

## I

(Lovgivningsmæssige retsakter)

## FORORDNINGER

## EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) Nr. 181/2011

af 16. februar 2011

## om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION  
HAR —

under henvisning til traktaten om den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 91, stk. 1,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg <sup>(1)</sup>,

efter høring af Regionsudvalget,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, på grundlag af fælles udkast godkendt af Forligsudvalget den 24. januar 2011 <sup>(2)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Handling fra Unionens side 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 alle passagerer sikres et mindsteniveau for beskyttelse.

<sup>(1)</sup> EUT C 317 af 23.12.2009, s. 99.

<sup>(2)</sup> Europa-Parlamentets holdning af 23.4.2009 (EUT C 184 E af 8.7.2010, s. 312), Rådets førstebehandlingsholdning af 11.3.2010 (EUT C 122 E af 11.5.2010, s. 1), Europa-Parlamentets holdning af 6.7.2010 (endnu ikke offentliggjort i EUT), Rådets afgørelse af 31.1.2011 og Europa-Parlamentets lovgivningsmæssige beslutning af 15.2.2011 (endnu ikke offentliggjort i EUT).

(3) Unionens foranstaltninger til forbedring af passagerrettigheder inden for bustransport bør tage hensyn til de særlige karakteristika ved denne transportsektor, som hovedsagelig består af små og mellemstore virksomheder.

(4) Passagerer og, som et minimum, personer, som passageren havde eller ville have haft lovmæssig forsørgerpligt over for, bør nyde passende beskyttelse i tilfælde af ulykker, der skyldes brugen af bus, under hensyn til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/103/EF af 16. september 2009 om ansvarsforsikring for motorkøretøjer og kontrollen med forsikringspligtens overholdelse <sup>(3)</sup>.

(5) Ved valget af, hvilken national ret der finder anvendelse på erstatning i tilfælde af død, herunder rimelige begravelsesudgifter, eller tilskadekomst samt bortkomst eller beskadigelse af bagage på grund af ulykker, der skyldes brug af bus, bør der tages hensyn til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 864/2007 af 11. juli 2007 om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt (Rom II) <sup>(4)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) <sup>(5)</sup>.

(6) Passagerer bør ud over erstatning i overensstemmelse med gældende national ret i tilfælde af død eller tilskadekomst samt bortkomst eller beskadigelse af bagage på grund af ulykker, der skyldes brug af bus, have ret til assistance for så vidt angår deres umiddelbare praktiske behov efter en ulykke. En sådan assistance bør om nødvendigt omfatte førstehjælp, indkvartering, mad, tøj og transport.

<sup>(3)</sup> EUT L 263 af 7.10.2009, s. 11.

<sup>(4)</sup> EUT L 199 af 31.7.2007, s. 40.

<sup>(5)</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

- (7) 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 rettigheder som alle andre borgere med hensyn til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskriminering.
- (8) I lyset af artikel 9 i De Forenede Nationers konvention 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 for ikke-diskriminering og assistance under deres rejse. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor kunne blive befordret og ikke nægtes befordring som følge af deres handicap eller bevægelseshæmning, undtagen af årsager, der er berettigede af sikkerhedsmæssige grunde eller på grund af køretøjernes eller infrastrukturens udformning. Inden for rammerne af den relevante lovgivning om beskyttelse af arbejdstagere bør handicappede og bevægelseshæmmede have ret til assistance ved busterminaler og om bord i busser. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance ydes gratis for de pågældende. Transportørerne bør fastsætte adgangsvilkår, fortrinsvis efter det europæiske standardiseringssystem.
- (9) Ved fastlæggelse af, hvordan nye busterminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør busterminalernes forvaltningsorganer bestræbe sig på at tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov i overensstemmelse med kravene om »design for alle«. Busterminalernes forvaltningsorganer skal under alle omstændigheder udpege ankomstmødesteder, hvor handicappede kan meddele deres ankomst og anmode om assistance.
- (10) Transportørerne bør tilsvarende så vidt muligt tage hensyn til disse behov, når de træffer afgørelse om nye og nyligt ombyggede køretøjers udstyr, uden at dette berører gældende eller fremtidig lovgivning om de tekniske krav for busser.
- (11) Medlemsstaterne bør bestræbe sig på at forbedre den eksisterende infrastruktur, hvis dette er nødvendigt for gøre det muligt for transportørerne at sikre adgang for handicappede og bevægelseshæmmede og yde passende assistance.
- (12) For at imødekomme handicappedes og bevægelseshæmmedes behov bør personalet være passende uddannet. Med henblik på at lette den gensidige anerkendelse af chaufførernes nationale kvalifikationer kan der gives handicapbevidstgørende uddannelse som en del af de grundlæggende kvalifikationskrav eller efteruddannelseskrav, jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/59/EF af 15. juli 2003 om grundlæggende kvalifikationskrav og efteruddannelseskrav for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej<sup>(1)</sup>. For at sikre sammenhæng mellem indførelsen af uddannelseskravene og tidsfristerne i nævnte direktiv bør der åbnes mulighed for fritagelse i en begrænset periode.
- (13) Organisationer, der repræsenterer handicappede eller bevægelseshæmmede, bør høres eller inddrages i tilrettelæggelsen af indholdet af handicaprelateret uddannelse.
- (14) Buspassagerers rettigheder bør omfatte modtagelse af oplysninger om den service, der ydes før og under rejsen. Alle væsentlige oplysninger til buspassagererne bør på anmodning også formidles i alternative formater, som er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede, såsom stor skrift, klart sprog, blindskrift, elektronisk kommunikation, der er tilgængelig gennem fleksibel teknologi, eller lydbånd.
- (15) Denne forordning bør ikke begrænse transportørernes ret til at søge erstatning hos enhver person, herunder tredjemand, i overensstemmelse med gældende national lovgivning.
- (16) Ulemper, som passagerer oplever som følge af aflysning eller betydelig forsinkelse af deres rejse, bør mindskes. Med dette for øje bør der sørges passende for passagerer, der afrejser fra terminalerne, og de bør gives fyldestgørende oplysninger på en måde, der er tilgængelig for alle passagerer. Passagerer bør også kunne annullere deres rejse og få billetterne refunderet eller få tilbudt en anden rejserute på tilfredsstillende vilkår. Hvis transportørerne ikke yder passagererne den nødvendige assistance, bør passagererne have ret til pengeerstatning.
- (17) Transportørerne bør samarbejde for at træffe foranstaltninger på nationalt eller europæisk plan, hvori de inddrager interesseparter, faglige sammenslutninger og kunde-, passager- og handicaporganisationer samt organisationer for bevægelseshæmmede. Sådanne foranstaltninger bør have til formål at forbedre informationen til, omsorgen for og assistancen til passagererne, når deres rejse afbrydes, især i tilfælde af lange forsinkelser eller aflysning af rejsen, med særlig fokus på passagerer med særlige behov på grund af handicap, bevægelseshæmning, sygdom, høj alder og graviditet, herunder ledsagende passagerer og passagerer, der rejser med småbørn. Nationale håndhævelsesorganer bør underrettes om disse foranstaltninger.

(<sup>1</sup>) EUT L 226 af 10.9.2003, s. 4.

- (18) Denne forordning bør ikke berøre de passagerrettigheder, der er fastlagt ved Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, pakkeferier og pakketure<sup>(1)</sup>. Denne forordning bør ikke finde anvendelse, hvis en pakketur aflyses af andre årsager end aflysning af busafgangen.
- (19) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagererne om deres rettigheder i medfør af denne forordning, således at de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder.
- (20) Passagererne bør kunne udøve deres rettigheder ved egnede klageprocedurer hos transportørerne, eller ved at klagen indgives til det eller de organer, som den relevante medlemsstat har udpeget dertil.
- (21) Medlemsstaterne bør sikre overholdelse af denne forordning og udpege et eller flere kompetente organer til at forestå overvågning og håndhævelse. Dette berører ikke passagerers ret til domstolsprøvelse i henhold til national ret.
- (22) Klager over assistance bør fortrinsvis indbringes for det eller de organer til håndhævelse af denne forordning, som er udpeget af den medlemsstat, hvor påstigningsstedet eller udstigningsstedet er beliggende, idet der tages hensyn til de procedurer, der er fastsat i medlemsstaterne for indgivelse af klager.
- (23) Medlemsstaterne bør fremme anvendelsen af offentlig transport, integreret information og integrerede billetter med henblik på at optimere anvendelsen af og interoperabiliteten mellem de forskellige transportformer og transportører.
- (24) Medlemsstaterne bør fastsætte sanktioner for overtrædelser af denne forordning, og sikre, at disse sanktioner anvendes. Sanktionerne bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
- (25) Målet for denne forordning, nemlig at sikre et ensartet niveau for beskyttelse af og ydelse af assistance til buspassagerer overalt i medlemsstaterne, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor på grund af handlingens omfang og virkninger bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (26) Denne forordning bør gælde 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 oplysninger<sup>(2)</sup>.
- (27) 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») <sup>(3)</sup>. Nævnte forordning bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (28) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, som navnlig anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder som omhandlet i artikel 6 i traktaten om Den Europæiske Union under hensyn til Rådets direktiv 2000/43/EF af 29. juni 2000 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af alle uanset race eller etnisk oprindelse<sup>(4)</sup> og Rådets direktiv 2004/113/EF af 13. december 2004 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med adgang til og levering af varer og tjenesteydelser<sup>(5)</sup> —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

#### KAPITEL I

#### ALMINDELIGE BESTEMMELSER

##### Artikel 1

##### Genstand

Denne forordning fastsætter regler for bustransport med hensyn til følgende:

- a) ikke-diskrimination af passagererne hvad angår de transportvilkår, transportørerne tilbyder
- b) passagerernes rettigheder i tilfælde af ulykker, der skyldes brug af bus og medfører død eller personlig tilskadekomst eller bortkomst eller beskadigelse af bagage
- c) ikke-diskrimination og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede
- d) passagerernes rettigheder i tilfælde af aflysning eller forsinkelse
- e) mindstekrav til oplysninger til passagererne
- f) behandling af klager
- g) generelle regler om håndhævelse.

<sup>(2)</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

<sup>(3)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>(4)</sup> EFT L 180 af 19.7.2000, s. 22.

<sup>(5)</sup> EUT L 373 af 21.12.2004, s. 37.

<sup>(1)</sup> EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

## Artikel 2

## Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på passagerer, der benytter rutekørsel for uspecificerede passagerkategorier, når passagerernes påstignings- eller udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område, og når den planlagte rejseafstand er 250 km eller mere.

2. For så vidt angår rutekørslen i stk. 1, men hvor den planlagte rejseafstand er mindre end 250 km, finder artikel 4, stk. 2, artikel 9, artikel 10, stk. 1, artikel 16, stk. 1, litra b), og stk. 2, artikel 17, stk. 1 og 2, og artikel 24-28 anvendelse.

3. Derudover finder denne forordning, bortset fra artikel 9-16, artikel 17, stk. 3, og kapitel IV, V og VI, anvendelse på passagerer, der benytter lejlighedsvis kørsel, når passagerens første påstigningssted eller endelige udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område.

4. Medlemsstaterne kan på et gennemsigtigt og ikke-diskriminerende grundlag fritage indenlandsk rutekørsel fra anvendelsen af denne forordning bortset fra artikel 4, stk. 2, artikel 9, artikel 10, stk. 1, artikel 16, stk. 1, litra b), og stk. 2, artikel 17, stk. 1 og 2, og artikel 24-28. Sådanne fritagelser kan gives fra datoen for anvendelsen af denne forordning for en periode på højst fire år, der kan forlænges én gang.

5. Medlemsstaterne kan fra datoen for anvendelsen af denne forordning for en periode på højst fire år på et gennemsigtigt og ikke-diskriminerende grundlag fritage bestemte rutekørsler fra anvendelsen af denne forordning, når en betydelig del sådanne rutekørsler, herunder mindst ét planmæssigt stop, finder sted uden for Unionen. Sådanne fritagelser kan fornyes én gang.

6. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser af forskellige typer tjenesteydelser, der indrømmes i medfør af stk. 4 og 5. Anser Kommissionen en fritagelse for ikke at være i overensstemmelse med denne artikel, træffer den de nødvendige foranstaltninger. Senest den 2. marts 2018 forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om fritagelser, der er indrømmet i medfør af stk. 4 og 5.

7. Intet i denne forordning skal forstås som værende i strid med eller som tilføjelse af yderligere krav til kravene i gældende lovgivning om tekniske krav for busser eller infrastruktur eller udstyr ved busstoppesteder og terminaler.

8. Denne forordning berører ikke passagerrettighederne i henhold til direktiv 90/314/EØF og finder ikke anvendelse, hvis en pakketur omhandlet i dette direktiv aflyses af andre årsager end aflysning af en rutekørsel.

## Artikel 3

## Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- a) »rutekørsel«: personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder
- b) »lejlighedsvis kørsel«: kørsel, der ikke er omfattet af definitionen af rutekørsel, og hvis vigtigste kendetegn er, at det er grupper af passagerer, der er dannet på initiativ af kunden eller af transportøren selv, der befordres med bus
- c) »befordringskontrakt«: en kontrakt om befordring indgået mellem en transportør og en passager om udførelse af en eller flere rutekørsler eller lejlighedsvis kørsler
- d) »billet«: et gyldigt dokument eller et andet bevis på en befordringskontrakt
- e) »transportør«: en fysisk eller juridisk person, dog ikke en rejsearrangør, rejseagent eller billetudsteder, som tilbyder offentligheden befordring i form af rutekørsel eller lejlighedsvis kørsler
- f) »undertransportør«: en anden fysisk eller juridisk person end transportøren, som faktisk udfører befordringen helt eller delvist
- g) »billetudsteder«: enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en transportør
- h) »rejseagent«: enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en passager
- i) »rejsearrangør«: arrangør eller formidler som omhandlet i artikel 2, nr. 2) og 3), i direktiv 90/314/EØF, dog ikke transportøren
- j) »handicappet« eller »bevægelseshæmmet«: 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

- k) »adgangsvilkår«: relevante standarder og retningslinjer for og oplysninger om bussers og/eller udpegede terminalers tilgængelighed, herunder deres faciliteter for handicappede og bevægelseshæmmede
- l) »reservation«: reservation af et sæde om bord på en bus til rutekørsel på et specifikt afgangstidspunkt
- m) »terminal«: en bemandet terminal, hvor der i henhold til den fastlagte rute er planlagt rutekørsel med stop til passagerers på- og udstigning, udstyret med faciliteter såsom indtjekningskranke, ventesal eller billetkontor
- n) »busstoppested«: ethvert punkt bortset fra en terminal, hvor en rutekørsel i henhold til den fastsatte rute er planlagt til at stoppe for passagerers på- eller udstigning
- o) »forvaltningsorgan for en busterminal«: en forvaltningsenhed i en medlemsstat, der er ansvarlig for forvaltningen af en udpeget terminal
- p) »aflysning«: en tidligere planlagt rutekørsel, som ikke gennemføres
- q) »forsinkelse«: forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afgå ifølge den offentliggjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

#### Artikel 4

##### Billetter og ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

1. Transportører skal udstede en billet til passageren, medmindre andre dokumenter giver ret til befordring. Der kan udstedes en elektronisk billet.
2. Uden at dette berører særlige takster, der ydes på baggrund af sociale hensyn, skal transportørers kontraktbestemmelser og takster tilbydes offentligheden uden nogen form for direkte eller indirekte diskrimination på grundlag af slutkunders nationalitet eller transportørens eller billetudstederens hjemsted i Unionen.

#### Artikel 5

##### Andre involverede parter

1. Selv om udførelsen af forpligtelser i henhold til denne forordning overlades til en undertransportør, en billetudsteder eller enhver anden person, er transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller busterminalens forvaltningsorgan, som har overladt udførelsen af sådanne forpligtelser til andre, ikke desto mindre ansvarlig for denne involverede parts handlinger og undladelser.
2. Den part, som transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller busterminalens forvaltningsorgan overlader udførelsen af

en forpligtelse til, er desuden omfattet af denne forordnings bestemmelser for så vidt angår den forpligtelse, der er overladt.

#### Artikel 6

##### Opfyldelsespligt

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke begrænses eller fraviges ved navnlig undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i befordringskontrakten.
2. Transportørerne kan tilbyde kontraktbestemmelser, der er mere fordelagtige for passageren end bestemmelserne i denne forordning.

#### KAPITEL II

##### ERSTATNING OG ASSISTANCE I TILFÆLDE AF ULYKKER

#### Artikel 7

##### Død eller tilskadekomst og bortkomst eller beskadigelse af bagage

1. Passagerer er i overensstemmelse med gældende national ret berettigede til erstatning i tilfælde af død, herunder rimelige begravelsesudgifter, eller tilskadekomst samt bortkomst eller beskadigelse af bagage på grund af ulykker, der skyldes brug af bus. I tilfælde af en passagers død gælder denne ret som et minimum for personer, over for hvilke passageren havde eller ville have haft lovmæssig forsørgerpligt.
2. Erstatningen beregnes i overensstemmelse med gældende national ret. En maksimumsgrænse fastsat i national ret for erstatning for død og tilskadekomst eller bortkomst eller beskadigelse af bagage skal pr. skadetilfælde være mindst:

- a) 220 000 EUR pr. passager
- b) 1 200 EUR pr. stk. bagage. Såfremt kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger beskadiges, skal erstatningen altid svare til omkostningen ved erstatning eller reparation af det tabte eller beskadigede udstyr.

#### Artikel 8

##### Passagerers umiddelbare praktiske behov

I tilfælde af en ulykke, der skyldes brug af bus, skal transportøren yde rimelig assistance, som er afpasset efter forholdene, med hensyn til passagerernes umiddelbare praktiske behov efter ulykken. En sådan assistance omfatter om nødvendigt indkvartering, mad, tøj, transport og fremme af førstehjælp. Ydelse af assistance er ikke ensbetydende med anerkendelse af erstatningsansvar.

For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

## KAPITEL III

**HANDICAPPEDES OG BEVÆGELSESHÆMMEDES  
RETTIGHEDER**

## Artikel 9

**Befordringsret**

1. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører må ikke under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger.

## Artikel 10

**Undtagelser og særlige bestemmelser**

1. Uanset artikel 9, stk. 1, kan transportører, rejseagenter og rejsearrangører under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på:
  - a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til gældende sikkerhedsmæssige krav i folkeretten, EU-retten eller den nationale ret eller af hensyn til sundheds- og sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder
  - b) hvis køretøjets konstruktion eller infrastrukturen, herunder busstoppesteder og terminaler, gør det fysisk umuligt at lade den handicappede eller bevægelseshæmmede stige på eller ud eller befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.
2. Nægtes det at acceptere en reservation eller at udstede eller på anden måde levere en billet under henvisning til de forhold, der er nævnt i stk. 1, informerer transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren den berørte person om eventuelle acceptable alternative befordringer, der udføres af transportøren.
3. Hvis en handicappet eller en bevægelseshæmmede, der er i besiddelse af en reservation eller en billet og har opfyldt kravene i artikel 14, stk. 1, litra a), alligevel nægtes tilladelse til påstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller bevægelseshæmning, skal denne person og en eventuel ledsagende person i henhold til nærværende artikels stk. 4 tilbydes valget mellem:
  - a) ret til tilbagebetaling og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afrejsested ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed, samt
  - b) bortset fra når det ikke er muligt, fortsættelse eller omlægning af rejsen med rimelige alternative transporttjenester til det bestemmelsessted, som er fastsat i befordringskontrakten.

Retten til tilbagebetaling af det beløb, der er betalt for billetten, påvirkes ikke af manglende meddelelse i overensstemmelse med artikel 14, stk. 1, litra a).

4. Hvis en transportør, rejseagent eller rejsearrangør under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægter at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på køretøjet af de i stk. 1 nævnte årsager, kan denne person forlange at blive ledsaget af en anden person efter eget valg, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den handicappede eller bevægelseshæmmede, således at årsagerne i stk. 1 ikke længere finder anvendelse.

En sådan ledsagende person befordres gratis og har, hvor det er muligt, plads ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede.

5. Hvis transportører, rejseagenter eller en rejsearrangør benytter sig af den undtagelse, der er fastsat i stk. 1, skal de straks informere den handicappede eller bevægelseshæmmede om årsagerne hertil og skal på anmodning meddele vedkommende disse oplysninger skriftligt inden for fem arbejdsdage efter, at anmodningen er indgivet.

## Artikel 11

**Tilgængelighed og information**

1. Transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer sikrer, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer, i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede eller bevægelseshæmmede, at der findes eller fastsættes ikke-diskriminerende adgangsvilkår for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede.
2. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer gør adgangsvilkårene i stk. 1, herunder teksterne til folkeretlige, EU-retlige eller nationale regler, der fastsætter sikkerhedskrav, som udgør grundlaget for disse ikke-diskriminerende adgangsvilkår, offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet, efter anmodning i tilgængelige formater, på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på. Når disse oplysninger gives, tages der særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.
3. Rejsearrangørerne gør de adgangsvilkår tilgængelige, der er nævnt i stk. 1, og som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.
4. Den i stk. 2 og 3 nævnte information om adgangsvilkår skal udleveres fysisk på anmodning fra passageren.

5. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører sikrer, at alle relevante generelle oplysninger om rejsen og befordringsbetingelserne foreligger i formater, der er egnede og tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede; dette gælder, hvor det er relevant, også onlinereservation og -information. Informationen udleveres fysisk på passagerens anmodning.

#### Artikel 12

##### Udpegning af terminaler

Medlemsstaterne udpeger busterminaler, hvor der skal ydes assistance til handicappede og bevægelseshæmmede. Medlemsstaterne underretter Kommissionen herom. Kommissionen gør en liste over de udpegede busterminaler tilgængelig på internettet.

#### Artikel 13

##### Ret til assistance på udpegede terminaler og i busser

1. Transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer yder inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder på terminaler udpeget af medlemsstaterne gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede i mindst det omfang, der er specificeret i del a) i bilag I, jf. dog adgangsvilkårene i artikel 11, stk. 1.

2. Transportører yder på busser gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede i mindst det omfang, der er specificeret i del b) i bilag I, jf. dog adgangsvilkårene i artikel 11, stk. 1.

#### Artikel 14

##### Betingelser for ydelse af assistance

1. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede på betingelse af, at:

- a) den pågældendes behov for assistance meddeles transportøren, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenten eller rejsearrangøren senest 36 timer, før der er behov for den, og
  - b) de pågældende møder op på det udpegede sted
    - i) på det tidspunkt, transportøren på forhånd har meddelt, og som højst må være 60 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt, medmindre en kortere periode er blevet aftalt mellem transportøren og passageren, eller
    - ii) senest 30 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt, hvis der ikke er meddelt noget tidspunkt.
2. I tillæg til stk. 1 skal handicappede og bevægelseshæmmede give transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren meddelelse om deres særlige behov med hensyn til siddepladser,

når de reserverer eller forhåndskøber deres billet, hvis de har kendskab til behovene på dette tidspunkt.

3. Transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenterne eller rejsearrangørerne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage handicappedes og bevægelseshæmmedes meddelelse om behov for assistance. Denne forpligtelse gælder alle udpegede terminaler og deres salgssteder, herunder telefonsalg og salg via internettet.

4. Hvis der ikke er givet meddelelse i overensstemmelse med stk. 1, litra a), og stk. 2, træffer transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenterne og rejsearrangørerne alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til at kunne stige på den afgående bus, skifte til en anden forbindelse eller stige ud af den ankommende bus, som vedkommende har købt billet til.

5. Busterminalernes forvaltningsorganer udpeger et sted inden for eller uden for terminalen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og anmode om assistance. Dette sted skal være klart markeret og stille de vigtigste oplysninger om terminalen og den assistance, der kan ydes, til rådighed i tilgængelige formater.

#### Artikel 15

##### Videregivelse af oplysninger til tredjepart

Hvis rejseagenter eller rejsearrangører modtager en meddelelse som nævnt i artikel 14, stk. 1, litra a), skal de, inden for deres normale kontortider, så hurtigt som muligt videregive denne oplysning til transportøren eller busterminalernes forvaltningsorganer.

#### Artikel 16

##### Uddannelse

1. Transportører og, hvis det er relevant, busterminalernes forvaltningsorganer udarbejder handicaprelaterede uddannelsesprocedurer, herunder vejledning, og sørger for:

- a) at deres eget personale bortset fra chauffører og det personale, der er ansat af eventuelle andre involverede parter, som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, er uddannet eller har modtaget vejledning som beskrevet i bilag II, del a) og b), og
- b) at deres personale, inklusive chauffører, der tager sig direkte af de rejsende eller af spørgsmål relateret til de rejsende, er uddannet eller har modtaget vejledning som beskrevet i bilag II, del a).

2. En medlemsstat kan for en periode på højst fem år fra den 1. marts 2013 indrømme en fritagelse fra anvendelsen af stk. 1, litra b), for så vidt angår uddannelse af chauffører.

*Artikel 17***Erstatning for kørestole og andre bevægelseshjælpemidler**

1. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer er ansvarlige, når de har forårsaget tab af eller skade på kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger. Den transportør eller busterminalens forvaltningsorgan, der er ansvarlig for tab eller skade, erstatter dette tab eller denne skade.

2. Den i stk. 1 omhandlede erstatning skal svare til omkostningen ved erstatning eller reparation af de tabte eller beskadigede hjælpemidler eller anordninger.

3. Når det er påkrævet, sættes der alt ind på hurtigt at fremskaffe midlertidige erstatningshjælpemidler eller anordninger. Kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger skal, når det er muligt, have tekniske og funktionelle egenskaber, der svarer til egenskaberne ved de tabte eller beskadigede hjælpemidler eller anordninger.

*Artikel 18***Fritagelser**

1. Medlemsstaterne kan fritage indenlandsk rutekørsel fra anvendelsen af alle eller nogle af bestemmelserne i dette kapitel, forudsat at de sikrer, at beskyttelsen af handicappede og bevægelseshæmmede i henhold til deres nationale regler mindst er den samme som i henhold til denne forordning, jf. dog artikel 2, stk. 2.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser, der indrømmes i medfør af stk. 1. Anser Kommissionen en fritagelse for ikke at være i overensstemmelse med denne artikel, træffer den de nødvendige foranstaltninger. Senest den 2. marts 2018 forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om fritagelser, der er indrømmet i medfør af stk. 1.

## KAPITEL IV

**PASSAGERERS RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED AFLYSNINGER ELLER FORSINKELSER***Artikel 19***Fortsættelse, omlægning og tilbagebetaling**

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en rutekørsel bliver aflyst eller dens afgang fra en terminal forsinket mere end 120 minutter, eller i tilfælde af overbookning skal passageren straks tilbydes valget mellem:

a) fortsættelse eller omlægning af rejsen uden meromkostninger og under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed

b) tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse med bus til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

2. Hvis transportøren ikke tilbyder passageren valget i stk. 1, har passageren ret til erstatning svarende til 50 % af billetprisen ud over den tilbagebetaling, der er nævnt i stk. 1, litra b). Dette beløb skal betales af transportøren senest en måned efter, at ansøgningen om erstatning er indgivet.

3. Hvis bussen bliver uanvendelig under rejsen, sørger transportøren for enten fortsættelse af kørslen med et andet køretøj fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, eller befordring fra det sted, hvor det uanvendelige køretøj befinder sig, til et passende afventningssted eller en terminal, hvorfra det er muligt at fortsætte rejsen.

4. Når en rutekørsel eller dens afgang fra et busstoppested er forsinket mere end 120 minutter, har passagererne ret til fortsættelse eller omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side, jf. stk. 1.

5. Tilbagebetaling i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 4 skal ske inden for 14 dage, efter at tilbuddet er fremsat, eller anmodningen er modtaget. Tilbagebetalingen skal dække billetens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan. Er der tale om abonnementskort eller periodekort, skal tilbagebetalingen være lig med rejsens forholdsmæssige andel af den fulde omkostning til kortet. Tilbagebetalingen skal ske kontant, medmindre passageren accepterer anden form for tilbagebetaling.

*Artikel 20***Information**

1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en rutekørsels afgang skal transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan underrette passagerer, der afrejser fra terminalen, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge køreplanen og om det forventede afgangstidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Passagerer, der i henhold til køreplanen ikke kan nå en tilslutningsforbindelse på grund af aflysning eller forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan om alternative forbindelser.

3. Transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan sikrer, at handicappede og bevægelseshæmmede modtager de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger i tilgængelige formater.

4. Hvis det er muligt, gives de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger elektronisk til alle passagerer, herunder dem, der afrejser fra busstoppesteder, inden for den frist, der er fastsat i stk. 1, hvis passageren har anmodet om dette og givet transportøren de nødvendige kontaktoplysninger.

#### Artikel 21

##### Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

For rejser med en planlagt varighed på mere end tre timer skal transportøren i tilfælde af aflysning eller forsinkelse på mere end 90 minutter gratis tilbyde passagererne:

- a) snacks, måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår i bussen eller i terminalen
- b) et hotelværelse eller anden indkvartering samt assistance til at arrangere transport mellem terminalen og indkvarteringsstedet i tilfælde, hvor et ophold på en eller flere nætter bliver nødvendigt. For hver passager kan transportøren begrænse de samlede indkvarteringsomkostninger, som ikke omfatter transport fra terminalen til indkvarteringsstedet og tilbage, til 80 EUR pr. nat og til højst to nætter.

Når denne artikel finder anvendelse, skal transportøren især være opmærksom på handicappedes og bevægelseshæmmedes samt eventuelle ledsagende personers behov.

#### Artikel 22

##### Andre krav

Dette kapitel udelukker ikke, at passagerer i henhold til national lovgivning søger erstatning ved de nationale domstole for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af rutekørsler.

#### Artikel 23

##### Undtagelser

1. Artikel 19 og 21 finder ikke anvendelse på passagerer med åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, medmindre de har abonnementskort eller periodekort.
2. Artikel 21, litra b), finder ikke anvendelse, hvis transportøren beviser, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes strenge vejrforhold eller større naturkatastrofer, der bringer en sikker busdrift i fare.

#### KAPITEL V

##### GENERELLE REGLER OM INFORMATION OG KLAGER

#### Artikel 24

##### Ret til rejseinformation

Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer giver inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse. Hvor det

er muligt, stilles disse oplysninger efter anmodning til rådighed i tilgængelige formater.

#### Artikel 25

##### Information om passageres rettigheder

1. Transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer sikrer inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne senest ved afrejsen modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. Disse oplysninger skal stilles til rådighed i terminalerne og, hvor det er relevant, på internettet. På anmodning af en handicappet eller en bevægelseshæmmet skal oplysningerne gives i et tilgængeligt format, hvis det er muligt. Disse oplysninger skal omfatte kontaktoplysninger for det eller de håndhævelsesorganer, medlemsstaterne har udpeget i henhold til artikel 28, stk. 1.

2. Med henblik på at opfylde det i stk. 1 omhandlede informationskrav kan transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på alle Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.

#### Artikel 26

##### Klager

Transportørerne skal indføre eller have en procedure for behandling af klager vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er anført i denne forordning.

#### Artikel 27

##### Indgivelse af klager

Hvis en passager, som er omfattet af denne forordning, ønsker at indgive en klage til transportøren, skal dette ske inden for tre måneder fra den dag, hvor rutekørslen blev udført eller skulle have været udført, uden at dette berører erstatningskrav i henhold til artikel 7. Transportøren skal inden en måned efter modtagelsen af klagen give besked til passageren om, hvorvidt klagen kan imødekommes, er blevet afvist eller stadig er under behandling. Det endelige svar skal gives senest tre måneder efter modtagelsen af klagen.

#### KAPITEL VI

##### HÅNDHÆVELSE OG NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER

#### Artikel 28

##### Nationale håndhævelsesorganer

1. Hver medlemsstat udpeger et eller flere nye eller eksisterende organer, der har ansvaret for håndhævelse af denne forordning for så vidt angår rutekørsel fra steder, som er beliggende på medlemsstatens område, og rutekørsel fra et tredjeland til sådanne steder. Hvert organ træffer de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre, at bestemmelserne i denne forordning overholdes.

Hvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af transportørerne, rejsearrangørerne og busterminalernes forvaltningsorganer.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvilket organ eller hvilke organer der er udpeget i overensstemmelse med denne artikel.

3. Enhver passager kan indgive en klage i overensstemmelse med national lovgivning over påstået overtrædelse af denne forordning til det pågældende organ, som er udpeget i medfør af stk. 1, eller til ethvert andet passende organ, som er udpeget af en medlemsstat.

Medlemsstaterne kan beslutte, at passageren i første omgang skal indgive en klage til transportøren, hvorved det nationale håndhævelsesorgan eller et andet relevant organ, som medlemsstaten har udpeget, fungerer som appelinstant for klager, som der ikke er fundet en løsning på i henhold til artikel 27.

#### Artikel 29

##### Rapport om håndhævelse

Senest den 1. juni 2015 og herefter hvert andet år offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 28, stk. 1, en rapport om deres virksomhed i de foregående to kalenderår, som særligt indeholder en beskrivelse af, hvad der er gjort for at iværksætte bestemmelserne i denne forordning, samt statistikker over klager og anvendte sanktioner.

#### Artikel 30

##### Samarbejde mellem håndhævelsesorganer

De nationale håndhævelsesorganer som omhandlet i artikel 28, stk. 1, udveksler, når det er hensigtsmæssigt, oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

#### Artikel 31

##### Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordnings bestemmelser,

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

Udfærdiget i Strasbourg, den 16. februar 2011.

På Europa-Parlamentets vegne

J. BUZEK

Formand

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 foranstaltninger senest den 1. marts 2013 og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer heraf.

#### KAPITEL VII

##### AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

#### Artikel 32

##### Rapport

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om denne forordnings anvendelse og virkninger senest den 2. marts 2016. Om fornødent ledsages rapporten af forslag til retsakter om mere detaljeret gennemførelse af denne forordnings bestemmelser eller om ændring af den.

#### Artikel 33

##### Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

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

»19. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder (\*).

(\*) EUT L 55 af 28.2.2011, s 1.»

#### Artikel 34

##### Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den anvendes fra den 1. marts 2013.

På Rådets vegne

MARTONYI J.

Formand

## BILAG I

## ASSISTANCE TIL HANDICAPPEDE OG BEVÆGELSESHÆMMEDE

a) **Assistance ved udpegede busterminaler**

Assistance og foranstaltninger, 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 indtjekningsranken, ventesalen og afgangsområdet
- stige på køretøjet under anvendelse af en lift eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
- anbringe deres bagage
- hente deres bagage
- stige ud af køretøjet
- medbringe en anerkendt hjælpemiddel om bord i bussen
- indtage deres plads.

b) **Assistance i bussen**

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

- få de oplysninger, der er nødvendige for turen, i tilgængelige formater efter anmodning fra passageren
  - stige på og ud under pauser, hvis der er andet personale end chaufføren om bord.
-

## BILAG II

## HANDICAPRELATERET UDDANNELSE

a) **Handicapbevidstgørende uddannelse**

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

- viden om og hensigtsmæssig adfærd over for passagerer med fysisk, sensorisk (hørelse og syn) eller skjult handicap eller indlæringsvanskeligheder, herunder hvordan der skelnes mellem, hvad personer med reduceret mobilitet, orienteringsevne eller kommunikationsevne selv er i stand til at gøre
- barrierer, som handicappede og bevægelseshæmmede står overfor, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsermæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- viden om anerkendte hjælpehunde, 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 bevægelseshjælpemidler håndteres forsigtigt, så de ikke beskadiges (personale, der er ansvarligt for bagagehåndtering, hvis sådant personale forefindes).

b) **Uddannelse i handicapassistance**

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

- hvordan en kørestolsbruger hjælpes op af og ned i kørestolen
  - færdigheder i at assistere handicappede og bevægelseshæmmede, der rejser med en anerkendt hjælpehund, herunder sådanne hundes rolle og behov
  - teknikker til at ledsage synshæmmede passagerer og til håndtering og befordring af anerkendte hjælpehunde
  - kendskab til de typer hjælpemidler, som kan være til hjælp for handicappede og bevægelseshæmmede, og viden om, hvordan sådanne hjælpemidler håndteres
  - brugen af de benyttede hjælpemidler til på- og udstigning og viden om passende procedurer for assistance til på- og udstigning, der tilgodeser handicappedes og bevægelseshæmmedes sikkerhed og værdighed
  - forståelse for, at assistancen skal være pålidelig og professionel. Desuden opmærksomhed på, at nogle handicappede passagerer kan føle sig sårbare under rejser, fordi de er afhængige af, at der ydes assistance
  - kendskab til førstehjælp.
-