensartet niveau for beskyttelse og ydelse af assistance til buspassagerer overalt i medlemsstaterne, ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne alene og på grund af foranstaltningens internationale dimension bedre kan gennemføres på fællesskabsplan, må Fællesskabet derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet som fastsat i traktatens artikel 5. Denne forordning går ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål, hvilket er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel.
- (19) Denne forordning gælder med forbehold af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger²¹.
- (20) Håndhævelsen af denne forordning bør være baseret på Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde")²². Nævnte forordning bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (21) Denne forordning overholder de grundlæggende rettigheder og de principper, som især anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder —

²¹ EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

²² EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

Kapitel I

Generelle bestemmelser

Artikel 1

Emne

Denne forordning fastsætter regler med hensyn til følgende:

- 1) ikke-diskriminering med hensyn til de befordringsvilkår, som busselskaberne tilbyder passagererne
- 2) busselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, der medfører passagerers død eller tilskadekomst eller bortkomst eller beskadigelse af deres bagage
- 3) ikke-diskriminering af og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede buspassagerer
- 4) busselskabernes forpligtelser over for passagererne i tilfælde af aflysning eller forsinkelse
- 5) mindstekrav til oplysninger til passagererne
- 6) klagebehandling
- 7) håndhævelse af passagerernes rettigheder.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på busselskabers befordring af passagerer ad faste ruter.
2. Medlemsstaterne kan fritage de bustransporttjenester, der varetages i byer, forstæder og regionalt, fra denne forordnings anvendelsesområde, hvis denne transport er omfattet af offentlige tjenesteydelseskontrakter, der sikrer passagererne samme rettigheder som dem, der er fastsat i forordningen.
3. Lejlighedsvis kørsel er kun omfattet af kapitel II.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås der ved:

- 1) ”busselskab”: en transportvirksomhed, der har tilladelse i den medlemsstat, hvor den har hjemsted, til at udføre personbefordring med bus på de betingelser for adgang til

markedet, der er fastsat i national lovgivning, eller en transportvirksomhed med en gyldig tilladelse til at drive international personbefordring med bus udstedt af Fællesskabet i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF) nr. 684/92

- 2) ”lejlighedsvis kørsel”: kørsel som omhandlet i artikel 2, stk. 3, i forordning (EØF) nr. 684/92
- 3) ”rutekørsel”: kørsel som omhandlet i artikel 2, stk. 1, i forordning (EØF) nr. 684/92
- 4) ”befordringskontrakt”: kontrakt om befordring af passagerer mellem et busselskab eller dets autoriserede billetudsteder og en passager om udførelse af en eller flere transportydelser
- 5) ”billet”: et gyldigt dokument, der giver ret til befordring, herunder tilsvarende dokumentation i papirløs eller elektronisk form, som er udstedt eller autoriseret af et busselskab eller dets autoriserede billetudsteder
- 6) ”billetudsteder”: en forhandler af bustransportydelser, der indgår befordringskontrakter og sælger billetter på vegne af et busselskab eller for egen regning
- 7) ”rejsebureau”: en rejsearrangør eller formidler som omhandlet i artikel 2, stk. 2 og 3, i direktiv 90/314/EØF
- 8) ”handicappet” eller ”bevægelseshæmmet person”: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov
- 9) ”reservation”: en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring, med forbehold af på forhånd bekræftede personlige befordringsarrangementer
- 10) ”et forvaltningsorgan for en busterminal”: en forvaltningsenhed i en medlemsstat, der er ansvarlig for forvaltningen af en busterminal
- 11) ”aflysning”: en planlagt afgang, hvortil der var mindst én reservation, som ikke gennemføres
- 12) ”forsinkelse”: forskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle afrejse eller ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og hans eller hendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt.

Artikel 4

Befordringskontrakt og ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

1. Busselskaberne udsteder en eller flere billetter til passagererne som dokumentation for indgåelse af befordringskontrakten. Billetterne betragtes som umiddelbart bevis

på indgåelse af befordringskontrakten og giver derved de rettigheder, der er fastsat i denne forordning.

2. Busselskabers og billetudstederes kontraktbestemmelser og takster skal tilbydes til offentligheden uden nogen form for diskriminering på grundlag af slutkundens nationalitet eller bopæl eller busselskabets eller billetudstederens hjemsted i EU, jf. dog eventuelle forpligtelser til offentlig tjeneste, som indebærer reducerede takster til særlige sociale grupper.

Artikel 5 *Opfyldelsespligt*

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges ved f.eks. undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i befordringskontrakten.
2. Busselskaberne kan tilbyde kontraktbetingelser, der er gunstigere for passageren end betingelserne i denne forordning.

Kapitel II

Busselskabers erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage

Artikel 6 *Erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst*

1. I henhold til dette kapitel er busselskaber erstatningsansvarlige for tab og skader, der opstår, hvis en passager, mens han eller hun befinder sig om bord i eller er ved at stige ind i eller ud af bussen, lider fysisk eller mental skade eller dør som følge af en ulykke, der sker under busdriften.
2. Busselskabers erstatningsansvar i tilfælde af skader er ikke underlagt finansiell begrænsning ved nogen lov, konvention eller kontrakt.
3. Et busselskab kan ikke unddrage sig eller begrænse sit erstatningsansvar for skader, hvis der er tale om beløb på op til 220 000 EUR, ved at bevise, at det har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, jf. stk. 4, litra a).
4. Et busselskab er ikke erstatningsansvarligt som omhandlet i stk. 1:
 - a) hvis ulykken skyldes forhold, der ikke vedrører busdriften, og som busselskabet trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge
 - b) hvis ulykken skyldes en fejl fra passagerens side eller dennes forsømmelighed.
5. Intet i denne forordning:

- a) indebærer, at det alene er busselskabet, der er erstatningspligtigt, eller
- b) begrænser busselskabets ret til domstolsprøvelse i henhold til national lov.

Artikel 7 *Skadeserstatning*

1. Hvis en passager dør, omfatter den skadeserstatning, der skal udbetales i henhold til artikel 6:
 - a) de nødvendige udgifter, der er opstået i forbindelse med dødsfaldet, navnlig med hensyn til transport af afdøde og begravelsesomkostninger
 - b) i tilfælde af, at døden ikke indtræder straks, den erstatning, der er fastsat i stk. 2.
2. Ved passagerens tilskadekomst eller enhver anden fysisk eller mental skade omfatter skadeserstatningen:
 - a) de nødvendige udgifter, især til behandling og transport
 - b) compensation for finansielle tab, som passageren har lidt, enten fordi erhvervsevnen er gået helt eller delvis tabt, eller fordi dennes behov er forøget.
3. Hvis afdøde havde eller ville have haft lovmæssig forsørgerpligt over for personer, der ved dødsfaldet mister deres forsørger, skal sådanne personer også kompenseres for deres tab.

Artikel 8 *Forskudsudbetaling*

1. Hvis en passager dør eller pådrager sig fysisk eller mental skade som følge af en ulykke, der sker under busdriften, skal busselskabet omgående og senest 15 dage efter, at den erstatningsberettigede person er blevet identificeret, udbetale sådanne forskudsbeløb, der måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af skaden.
2. Uanset stk. 1 må en forskudsudbetaling ved dødsfald ikke være under 21 000 EUR for hver passager.
3. Forskudsudbetaling er ikke ensbetydende med anerkendelse af erstatningsansvar og kan fraregnes et eventuelt senere erstatningsbeløb, som udbetales i henhold til denne forordning, men skal kun tilbagebetales i de tilfælde, hvor skaden skyldes passagerens forsømmelighed eller fejl, eller hvis den person, som har modtaget forskudsudbetalingen, ikke er den erstatningsberettigede person.

Artikel 9
Erstatningsansvar for bortkommet eller beskadiget bagage

1. Busselskaber er erstatningsansvarlige for bortkommet eller beskadiget bagage, som de har fået overdraget ansvaret for. Det maksimale erstatningsbeløb er på 1 800 EUR pr. passager.
2. Hvis der sker en ulykke under busdriften, er busselskaber erstatningsansvarlige for bortkomst eller beskadigelse af de personlige effekter, som passagererne havde på sig eller med sig som håndbagage. Det maksimale erstatningsbeløb er på 1 300 EUR pr. passager.
3. Hvis et busselskab kan bevise, at passagerens forsømmelighed eller fejl har forårsaget eller bidraget til skaden, fritages busselskabet helt eller delvis for sit erstatningsansvar over for sagsøgeren i det omfang, forsømmeligheden eller fejlen forårsagede eller bidrog til skaden.

Kapitel III
Handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder

Artikel 10
Pålæg om befordring

1. Busselskaber, deres billetudstedere og rejsebureauer må ikke under henvisning til en persons handicap eller nedsatte mobilitet nægte:
 - a) at acceptere reservation eller udstede billet til en rejse, der er omfattet af denne forordning
 - b) den handicappede eller bevægelseshæmmede person at stige om bord, hvis den pågældende har en gyldig billet og reservation.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger.

Artikel 11
Fravigelser og særlige betingelser

1. Uanset bestemmelserne i artikel 10 må busselskaber, deres billetudstedere og rejsebureauer under henvisning til en persons handicap eller nedsatte mobilitet nægte at acceptere reservation fra eller udstede billet til den handicappede eller bevægelseshæmmede eller at lade vedkommende stige om bord:
 - a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til de gældende sikkerhedsbestemmelser i folkeretten, fællesskabsretten eller den nationale ret eller af hensyn til de sikkerhedskrav, der er fastsat af den myndighed, som har udstedt det pågældende busselskabs driftstilladelse

- b) hvis køretøjets størrelse gør det fysisk umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede om bord eller befordre vedkommende.

Nægtes reservation under henvisning til de forhold, der er nævnt i første afsnit, litra a) og b), træffer busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet rimelige foranstaltninger til at foreslå den pågældende person et acceptabelt alternativ.

2. Nægtes en handicappet eller bevægelseshæmmet ombordstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller reducerede mobilitet, skal vedkommende tilbydes tilbagebetaling af billetprisen og acceptabel alternativ transport til bestemmelsesstedet inden for en rimelig frist.
3. Busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet kan på samme betingelser som i stk. 1, første afsnit, litra a), forlange, at den handicappede eller bevægelseshæmmede ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den pågældende, hvis dette er strengt nødvendigt.
4. Et busselskab, en billetudsteder eller et rejsebureau, der gør brug af den undtagelse, der er fastsat i stk. 1, skal straks informere den handicappede eller bevægelseshæmmede om årsagerne hertil og skal på anmodning meddele vedkommende disse oplysninger skriftligt senest fem arbejdsdage efter, at reservationen er afvist.

Artikel 12

Adgang, tilgængelighed og information

1. Busselskaberne skal under aktiv inddragelse af repræsentanter for organisationer for handicappede og bevægelseshæmmede og de håndhævelsesorganer, der er nævnt i artikel 27, fastsætte ikke-diskriminerende regler for handicappedes og bevægelseshæmmedes adgang til befordring for at opfylde gældende sikkerhedskrav. Reglerne skal omfatte alle betingelser for adgang til den pågældende busrute, herunder de benyttede bussers tilgængelighed og faciliteter om bord.
2. Busselskaberne og billetudstederne gør senest på reservationstidspunktet de regler, der er fastsat i stk. 1, offentligt tilgængelige på passende måde og på de samme sprog, som de normalt gives til alle passagerer på. Ved udlevering af disse oplysninger tages der særligt hensyn til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede.
3. På anmodning skal busselskaberne udlevere de bestemmelser i folkeretten, fællesskabsretten eller den nationale ret om sikkerhedskrav, som de ikke-diskriminerende adgangsregler bygger på.
4. Rejsebureauerne udleverer de regler i stk. 1, som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.
5. Busselskaberne, billetudstederne og rejsebureauerne sikrer, at alle relevante oplysninger om befordringsvilkår, om rejsen og om tilgængelighed foreligger i en form, der er egnet og tilgængelig for handicappede og bevægelseshæmmede; dette gælder også online-reservation og -information

Artikel 13 *Ret til assistance*

1. Busterminalernes forvaltningsorganer og busselskaberne skal sikre, at der før, under og efter rejsen ydes passende gratis assistance som fastsat i bilag I til handicappede og bevægelseshæmmede.
2. Busterminalernes forvaltningsorganer og busselskaberne kan yde assistancen selv eller indgå aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistancen. De må indgå en sådan aftale eller sådanne aftaler på eget initiativ eller efter anmodning.

Når et forvaltningsorgan for en busterminal og/eller et busselskab indgår aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistance, er forvaltningsorganet og busselskabet fortsat ansvarlige for, at assistancen ydes.

3. Bestemmelserne i dette kapitel er ikke til hinder for, at forvaltningsorganerne eller busselskaberne yder assistance, der er af højere kvalitet end den, der er omhandlet i bilag I, eller at de yder andre tjenester i tillæg til dem, der er specificeret deri.

Artikel 14 *Ret til assistance i busterminaler*

1. Medlemsstaterne skal senest seks måneder efter denne forordnings ikrafttræden udpege busterminaler, hvor der skal ydes assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, idet der tages hensyn til behovet for at sikre, at der er adgang til tjenesterne fra så mange geografiske områder som muligt. Medlemsstaterne underretter Kommissionen herom.
2. Forvaltningsorganet for en busterminal, som medlemsstaten har udpeget i henhold til stk. 1, er ansvarligt for at sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede ydes assistance som omhandlet i bilag I, litra a), vederlagsfrit, forudsat at vedkommende opfylder betingelserne i artikel 16.

Artikel 15 *Ret til assistance om bord*

Busselskaber skal om bord i bussen og ved ind- og udstigning vederlagsfrit mindst yde den assistance, der er omhandlet i bilag I, litra b), til handicappede og bevægelseshæmmede, forudsat at disse personer opfylder betingelserne i artikel 16.

Artikel 16 *Betingelser for ydelse af assistance*

1. Busselskaberne, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstederne og rejsebureauerne skal samarbejde om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, forudsat at der gives besked om behovet for assistance til busselskabet, forvaltningsorganet, billetudstederen eller rejsebureauet mindst 48 timer, før der er behov for assistance.

2. Busselskaberne, billetudstederne og rejsebureauerne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage handicappedes og bevægelseshæmmedes meddelelse om behov for assistance. Denne forpligtelse gælder alle salgssteder, herunder telefonsalg og salg via internettet.
3. Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med stk. 1, træffer busselskabet, forvaltningsorganet, billetudstederen og rejsebureauet alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til at kunne stige om bord i den afgående bus, skifte til en anden forbindelse eller stige ud af den ankommende bus, som vedkommende har købt billet til.
4. Assistancen ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede møder op på det angivne sted:
 - på det tidspunkt, busselskabet har angivet på forhånd, og som højst må være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid, eller
 - senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid, hvis der ikke er angivet noget tidspunkt.
5. Forvaltningsorganet for en busterminal, som medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 14, stk. 1, skal under hensyntagen til de lokale forhold og med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for busterminalen udpege ankomst- og afgangsmødesteder både inden for busterminalens område og på områder, der er under forvaltningsorganets direkte kontrol uden for terminalbygningerne, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og bede om assistance.
6. Ankomst- og afgangsmødestederne i stk. 5 skal være klart markeret og skal stille de vigtigste oplysninger om busterminalen til rådighed i tilgængelig form.

Artikel 17

Videregivelse af oplysninger til tredjepart

1. Er ydelsen af assistance udliciteret, og får busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for rejsen, videregives de relevante oplysninger til underkontrahenten senest 36 timer før den offentliggjorte afgangstid.
2. Er ydelsen af assistance udliciteret, og får busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet ikke meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for rejsen, videregives de relevante oplysninger til underkontrahenten hurtigst muligt.

Artikel 18

Uddannelse

Busselskaberne sørger for at:

- a) deres eget personale og det personale, der er ansat af eventuelle underentreprenører, og som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, har kendskab til, hvordan de imødekommer de behov, som personer med forskellige former for handicap eller reduceret mobilitet har
- b) uddanne alt personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, med henblik på øget bevidsthed om og ydelse af assistance til handicappede, jf. bilag II
- c) alle nyansatte straks ved ansættelsen får handicaprelateret uddannelse, og at personalet får genopfriskningskurser efter behov.

Artikel 19

Erstatning for kørestole og handicaphjælpemidler

1. Hvis kørestole eller andre handicaphjælpemidler eller dele deraf bortkommer eller beskadiges under håndteringen i terminalen eller transporten om bord i bussen, udbetaler busselskabet eller busterminalens forvaltningsorgan erstatning til ejeren af hjælpemidlet alt efter, hvem der havde ansvaret for hjælpemidlet på tidspunktet for bortkomsten eller beskadigelsen.

Når det er påkrævet, sættes der alt ind på hurtigt at fremskaffe erstatningshjælpemidler.

2. Det erstatningsbeløb, der udbetales i henhold til denne artikel, er ikke underlagt begrænsninger.

Kapitel IV

Busselskabers forpligtelser i tilfælde af rejseafbrydelser

Artikel 20

Ansvar i forbindelse med aflysninger og lange forsinkelser

Busselskaber er ansvarlige for aflysninger, hvis der er tale om køreplanmæssige rejser af længere varighed end tre timer, og for forsinkelser, hvis en afgang udsættes med mere end to timer. I sådanne tilfælde skal de berørte passagerer mindst:

- a) have tilbudt alternativ transport på rimelige vilkår eller, hvis dette er upraktisk, informeres om andre transportselskabers acceptable alternativer
- b) modtage refusion af billetprisen, medmindre de accepterer de alternative transporttjenester, der er omhandlet i litra a)
- c) have ret til kompensation på op til 100 % af billetprisen, hvis busselskabet ikke sørger for at tilbyde alternativ transport eller formidle informationer som omhandlet i litra a). Kompensationen skal betales senest en måned efter, at ansøgningen om kompensation er indgivet.

Artikel 21

Oplysningspligt

1. Ved forsinkelser skal busselskabet eller busterminalens forvaltningsorgan, hvis det er relevant, underrette passagererne om den forventede afgangs- og ankomsttid, så snart sådanne oplysninger foreligger, dog senest henholdsvis 30 minutter efter den køreplanmæssige afgangstid og en time før den køreplanmæssige ankomsttid.
2. Hvis passagerer ikke når en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse, skal busselskabet træffe rimelige foranstaltninger til at underrette de pågældende om alternative forbindelser.

Artikel 22

Andre krav

Denne forordning udelukker ikke, at passagerer kan søge kompensation for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af transporttjenester ved de nationale domstole.

Artikel 23

Andre foranstaltninger til fordel for passagererne

Busselskaberne træffer foranstaltninger på nationalt plan eller EU-plan, hvori de inddrager interesseparter, faglige sammenslutninger og kunde-, passager- og handicaporganisationer. Foranstaltningerne skal tage sigte på bedre omsorg for passagererne, især i tilfælde af lange forsinkelser og afbrydelse eller aflysning af rejser.

Kapitel V

Informering af passagerer og behandling af klager

Artikel 24

Ret til rejseoplysninger

Forvaltningsorganerne for busterminaler og busselskaberne giver under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger på den mest hensigtsmæssige måde. Der skal tages særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.

Artikel 25

Informering om passagerernes rettigheder

1. Busselskaberne og busterminalernes forvaltningsorganer sikrer, at passagererne senest ved afrejsen og under rejsen modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. Disse oplysninger stilles til rådighed i det mest hensigtsmæssige format. Ved udlevering af disse oplysninger tages der særligt hensyn til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede. Disse oplysninger skal omfatte kontaktoplysninger for det håndhævelsesorgan, medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1.

Artikel 26

Klager

1. Busselskaberne skal indføre en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning.
2. Passagerer kan indgive klage til et busselskab i en måned regnet fra den dag, hvor vedkommende blev befordret eller skulle have været befordret. Modtageren af klagen skal inden for en frist på 20 hverdage enten give et begrundet svar eller i behørigt begrundede tilfælde oplyse passageren om, hvornår vedkommende kan forvente svar. Besvarelestiden må ikke være længere end to måneder regnet fra modtagelsen af klagen.
3. Er der ikke modtaget noget svar inden tidsfristen i stk. 2, anses klagen for at være accepteret.

Kapitel VI

Håndhævelse og nationale håndhævelsesorganer

Artikel 27

Nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som har ansvaret for at håndhæve denne forordning. Hvert organ træffer de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes, herunder reglerne for adgang i artikel 12. Organerne skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængige af busselskaberne.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvilke organer der er udpeget i overensstemmelse med denne artikel, og om deres respektive ansvarsområder.
3. Enhver passager kan klage over påstået overtrædelse af denne forordning til det organ, der er udpeget i henhold til stk. 1.
4. De medlemsstater, der har valgt at undtage visse ruter i henhold til artikel 2, stk. 2, sikrer en tilsvarende mekanisme for håndhævelse af passagerernes rettigheder.

Artikel 28

Rapport om håndhævelse

1. Hvert år den 1. juni offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1, en rapport om deres virksomhed i det foregående år, som bl.a. indeholder følgende:
 - a) en beskrivelse af de foranstaltninger, der er truffet for at anvende bestemmelserne i denne forordning
 - b) en henvisning til proceduren for afgørelse af klager fra enkeltpersoner

- c) et resumé af de regler, der gælder for handicappedes og bevægelseshæmmedes adgang i den pågældende medlemsstat
 - d) aggregerede oplysninger om klager
 - e) nærmere oplysninger om anvendte sanktioner
 - f) øvrige spørgsmål, som har betydning for bedre håndhævelse af forordningen.
2. For at kunne udarbejde sådanne rapporter skal håndhævelsesorganerne føre statistik over klager fra enkeltpersoner opdelt på emner og selskab. Sådanne oplysninger skal efter anmodning stilles til rådighed for Kommissionen eller de nationale myndigheder, der foretager undersøgelser, i op til tre år efter hændelsen.

Artikel 29 *Samarbejde mellem håndhævelsesorganer*

De håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1, udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, således at passagerer nyder samme beskyttelse overalt i Fællesskabet. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

Artikel 30 *Sanktioner*

Medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer heraf.

Kapitel VII **Afsluttende bestemmelser**

Artikel 31 *Rapportering*

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om forordningens anvendelse og virkninger senest tre år efter dens ikrafttræden. Om fornødent ledsages rapporten af forslag til retsakter om mere detaljeret gennemførelse af denne forordnings bestemmelser eller om ændring af den.

Artikel 32 *Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004*

I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 tilføjes følgende:

”18. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. .../... om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (”forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde”)²³”.

Artikel 33
Ikrafttræden

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.
2. Den anvendes med virkning fra [et år efter ikrafttrædelsen].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den [xx.].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand

²³ EUT L [...] af [...], s. [...].

BILAG I

Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede

a) Assistance i busterminaler

Assistance og arrangementer, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- meddele deres ankomst i terminalen og anmode om assistance ved de udpegede mødesteder
- bevæge sig fra mødestedet til indcheckningsskranken, ventesalen eller afgangshallen.

b) Assistance i bussen

Assistance og arrangementer, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- stige om bord under anvendelse af en lift eller kørestol eller med anden fornøden assistance
- anbringe bagage
- hente bagage
- stige ud af køretøjet
- komme til at benytte toiletfaciliteter
- medbringe et anerkendt servicedyr om bord i bussen
- indtage sin plads
- få de oplysninger, der er nødvendige for turen, i tilgængelig form
- stige ind og ud under pauser, hvis det kan lade sig gøre.

BILAG II

Handicaprelateret uddannelse

a) Handicapbevidstgørende uddannelse

Uddannelsen af personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, skal omfatte følgende:

- viden om og hensigtsmæssig adfærd over for passagerer med fysisk, sensorisk (syn og hørelse) eller skjult handicap eller indlæringsvanskeligheder, herunder hvordan der skelnes mellem, hvad personer med reduceret mobilitet, orienteringsevne og kommunikationsevne selv er i stand til at gøre

- de barrierer, som stilles i vejen for bevægelseshæmmede, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsesmæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- anerkendte servicedyr, herunder deres rolle og behov
- håndtering af uventede situationer
- interpersonelle færdigheder og kommunikationsmetoder i relation til døve og hørehæmmede, synshæmmede, talehæmmede og personer med indlæringsvanskeligheder
- hvordan kørestole og andre handicaphjælpemidler håndteres forsigtigt, så de ikke beskadiges (alt personale, der er ansvarligt for eventuel bagagehåndtering).

b) Uddannelse i handicapassistance

Uddannelsen af personale, der direkte assisterer handicappede og bevægelseshæmmede, skal omfatte følgende:

- hvordan hjælpes en kørestolsbruger med at komme op af og ned i kørestolen
- færdigheder i at assistere handicappede og bevægelseshæmmede, der rejser med et anerkendt servicedyr, herunder sådanne dyrs rolle og behov
- teknikker til at ledsage blinde og synshæmmede passagerer og til håndtering og befordring af anerkendte servicedyr
- kendskab til de typer hjælpemidler, som kan være til hjælp for handicappede og bevægelseshæmmede, og viden om, hvordan sådanne hjælpemidler benyttes
- brugen af de benyttede hjælpemidler til ind- og udstigning og viden om, med hvilke procedurer for assistance til ind- og udstigning de handicappedes og bevægelseshæmmedes sikkerhed og værdighed kan tilgodeses
- tilstrækkelig forståelse for, at assistancen skal være pålidelig og professionel, og opmærksomhed på, at nogle handicappede passagerer kan føle sig sårbare under rejser, da de er afhængige af, at der ydes assistance
- kendskab til førstehjælp.