



DET KONGELIGE
UTENRIKSDEPARTEMENT

Prop. 6 S

(2015–2016)

Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak)

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om innlemmelse i EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport

*Tilråding fra Utenriksdepartementet 23. oktober 2015,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Solberg)*

1 Bakgrunn

Ved EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 ble vedlegg XIII (Transport) og vedlegg XIX (Forbrukervern) i EØS-avtalen endret for å innlemme europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av rådsforordning (EF) nr. 2006/2004.

Forordningen inneholder krav som skal bedre busspassasjerers rettigheter, med spesielt fokus på rettigheter til personer med nedsatt funksjons-evne eller redusert bevegelighet. Forordningen tar også sikte på å fastsette busselskapenes erstatningsansvar og forpliktelser ved ulykker og kansellering og forsinkelser, minimumskrav til reiseinformasjon, samt regler om opprettelse av en klagenemnd for behandling av klager fra busspassasjerer

Gjennomføringen av EØS-komiteens beslutning vil kreve lovendring og bevilgningsvedtak. Det er derfor nødvendig å innhente Stortingets samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning i medhold av Grunnloven § 26 andre

ledd. De nødvendige lovendringer ble vedtatt 20. juni 2014 i henhold til Prop. 85 L (2013–2014) om endringer i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar).

EØS-komiteens beslutning og Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 i uoffisiell norsk oversettelse følger som trykte vedlegg til proposisjonen.

2 Nærmere om innholdet i forordningen

Forordningen om busspassasjerers rettigheter ble vedtatt i EU 16. februar 2011, og trådte i kraft i EU 1. mars 2013. Forordningen gjelder passasjerrettigheter innenfor busstransport. Som buss regnes her motorvogn registrert for over åtte personer i tillegg til føreren.

Forordningen gjelder for passasjerer som benytter rutetransport som er åpen for alle, og der ombordstigning og avstigning skjer på området til en medlemsstat. Forordningen gjelder for rute-transport når den planlagte rutelengden er 250

km eller mer. Deler av forordningen gjelder også for rutetransport uavhengig av rutelengde, og enkelte bestemmelser i forordningen gjelder også for tilfeldig transport (turvogntransport).

Forordningen åpner for enkelte unntak fra virkeområdet. Medlemsstatene kan unnta innenlands transport fra deler av forordningen i en periode på maksimum fire år. Unntaket kan fornyes én gang. Passasjerenes rettigheter etter forordningen kan ikke innskrenkes eller fravikes i befordringskontrakten. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for at busselskapene kan gi kontraktbetingelser som er gunstigere enn forordningens regler.

Noen av reglene i forordningen gjelder *for all rutetransport*. Forordningen forbyr diskriminering basert på nasjonalitet for *all rutetransport*, og gir passasjerer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelse b efordringsrett på all rute-transport. Videre forbyr forordningen diskriminering ved reservasjon og utstedelse av billetter, samt ved på- og avstigning. Det fastsettes imidlertid begrensninger i befordringsretten av hensyn til gjeldende sikkerhetskrav eller kjøretøyets utforming. Videre pålegges busselskap, billettutsteder og reisebyrå visse plikter i de tilfeller en person med nedsatt funksjonsevne nektes ombordstigning på grunn av sin reduserte bevegelse. Transportører som driver faste ruter, plikter å innføre en klageordning for de rettigheter og plikter som er omhandlet i forordningen.

For *bussruter med en planlagt ruteavstand på 250 km eller mer*, stiller forordningen krav om busselskapers erstatningsansvar i forbindelse med passasjerskade eller død, samt skade på eller tap av bagasje. Erstatningsbeløpets størrelse skal beregnes etter nasjonal lovgivning, men en eventuell maksimumsgrense kan ikke være lavere enn 220 000 euro per passasjer eller 1 200 euro per kolli bagasje. Dersom det oppstår skade på rullestoler eller andre hjelpemidler for personer med nedsatt funksjonsevne eller nedsatt bevegelse, skal kompensasjonsbeløpet tilsvare kostnaden for reparasjon eller erstatning av det tapte eller skadede hjelpemiddelet. Dersom det inntreffer en ulykke skal busselskapet bistå med rimelig og proporsjonal bistand til passasjerene. Transportører eller terminaloperatørene der det er relevant, blir pålagt opplysningsplikt ved forsinkelser.

Medlemsstatene skal utpeke bussterminaler hvor det skal ytes gratis assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne. Transportører som har faste ruter over 250 km og terminaloperatører skal tilby kostnadsfri assistanse. Transportører

skal også yte assistanse om bord i bussen. Det forutsettes at passasjerene melder fra om behovet for assistanse på forhånd. Transportørene som driver faste ruter, skal sørge for at deres personale har tilstrekkelig opplæring til å yte assistanse. Forordningens vedlegg I og II setter minimumskrav til assistansen som skal ytes, og krav til opplæringen av personale.

Forordningen fastsetter minimumsrettigheter for passasjerene i tilfelle av kansellering, avgang forsinket med mer enn to timer eller overbooking. De berørte skal i slike tilfeller få tilbud om alternativ transport eller om å motta refusjon av billettprisen. Dersom busselskapet ikke klarer å tilby alternativ transport, har passasjerer krav på kompensasjon på opptil 50 prosent av billettprisen i tillegg til refusjonen.

For *tilfeldig transport (turvognkjøring)* gjelder bare reglene om billettplikt, diskrimineringsforbud på bakgrunn av nasjonalitet, erstatning og hjelp ved ulykker, og erstatningsansvar ved skade på hjelpemiddel for personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelse.

Medlemsstaten skal utpeke et organ som får ansvar for å håndheve forordningen, samt etablere en nasjonal klagenemnd. Håndhevingsorganet skal sikre at passasjerenes rettigheter overholdes, og være organisatorisk, økonomisk og juridisk uavhengig av busselskapene. Håndhevingsorganet skal annet hvert år offentliggjøre en rapport om sitt arbeid.

3 EØS-komiteens beslutning

I henhold til EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 skal EØS-avtalens vedlegg XIII (Transport) og vedlegg XIX (Forbrukervern) endres. EØS-komiteens beslutning inneholder en innledning og fem artikler.

Artikkel 1 fastsetter at Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 skal innlemmes i EØS-avtalen vedlegg XIII.

Artikkel 2 fastsetter at Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 skal innlemmes i EØS-avtalen vedlegg XIX.

Artikkel 3 fastsetter at teksten til forordning (EU) nr. 181/2011 på norsk og islandsk, som vil bli kunngjort i EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende, skal gis gyldighet.

Artikkel 4 fastsetter at beslutningen trer i kraft 1. mai 2015, forutsatt at EØS-komiteen har mottatt alle meddelelser etter avtalens artikkel 103 nr. 1.

Artikkel 5 slår fast at beslutningen skal kunnjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til, Den europeiske unions tidende.

4 Forholdet til norsk rett

Norsk rett har ikke en samlet regulering av busspassasjerrettigheter i dag. Langt på vei har busspassasjerer i Norge slike materielle rettigheter som følger av forordningen. Kravene er imidlertid ikke alltid lovfestet, men følger av busselskapenes transportvilkår. Områder hvor forordningen gir passasjerer utvidede rettigheter sammenlignet med norsk rett er bl.a. knyttet til krav om opprettelse av nasjonalt klageorgan, og assistanseordning for funksjonshemmede.

Lov av 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportloven) oppstiller krav til transportører som utfører løyvepliktig transport.

Når det gjelder rettigheter for passasjerer med nedsatt funksjonsevne, er det per i dag få lovfestede regler for reisende med buss. Samferdselsdepartementets rundskriv N-2 2006 inneholder regler om tilgjengelighet på ekspressbuss. Her fremgår det at busselskapene skal følge opp kravet om tilgjengelighet på ekspressbuss, enten ved å tilpasse materiellet slik at bussene blir tilgjengelige for personer med nedsatt funksjonsevne, eller ved å ha et serviceopplegg som ivaretar denne gruppens behov. Lov av 21. juni 2013 nr. 61 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven), forutsetter at det utarbeides regler for transportmidler i sektorlovgivningen. Samferdselsdepartementet fastsatte 3. desember 2009 forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport. Denne forskriften gjelder kun for nytt materiell. Fylkeskommunene kan stille ytterlige vilkår for materiell i forbindelse med kjøp av busstjenester.

Terminaler er underlagt lov 27. juni 2008 nr. 71 om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningsloven). Krav til universell utforming gjelder etter denne loven for nye bygg og ved større ombygginger.

Det er i dag ingen særskilt regulering i norsk rett av busselskapers erstatningsansvar for skade på passasjerer og deres bagasje. Generelt gjelder lov av 13. juni 1969 nr. 26 om skadeserstatning (skadeserstatningsloven), mens mer spesifikke

regler følger av lov av 3. februar 1961 om ansvar for skade som motorvogner gjør (bilansvarsloven). Gods, med unntak av reisegods, som fraktes med motorvogn, faller utenfor ansvaret i bilansvarsloven, jf. § 5 a. Her gjelder reglene om transportansvar i lov om vegfraktavtaler av 20. desember 1974 nr. 68. Reglene om erstatning i forordningen strider ikke mot gjeldende norske regler om erstatningsrett, men utfyller disse.

Erstatning ved kanselleringer og/eller forsinkede avganger som følger av forordningen, faller utenfor bilansvarslovens virkeområde. Dette er ikke særskilt regulert i norsk lov, og gjeldende regler bygger derfor på ulovfestede erstatningsregler i kontraktsforhold og tilhørende praksis.

De nødvendige lovendringer for gjennomføring av forordningen ble vedtatt av Stortinget i endringslov til yrkestransportloven 29. august 2014 nr. 63, jf. Prop. 85 L (2013–2014) om endringer i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar). I Prop. 85 L (2013–2014) ble de vist til at det var behov for lovhjemmel for å (i) fastsette forskrift om gjennomføring og utfylling av busspassasjerrettighetsforordningen og senere EØS-regler om busspassasjerrettigheter, (ii) peke ut terminaler der personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelighet kan få assistanse, (iii) gi forskrift om et nasjonalt klageorgan (iv) kunne pålegge transportører og andre pliktsubjekter å være underlagt et nasjonalt klageorgan og (v) peke ut et nasjonalt håndhevingsorgan.

Bortsett fra de vedtatte endringene i yrkestransportloven, vil gjennomføring av forordningen skje ved endringer i transportklagenemndforskriften, yrkestransportforskriften og en egen gjennomføringsforskrift. Lovendringen vil tre i kraft samtidig med at nødvendige forskrifts-endringer blir fastsatt.

5 Økonomiske og administrative konsekvenser

Forordningen vil ha økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige ved etableringen av et nasjonalt klageorgan og utpeking av et håndhevingsorgan. Transportklagenemnda vil utpekes som nasjonalt klageorgan, og vil ha behov for økte ressurser. Kostnadene vil dekkes inn gjennom gebyr som pålegges bussnæringen. Det legges opp til at Statens vegvesen utpekes som nasjonalt håndhevingsorgan med ansvar for å håndheve reglene i forordningen. Dette forventes å få mindre budsjettmessige konsekvenser. Det

forventes at tilsynsoppgavene vil medføre behov for 1-2 årsverk i Statens vegvesen. Det vil være behov for å øke budsjetttrammene til Statens vegvesen tilsvarende. Kostnadene vil bli dekket over Samferdselsdepartementets budsjett.

Gjennomføring av forordningen vil medføre at i tillegg til busselskapene vil bussterminaloperatører, reisebyrå og turoperatører pålegges nye plikter i den grad slike aktører har plikter overfor busspassasjerene. På enkelte utpekte bussterminaler skal det tilbys kostnadsfri assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne.

Private aktører som blir berørt, er i første rekke transportører og terminaloperatører. På de terminalene som blir utpekt til å ha pliktig assistanse vil det påføres kostnader ved etablering av assistansetjeneste. Terminalene vil dekke dette inn gjennom økning av vederlaget som kreves inn fra busselskapene som bruker terminalen.

For de enkelte busselskapene vil pålegg om gebyr for finansiering av en nasjonal klagenemnd medføre økte kostnader, samt økte kostnader for bruk av terminaler. Busselskapene har plikt til å etablere egne klageordninger for passasjerene. I tillegg skal selskapene oppfylle de pliktene som forordningen pålegger om informasjon, samt plikter i forbindelse med kansellering/forsinkelse mv. Dette er ordninger som i hovedsak er etablert, og disse kravene vil i liten grad medføre økte kostnader for busselskapene. Når det gjelder forordningens krav til opplæring av personell vil merkostnadene være begrenset fordi kravene legges inn i eksisterende yrkessjåføropplæring uten at dette innebærer vesentlige utvidelser av denne.

En vesentlig del av den rutegående busstransporten inngår i fylkeskommunenes kjøp av kollek-

tivtjenester. Økte kostnader for bussnæringen i slik transport vil derfor også medføre tilsvarende økning i utgiftene for fylkeskommunene.

6 Konklusjon og tilråding

Forordningen er en del av EUs fokus på passasjerers rettigheter. Gjennomføring av forordningen vil styrke busspassasjerenes stilling, og harmonisere regelverket for denne transportsektoren med de reglene som gjelder for passasjerrettigheter innenfor luftfart, jernbane og sjøfart. Og forordningen vil spesielt styrke rettigheter til personer med nedsatt funksjonsevne eller redusert bevegelse ved buss- og turvogntransport. Det anses som positivt at forordningen gjennomføres i norsk rett.

Samferdselsdepartementet tilrår deltakelse i EØS-komiteens beslutning om innlemmelse i EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport.

Utenriksdepartementet slutter seg til dette.

Utenriksdepartementet

tilrår:

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om innlemmelse i EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport.

Vi HARALD, Norges Konge

stadfester:

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om innlemmelse i EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport, i samsvar med et vedlagt forslag.

Forslag

**til vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens
beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om innlemmelse i
EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers
rettigheter ved buss- og turvogntransport**

I

Stortinget samtykker i godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om innlemmelse i EØS-avtalen av forordning (EU) nr. 181/2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport.

Vedlegg 1

EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIII (Transport) og vedlegg XIX (Forbrukervern)

EØS-KOMITEEN HAR –

under henvisning til avtalen om Det europeiske økonomiske samarbeidsområde, heretter kalt EØS-avtalen, særlig artikkel 98,

og på følgende bakgrunn:

- 1) Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004¹ skal innlemmes i EØS-avtalen.
- 2) EØS-avtalens vedlegg XIII og XIX bør derfor endres –

TRUFFET DENNE BESLUTNING:

Artikkel 1

I EØS-avtalens vedlegg XIII etter nr. 36a (europaparlaments- og rådsdirektiv 2003/59/EF) skal nytt nr. 36aa lyde:

«36aa. **32011 R 0181:** Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1).»

Artikkel 2

I EØS-avtalens vedlegg XIX nr. 7f (europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004) skal nytt strekpunkt lyde:

¹ EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1.

«– **32011 R 0181:** Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 (EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1).»

Artikkel 3

Teksten til forordning (EU) nr. 181/2011 på islandsk og norsk, som skal kunngjøres i EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende*, skal gis gyldighet

Artikkel 4

Denne beslutning trer i kraft 1. mai 2015, forutsatt at alle meddelelser etter EØS-avtalens artikkel 103 nr. 1 er inngitt².

Artikkel 5

Denne beslutning skal kunngjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende*.

Utferdiget i Brussel 30. april 2015.

For EØS-komiteen
Gianluca Grippa
Formann

² Forfatningsrettslige krav angitt.

Vedlegg 2

Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 91 nr. 1, under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité³.

etter samråd med Regionkomiteen,

etter den ordinære regelverksprosess, på grunnlag av Forlikskomiteens felles forslag av 24. januar 2011⁴, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Unionens tiltak på området buss- og turvogntransport bør ha som mål bl.a. å sikre passasjerene et høyt vernnivå som kan sammenlignes med andre transportmåter, uansett hvor de reiser. Dessuten bør det tas fullt hensyn til de allmenne kravene til forbrukervern.
- 2) Ettersom buss- eller turvognpassasjerer er den svake parten i transportavtalen, bør alle passasjerer sikres et minstevern.
- 3) Unionens tiltak for å bedre passasjerrettighetene innenfor buss- og turvogntransport bør ta hensyn til særtrekkene ved denne sektoren, som for en stor del består av små og mellomstore bedrifter.
- 4) Passasjerene og, som et minimum, de personer som passasjerer hadde eller ville ha hatt en lovmessig forsørgerplikt overfor, bør ha tilstrekkelig vern i tilfelle ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, idet det tas hensyn til europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/103/EF av 16. september 2009 om ansvarsfor-

sikring for motorvogn og kontroll med at forsikringsplikten overholdes⁵.

- 5) Ved valg av nasjonal lovgivning som skal anvendes på erstatning for en persons død, herunder rimelige begravelleskostnader, eller personskade samt for bortkommet eller skadet bagasje som følge av ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, bør det tas hensyn til europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 864/2007 av 11. juli 2007 om hvilken lovgivning som får anvendelse på forpliktelser utenfor avtaleforhold (Roma II)⁶ og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)⁷.
- 6) I tillegg til erstatning i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning for en persons død, for personskade eller for bortkommet eller skadet bagasje som følge av ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, bør passasjerene ha rett til assistanse for å få oppfylt sine umiddelbare praktiske behov etter en ulykke. Slik assistanse bør om nødvendig omfatte førstehjelp, innkvartering, mat, klær og transport.
- 7) Persontransporttjenester med buss og turvogn bør komme alle borgere til gode. Derfor bør funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, uavhengig av om årsaken til funksjonshemmingen eller bevegelseshemmingen er uførhet, alder eller andre forhold, ha samme adgang til buss- og turvogntransport som andre borgere. Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer har samme rett som alle andre borgere til fri bevegelse, valgfrihet og likebehandling.
- 8) På bakgrunn av artikkel 9 i De forente nasjoners konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne og for å gi funk-

³ EUT C 317 av 23.12.2009, s. 99.

⁴ Europaparlamentsuttalelse av 23. april 2009 (EUT C 184 E av 8.7.2010, s. 312), Rådets holdning ved første behandling av 11. mars 2010 (EUT C 122 E av 11.5.2010, s. 1), Europaparlaments holdning av 6. juli 2010 (ennå ikke offentliggjort i EUT), rådsbeslutning av 31. januar 2011 og Europaparlamentets regelverksresolusjon av 15. februar 2011 (ennå ikke offentliggjort i EUT).

⁵ EUT L 263 av 21.12.2004, s. 11.

⁶ EUT L 199 av 22.6.2007, s. 40.

⁷ EUT L 177 av 30.09.2008, s. 6.

- sjonshemmede og bevegelseshemmede personer samme mulighet som andre borgere til å reise med buss og turvogn bør det fastsettes regler for likebehandling og assistanse under reisen. Disse personene bør derfor gis adgang til å reise og ikke nektes transport på grunn av sin funksjonshemming eller bevegelseshemming, med mindre dette er berettiget av sikkerhetsgrunner eller på grunn av kjøretøyets eller infrastrukturens utforming. Innenfor rammen av gjeldende lovgivning om vern av arbeidstakere bør funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer ha rett til assistanse på terminalene og om bord i kjøretøyene. Av hensyn til den sosiale integrasjonen bør assistansen ytes gratis til de berørte personene. Transportørene bør fastsette adgangsvilkår, helst ved å bruke det europeiske standardiseringssystemet.
- 9) I forbindelse med beslutninger om utforming av nye terminaler og ved større ombygginger bør terminaladministrasjonene bestrebe seg på å ta hensyn til behovene til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, i samsvar med kravene om «utforming for alle». I alle tilfeller bør terminaladministrasjonene utpeke steder der slike personer kan melde sin ankomst og be om assistanse.
- 10) På samme måte bør transportørene, uten at det berører nåværende eller framtidig lovgivning om tekniske krav til busser og turvogner, om mulig ta hensyn til disse behovene når de treffer beslutninger om utstyret i nye og ombygde kjøretøyer.
- 11) Medlemsstatene bør bestrebe seg på å forbedre eksisterende infrastruktur når det er nødvendig for at transportørene skal kunne sikre funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer adgang, og for å gi egnet assistanse.
- 12) For å kunne imøtekomme funksjonshemmede og bevegelseshemmede persons behov bør personalet få egnet opplæring. Med sikte på å lette gjensidig godkjenning av førernes nasjonale kvalifikasjoner kan opplæring i bevissthet om funksjonshemninger inngå i den grunnleggende kvalifiseringen eller regelmessige opplæringen omhandlet i europaparlaments- og rådsdirektiv 2003/59/EF av 15. juli 2003 om grunnleggende kvalifisering og regelmessig opplæring av førere av visse veigående kjøretøyer for transport av gods eller passasjerer⁸. For å sikre forenlighet mellom innføringen av opplæringskravene og de fristene som er fastsatt i nevnte direktiv, bør det gis mulighet for unntak i et begrenset tidsrom.
- 13) Organisasjoner som representerer funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer, bør rådspørres eller medvirke ved utarbeidingen av innholdet i opplæringen om funksjonshemninger.
- 14) Opplysninger om tjenesten før og under reisen bør inngå i buss- og turvognpassasjerers rettigheter. Alle vesentlige opplysninger som gis til buss- og turvognpassasjerer, bør også på anmodning gis i en alternativ form som er lett tilgjengelig for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, f.eks. med stor skrift, i klarspråk, med blindeskrift, som elektronisk kommunikasjon som er tilgjengelig via adaptiv teknologi, eller på lydbånd.
- 15) Denne forordning bør ikke begrense transportørens rett til å søke erstatning fra enhver person, herunder tredjemann, i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning.
- 16) Ulempene for passasjerene på grunn av innstilte eller vesentlig forsinkede reiser bør begrenses. Derfor bør passasjerer som reiser fra terminaler, tas hånd om på en egnet måte, og opplysninger bør gis på en slik måte at de er lett tilgjengelige for alle passasjerer. Passasjerene bør også få muligheten til å avbestille reisen og få billettene refundert, eller til å fortsette reisen eller bli omrutet under tilfredsstillende vilkår. Dersom transportørene ikke gir passasjerene nødvendig assistanse, bør passasjerene ha rett til erstatning.
- 17) Transportørene bør samarbeide med sikte på å vedta bestemmelser på nasjonalt eller europeisk plan, med medvirkning fra berørte parter, yrkessammenslutninger og sammenslutninger av kunder, passasjerer, funksjonshemmede og bevegelseshemmede. Slike bestemmelser bør ha som mål å forbedre de opplysninger og den pleie og assistanse passasjerene tilbys når det oppstår avbrudd i reisen, særlig ved store forsinkelser eller innstillinger, med særlig vekt på passasjerer som har særskilte behov på grunn av funksjonshemming, bevegelseshemming, sykdom, alder eller graviditet, herunder deres ledsagere, samt passasjerer som reiser med små barn. De nasjonale tilsynsorganene skal underrettes om nevnte bestemmelser.
- 18) Denne forordning bør ikke berøre passasjerrettighetene fastsatt ved rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, her-

⁸ EUT L 226 av 9.7.2003, s. 4.

- under pakkeferier og pakketurer⁹. Denne forordning bør ikke gjelde for tilfeller der en pakketur innstilles av andre årsaker enn at transporten med buss eller turvogn innstilles.
- 19) Passasjerene bør underrettes fullt ut om sine rettigheter i henhold til denne forordning, slik at de faktisk kan utøve disse rettighetene.
- 20) Passasjerene bør kunne utøve sine rettigheter ved hjelp av egnede klageordninger som er iverksatt av transportørene, eller eventuelt ved å inngi klage til det eller de organene som vedkommende medlemsstat har utpekt for formålet.
- 21) Medlemsstatene bør sikre at denne forordning overholdes og utpeke ett eller flere vedkommende organer som skal stå for tilsyn og håndheving. Dette berører ikke passasjerenes rett til å søke om erstatning gjennom en domstol i henhold til nasjonal lovgivning.
- 22) Idet det tas hensyn til de framgangsmåtene medlemsstatene har fastsatt for inngivelse av klager, bør en klage som gjelder assistanse, fortrinnsvis rettes til det eller de organer som er utpekt til å håndheve denne forordning i den medlemsstaten der påstignings- eller avstigningsstedet ligger.
- 23) Medlemsstatene bør fremme bruk av offentlige transportmidler og bruk av integrerte opplysninger og integrerte billetter, for å optimere bruken av og samtrafikkvevnen til ulike transportmåter og transportører.
- 24) Medlemsstatene bør fastsette sanksjoner for overtredelser av denne forordning og sikre at disse sanksjonene iverksettes. Disse sanksjonene bør være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 25) Ettersom målet for denne forordning, som er å sikre et høyt og likeverdig nivå for vern av og assistanse til buss- og turvognpassasjerer i alle medlemsstater, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går denne forordning ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 26) Denne forordning bør ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplys-

ninger og om fri utveksling av slike opplysninger¹⁰.

- 27) Håndhevingen av denne forordning bør skje på grunnlag av europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid)¹¹. Nevnte forordning bør derfor endres.
- 28) Denne forordning er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om de grunnleggende rettigheter, som nevnt i artikkel 6 i traktaten om Den europeiske union, idet det også tas hensyn til rådsdirektiv 2000/43/EF av 29. juni 2000 om gjennomføring av prinsippet om likebehandling uansett rase eller etnisk opprinnelse¹² og rådsdirektiv 2004/113/EF av 13. desember 2004 om gjennomføring av prinsippet om lik handsaming av kvinner og menn når det gjelder tilgang til og levering av varer og tenester¹³ –

VEDTATT DENNE FORORDNING:

Kapittel I

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 1

Formål

I denne forordning fastsettes regler for buss- og turvogntransport som omfatter:

- likebehandling av passasjerene med hensyn til de transportvilkårene som tilbys av transportørene,
- passasjerenes rettigheter ved ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, og som fører til død eller personskade eller til at bagasje blir borte eller skadet,
- likebehandling av og obligatorisk assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer,
- passasjerenes rettigheter ved innstilling eller forsinkelse,
- de opplysninger som minst skal gis til passasjerene,
- behandling av klager,
- alminnelige regler for håndheving.

¹⁰ EFT L 281 av 27.6.1995, s. 31.

¹¹ EUT L 364 av 21.12.2004, s. 1..

¹² EFT L 180 av 10.08.2000, s. 22.

¹³ EUT L 373 av 21.12.2004, s. 37.

⁹ EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59.

*Artikkel 2***Virkeområde**

1. Denne forordning får anvendelse på passasjerer som reiser med rutetransport for uspesifiserte passasjerkategorier, når passasjerens påstignings- eller avstigningssted ligger på en medlemsstats territorium og den fastsatte reiseavstanden er 250 km eller mer.
2. Med hensyn til transport som nevnt i nr. 1 der den fastsatte reiseavstanden er under 250 km, får artikkel 4 nr. 2, artikkel 9, artikkel 10 nr. 1, artikkel 16 nr. 1 bokstav b), artikkel 16 nr. 2, artikkel 17 nr. 1 og 2 og artikkel 24-28 anvendelse.
3. Dessuten får denne forordning, unntatt artikkel 9-16, artikkel 17 nr. 3 og kapittel IV, V og VI, anvendelse på passasjerer som reiser med transport utenfor rute, når passasjerens første påstigningssted eller siste avstigningssted ligger på en medlemsstats territorium.
4. Med unntak av artikkel 4 nr. 2, artikkel 9, artikkel 10 nr. 1, artikkel 16 nr. 1 bokstav b), artikkel 16 nr. 2, artikkel 17 nr. 1 og 2 og artikkel 24-28 kan medlemsstatene, på en åpen og ikke-diskriminerende måte, unnta innenriks rutetransport fra anvendelsen av denne forordning. Slike unntak kan gis fra og med datoen for anvendelse av denne forordning for en periode på høyst fire år, og kan fornyes én gang.
5. For en periode på fire år fra datoen for anvendelse av denne forordning kan medlemsstatene på en åpen og ikke-diskriminerende måte unnta bestemte rutetransporter fra anvendelsen av denne forordning, ettersom en betydelig del av slike rutetransporter, med minst ett fastsatt stopp, utføres utenfor Unionen. Slike unntak kan fornyes én gang.
6. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om unntak for ulike typer transport som gis i henhold til nr. 4 og 5. Kommisjonen skal treffe egnede tiltak dersom et slikt unntak anses for ikke å være i samsvar med bestemmelsene i denne artikkel. Innen 2. mars 2018 skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om unntak som er gitt i henhold til nr. 4 og 5.
7. Ingen bestemmelse i denne forordning skal anses for å være i strid med eller for å innføre ytterligere krav enn de tekniske kravene til busser eller turvogner, til infrastruktur eller til utstyr på bussholdeplasser og terminaler som er fastsatt i gjeldende regelverk.
8. Denne forordning berører ikke passasjerrettighetene fastsatt i direktiv 90/314/EØF og får

ikke anvendelse dersom en pakketur som omhandlet i nevnte direktiv, innstilles av andre årsaker enn at en rutetransport innstilles.

*Artikkel 3***Definisjoner**

I denne forordning menes med:

- a) «rutetransport» regelmessig transport av passasjerer med buss eller turvogn langs bestemte ruter der passasjerene tas opp og slippes av ved stoppesteder som er fastsatt på forhånd,
- b) «transport utenfor rute» transport som ikke omfattes av definisjonen av rutetransport, og hvis hovedkjennetegn er at den benyttes til transport med buss eller turvogn av grupper av passasjerer som er satt sammen på initiativ fra en kunde eller fra transportøren selv,
- c) «transportavtale» en avtale mellom en transportør og en passasjer om utførelse av en eller flere rutetransporter eller transporten utenfor rute,
- d) «billett» et gyldig dokument eller annet bevis på en transportavtale,
- e) «transportør» enhver fysisk eller juridisk person som ikke er reisearrangør, reisebyrå eller billettutsteder, og som tilbyr rutetransport eller transport utenfor rute til offentligheten,
- f) «utførende transportør» en fysisk eller juridisk person som ikke er transportøren, og som faktisk utfører transporten helt eller delvis,
- g) «billettutsteder» enhver formidler som inngår transportavtaler på vegne av en transportør,
- h) «reisebyrå» enhver formidler som inngår transportavtaler på vegne av en passasjer,
- i) «reisearrangør» en arrangør eller formidler som definert i artikkel 2 nr. 2 og 3 i direktiv 90/314/EØF, som ikke er transportør,
- j) «funksjonshemmet eller bevegelseshemmet person» enhver person hvis bevegelighet ved bruk av transportmidler er nedsatt på grunn av en fysisk funksjonshemning (sensorisk eller motorisk, varig eller midlertidig), psykisk funksjonshemning eller svekkelse, eller på grunn av enhver annen funksjonshemning, eller alder, og hvis situasjon krever behørig oppmerksomhet og tilpasning av de tjenester som er tilgjengelige for alle passasjerer, til vedkommendes særlige behov,
- k) «adgangsvilkår» relevante standarder og retningslinjer for samt opplysninger om adgangen til busser og/eller utpekte terminaler, herunder deres utstyr for funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer,

- l) «reservasjon» en bestilling av en sitteplass på en buss eller turvogn for rutetransport med et angitt avgangstidspunkt,
- m) «terminal» en bemannet terminal der en rutetransport etter den fastsatte ruten skal stoppe for påstigning eller avstigning av passasjerer, og som er utstyrt med innretninger som inn-sjekkingssskanke, venterom eller billettkontor,
- n) «bussholdeplass» ethvert sted utenom en terminal der en rutetransport etter den fastsatte ruten skal stoppe for påstigning eller avstigning av passasjerer,
- o) «terminaladministrasjon» en forvaltningsenhet i en medlemsstat som har ansvaret for forvaltningen av en utpekt terminal,
- p) «innstilling» en tidligere planlagt rutetransport som ikke utføres,
- q) «forsinkelse» forskjellen mellom en rutetransports avgangstid i henhold til den offentliggjorte ruteplanen, og dens faktiske avgangstid.

Artikkel 4

Billetter og ikke-diskriminerende avtalevilkår

1. Transportørene skal utstede en billett til passasjerer med mindre andre dokumenter gir rett til transport. Det kan utstedes en elektronisk billett.
2. Uten at det berører honnørtakster skal de avtalevilkår og takster som anvendes av transportørene, tilbys offentligheten uten direkte eller indirekte forskjellsbehandling på grunnlag av sluttkundens nasjonalitet eller transportørens eller billettutstedernes etableringssted i Unionen.

Artikkel 5

Andre utførende parter

1. Dersom oppfyllelsen av forpliktelsene i henhold til denne forordning overlates til en utførende transportør, en billettutsteder eller enhver annen person, er den transportøren, det reisebyrået, den reisearrangøren eller den terminaladministrasjonen som har overlatt disse forpliktelsene til andre, likevel ansvarlig for den utførende partens handlinger og unnlatelser.
2. Dessuten er den parten som transportøren, reisebyrået, reisearrangøren eller terminaladministrasjonen har overlatt oppfyllelsen av en forpliktelse til, omfattet av bestemmelsene i denne forordning med hensyn til nevnte forpliktelse.

Artikkel 6

Forbud mot unntak

1. Forpliktelser overfor passasjerer i henhold til denne forordning kan ikke begrenses eller oppheves ved f.eks. et unntak eller en klausul i transportavtalen.
2. Transportørene kan tilby avtalevilkår som er gunstigere for passasjerene enn vilkårene fastsatt i denne forordning.

Kapittel II

Erstatning og assistanse i tilfelle ulykker

Artikkel 7

Passasjerers død eller personskade og bortkommet eller skadet bagasje

1. Passasjerene skal i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning ha rett til erstatning for en persons død, herunder rimelige begravelsekostnader, eller personskade, samt for bortkommet eller skadet bagasje som følge av ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn. Ved en passasjers død skal denne rettigheten minst omfatte de personer som passasjerer hadde eller ville ha hatt en lovmessig forsørgerplikt overfor.
2. Erstatningsbeløpet skal beregnes i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning. Et eventuelt høyeste erstatningsbeløp fastsatt i nasjonal lovgivning for død og personskade eller for bortkommet eller skadet bagasje, skal i hvert enkelt tilfelle være minst:
 - a) 220 000 euro per passasjer,
 - b) 1 200 euro per kolli. Dersom rullestoler eller annet bevegelsesutstyr blir skadet, skal erstatningsbeløpet alltid tilsvare kostnaden ved å erstatte eller reparere utstyret som er blitt borte eller skadet.

Artikkel 8

Passasjerers umiddelbare praktiske behov

I tilfelle en ulykke som skyldes bruk av buss eller turvogn, skal transportøren gi rimelig og forholdsmessig assistanse for å oppfylle passasjerens umiddelbare praktiske behov etter ulykken. Slik assistanse skal om nødvendig omfatte innkvartering, mat, klær, transport og førstehjelp. Ytelse av assistanse skal ikke innebære en erkjennelse av erstatningsansvar.

For hver passasjer kan transportøren begrense de samlede innkvarteringskostnadene til 80 euro per natt og innkvarteringsens varighet til to netter.

*Kapittel III***Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers rettigheter***Artikkel 9***Rett til transport**

1. Transportører, reisebyråer og turarrangører skal ikke nekte å godkjenne en reservasjon fra, å utstede eller på annen måte levere en billett til eller å slippe om bord en person med begrunnelse i funksjonshemning eller bevegelseshemning.
2. Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer skal tilbys reserverasjoner og billetter uten ekstra kostnad.

*Artikkel 10***Unntak og særlige vilkår**

1. Uten hensyn til artikkel 9 nr. 1 kan transportører, reisebyråer og turarrangører nekte å godkjenne en reservasjon fra, å utstede eller på annen måte levere en billett til eller å slippe om bord en person under henvisning til funksjonshemning eller bevegelseshemning:
 - a) for å oppfylle gjeldende sikkerhetskrav fastsatt i folkeretten, unionsretten eller nasjonal lovgivning, eller for å oppfylle krav til helse og sikkerhet fastsatt av vedkommende myndigheter,
 - b) dersom kjøretøyets utforming eller infrastrukturen, herunder bussholdeplasser og terminaler, gjør det fysisk umulig å slippe om bord, slippe av eller transportere den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen på en trygg og driftsmessig gjennomførbar måte.
2. Dersom de nekte å godkjenne en reservasjon eller å utstede eller på annen måte levere en billett under henvisning til årsakene nevnt i nr. 1, skal transportørene, reisebyråene og turoperatørene opplyse den berørte personen om eventuell akseptabel alternativ transport som transportøren utfører.
3. Dersom en funksjonshemmet eller bevegelseshemmet person som har en reservasjon eller billett, og som har oppfylt kravene i artikkel 14 nr. 1 bokstav a), likevel nektes påstigning på grunn av sin funksjonshemning eller bevegelseshemning, skal denne personen og eventuelle personer som ledsager vedkommende i samsvar med nr. 4 i denne artikkel, tilbys valget mellom:
 - a) rett til refusjon og, dersom det er relevant, gratis transport så snart som mulig tilbake til første avgangssted i henhold til transportavtalen, og
 - b) fortsettelse av reisen eller omruting med rimelig alternativ transport til bestemmelsesstedet fastsatt i transportavtalen.

- a) rett til refusjon og, dersom det er relevant, gratis transport så snart som mulig tilbake til første avgangssted i henhold til transportavtalen, og
- b) fortsettelse av reisen eller omruting med rimelig alternativ transport til bestemmelsesstedet fastsatt i transportavtalen.

Retten til refusjon av det beløpet som er betalt for billetten, gjelder selv om det ikke er gitt melding i samsvar med artikkel 14 nr. 1 bokstav a).

4. Dersom en transportør, et reisebyrå eller en turarrangører under henvisning til funksjonshemning eller bevegelseshemning nekter å godkjenne en reservasjon fra, å utstede eller på annen måte levere en billett til eller å slippe om bord en person av årsakene nevnt i nr. 1, kan denne personen kreve å bli ledsaget av en annen person etter eget valg som kan gi den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen den assistansen som er nødvendig for at årsakene nevnt i nr. 1 ikke lenger kommer til anvendelse.

Denne ledsageren skal transporteres gratis, og skal dersom det er praktisk mulig gis en plass ved siden av den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen.

5. Dersom luftfartsselskaper, reisebyråer eller turarrangører anvender bestemmelsene i nr. 1, skal de umiddelbart underrette den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen om årsakene til dette, og på anmodning gi vedkommende disse opplysningene skriftlig innen fem virkedager etter anmodningen.

*Artikkel 11***Tilgjengelighet og opplysninger**

1. I samarbeid med organisasjoner som representerer funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer, skal transportørene og terminaladministrasjonene, eventuelt gjennom sine organisasjoner, fastsette eller ha fastsatt ikke-diskriminerende adgangsvilkår for transport av funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer.
2. Adgangsvilkårene fastsatt i nr. 1, herunder teksten i regelverk vedtatt på internasjonalt plan, unionsplan eller nasjonalt plan der sikkerhetskravene som de ikke-diskriminerende adgangsvilkårene bygger på, er fastsatt, skal offentliggjøres av transportørene og terminaladministrasjonene fysisk eller på Internett, etter anmodning i lett tilgjengelig form, på de

samme språkene som opplysninger normalt offentliggjøres på for alle passasjerer. Når disse opplysningene gis, skal det tas særlig hensyn til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers behov.

3. Turarrangørene skal stille til rådighet de adgangsvilkårene som er fastsatt i nr. 1, og som får anvendelse på reiser som inngår i pakkeriser, pakkeferier og pakketurer som de arrangerer, selger eller tilbyr for salg.
4. Opplysningene om adgangsvilkår nevnt i nr. 2 og 3 skal på anmodning fra passasjerer deles ut i fysisk form.
5. Transportørene, reisebyråene og turarrangørene skal sikre at alle relevante alminnelige opplysninger om reisen og transportvilkårene, herunder eventuelt ved reservasjon og opplysninger på Internett, foreligger i en form som er egnet og lett tilgjengelig for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer. Opplysningene skal på anmodning fra passasjerer deles ut i fysisk form.

Artikkel 12

Utpeking av terminaler

Medlemsstatene skal utpeke buss- og turvognterminaler der det skal gis assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om dette. Kommisjonen skal offentliggjøre en liste over de utpekte buss- og turvognterminalene på Internett.

Artikkel 13

Rett til assistanse på utpekte terminaler og om bord i busser og turvogner

1. Med forbehold for adgangsvilkårene fastsatt i artikkel 11 nr. 1 skal transportørene og terminaladministrasjonene, innenfor sine respektive ansvarsområder, på de terminalene som er utpekt av medlemsstatene, gi gratis assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer i minst den utstrekning som er angitt i vedlegg I bokstav a).
2. Med forbehold for adgangsvilkårene fastsatt i artikkel 11 nr. 1 skal transportørene gi gratis assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer om bord i busser og turvogner i minst den utstrekning som er angitt i vedlegg I bokstav b).

Artikkel 14

Vilkår for å gi assistanse

1. Transportørene og terminaladministrasjonene skal samarbeide med sikte på å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, forutsatt at:
 - a) personens behov for slik assistanse meldes til transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene eller turarrangørene minst 36 timer før det er behov for den, og
 - b) vedkommende personer møter opp på det utpekte stedet:
 - i) på det tidspunktet som transportøren på forhånd har bestemt, som skal være høyst 60 minutter før den angitte avgangstiden, med mindre transportøren og passasjerer har avtalt en kortere periode, eller
 - ii) dersom det ikke er bestemt noe tidspunkt, senest 30 minutter før den angitte avgangstiden.
2. I tillegg til nr. 1 skal funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer når de reserverer eller forhåndskjøper billett, underrette transportøren, reisebyrået eller turarrangøren om sine særlige behov med hensyn til sitteplasser, forutsatt at disse behovene er kjent på dette tidspunktet.
3. Transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene og turarrangørene skal treffe alle nødvendige tiltak for å lette mottakelsen av meldinger om behov for assistanse fra funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer. Denne forpliktelsen gjelder på alle utpekte terminaler og deres utsalgssteder, herunder ved salg per telefon og Internett.
4. Dersom det ikke er gitt melding i samsvar med nr. 1 bokstav a) og nr. 2, skal transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene og turarrangørene treffe alle rimelige tiltak for å sikre at den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen gis nødvendig assistanse for å kunne stige på en avgående buss eller turvogn, bytte til en korresponderende buss eller turvogn eller stige av en ankommende buss eller turvogn under en reise som vedkommende har kjøpt billett til.
5. Terminaladministrasjonene skal utpeke et sted inne i eller utenfor terminalbygningen der funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer kan melde sin ankomst og be om assistanse. Stedet skal være tydelig skiltet og gi grunnleggende opplysninger om terminalen og den assistansen som gis, i en lett tilgjengelig form.

*Artikkel 15***Oversending av opplysninger til tredjemann**

Dersom reisebyråer eller turarrangører mottar en melding som nevnt i artikkel 14 nr. 1 bokstav a), skal de, innenfor sin vanlige kontortid, oversende opplysningene til transportøren eller terminaladministrasjonen så snart som mulig.

*Artikkel 16***Opplæring**

1. Transportørene og eventuelt terminaladministrasjonene skal fastsette framgangsmåter for opplæring om funksjonshemninger, herunder anvisninger, og sikre at:
 - a) de av deres personale, unntatt førere, herunder personer ansatt av en annen utførende part, som gir direkte assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, har fått opplæring eller anvisninger som beskrevet i vedlegg II bokstav a) og b), og
 - b) de av deres personale, herunder førere, som kommer i direkte kontakt med de reisende, har fått opplæring eller anvisninger som beskrevet i vedlegg II bokstav a).
2. En medlemsstat kan for en periode på høyst fem år fra 1. mars 2013 gi unntak fra anvendelsen av nr. 1 bokstav b) med hensyn til opplæring av førere.

*Artikkel 17***Erstatning for rullestoler og annet bevegelsesutstyr**

1. Transportørene og terminaladministrasjonene er ansvarlige dersom de har forårsaket at rullestoler, annet bevegelsesutstyr eller hjelpemidler er blitt borte eller skadet. Tapet eller skaden skal erstattes av den transportøren eller terminaladministrasjonen som er ansvarlig for tapet eller skaden.
2. Erstatningen nevnt i nr. 1 skal svare til kostnaden ved nyanskaffelse eller reparasjon av utstyret eller hjelpemidlene som er blitt borte eller skadet.
3. Om nødvendig skal alle anstrengelser gjøres for raskt å skaffe til veie midlertidig erstatningsutstyr eller midlertidige erstatningshjelpemidler. Rullestoler, annet bevegelsesutstyr eller hjelpemidler skal om mulig ha lignende tekniske og funksjonelle egenskaper som de som er blitt borte eller skadet.

*Artikkel 18***Unntak**

1. Uten at det berører artikkel 2 nr. 2 kan medlemsstatene unnta innenlands rutetransport fra anvendelsen av noen av eller alle bestemmelsene i dette kapittel, forutsatt at de sikrer at deres nasjonale lovgivning garanterer minst samme vern av funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer som denne forordning.
2. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om unntak som gis i henhold til nr. 1. Kommisjonen skal treffe egnede tiltak dersom et slikt unntak anses for ikke å være i samsvar med bestemmelsene i denne artikkel. Innen 2. mars 2018 skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om unntak som er gitt i henhold til nr. 1.

*Kapittel IV***Passasjerers rettigheter ved innstillinger eller forsinkelser***Artikkel 19***Fortsatt reise, omruting og refusjon**

1. Dersom en transportør har rimelig grunn til å forvente at en rutetransport vil bli innstilt eller at avgangen fra en terminal vil bli forsinket med mer enn 120 minutter, eller ved overbooking, skal passasjerer umiddelbart få valget mellom:
 - a) fortsatt reise eller omruting til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen, uten ekstra kostnad, under sammenlignbare vilkår og så snart som mulig,
 - b) refusjon av billettprisen og, dersom det er relevant, gratis transport med buss eller turvogn så snart som mulig tilbake til det første avgangsstedet i henhold til transportavtalen.
2. Dersom transportøren ikke tilbyr passasjerer valget nevnt i nr. 1, har passasjerer rett til en erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen nevnt i nr. 1 bokstav b). Transportøren skal utbetale dette beløpet innen en måned etter at søknaden om erstatning er inngitt.
3. Dersom bussen eller turvognen blir ubrukelig under reisen, skal transportøren sørge for enten fortsatt reise med et annet kjøretøy fra det stedet der det ubrukelige kjøretøyet befinner seg, eller transport fra det stedet der det ubrukelige kjøretøyet befinner seg, til et

egnet ventested eller en terminal som det er mulig å fortsette reisen fra.

4. Dersom en rutetransport blir innstilt eller avgangen fra en bussholdeplass blir forsinket med mer enn 120 minutter, har passasjerene rett til fortsatt reise, omruting eller refusjon av billettprisen som nevnt i nr. 1.
5. Refusjonen nevnt i nr. 1 bokstav b) og nr. 4 skal utbetales innen 14 dager etter at tilbudet er gitt eller kravet er mottatt. Refusjonen skal dekke hele billettprisen på kjøpstidspunktet for den eller de deler av reisen som ikke er gjennomført, og, dersom reisen ikke lenger tjener noe formål sett ut fra passasjerens opprinnelige reiseplass, for den eller de deler av reisen som allerede er gjennomført. Dersom det dreier seg om abonnementskort eller periodekort, skal refusjonen tilsvare reises forholdsmessige andel av hele kostnaden for abonnements- eller periodekortet. Refusjonen skal utbetales kontant med mindre passasjerene godtar en annen form for refusjon.

Artikkel 20

Opplysninger

1. Dersom en rutetransport blir innstilt eller avgangen blir forsinket, skal de passasjerene som skal reise fra terminalen, så snart som mulig og senest 30 minutter etter den fastsatte avgangstiden opplyses om dette av transportøren eller eventuelt av terminaladministrasjonen, samt om beregnet avgangstid så snart denne opplysningen foreligger.
2. Dersom passasjerer på grunn av en innstilling eller forsinkelse ikke når fram i tide til en avgang som etter ruteplanen er korresponderende, skal transportøren eller eventuelt terminaladministrasjonen treffe rimelige tiltak for å opplyse de berørte passasjerene om alternative forbindelser.
3. Transportøren eller eventuelt terminaladministrasjonen skal sikre at funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer får opplysningene fastsatt i nr. 1 og 2 i en lett tilgjengelig form.
4. Dersom det er mulig, skal opplysningene fastsatt i nr. 1 og 2 gis i elektronisk form til alle passasjerer, herunder passasjerer som skal reise fra bussholdeplasser, innen fristen fastsatt i nr. 1, dersom passasjerene har anmodet

om dette og har gitt transportøren de nødvendige kontaktopplysningene.

Artikkel 21

Assistanse ved innstilte eller forsinkede avganger

Dersom avgangen for en reise med med en fastsatt varighet på over tre timer blir innstilt eller forsinket med mer enn 90 minutter, skal transportøren gratis tilby passasjerene:

- a) måltider eller forfriskninger som står i forhold til ventetiden eller forsinkelsen, forutsatt at slike finnes på bussen eller terminalen eller med rimelighet kan leveres,
- b) et hotellrom eller annen innkvartering og hjelp til å organisere transport mellom terminalen og innkvarteringsstedet dersom det blir nødvendig med en eller flere overnattinger. For hver passasjer kan transportøren begrense de samlede innkvarteringskostnadene, som ikke omfatter transport mellom terminalen og innkvarteringsstedet, til 80 euro per natt, og innkvarteringsens varighet til to netter.

Ved anvendelsen av denne artikkel skal transportøren ta særlig hensyn til behovene til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer og deres eventuelle ledsagere.

Artikkel 22

Andre krav

Ingen bestemmelser i dette kapittel hindrer at passasjerer ved nasjonale domstoler og i samsvar med nasjonal lovgivning fremmer krav om erstatning for tap som skyldes innstilt eller forsinket rutetransport.

Artikkel 23

Unntak

1. Artikkel 19 og 21 får ikke anvendelse på passasjerer med åpen billett, så lenge avgangstiden ikke er angitt, med unntak av passasjerer som har abonnementskort eller periodekort.
2. Artikkel 21 bokstav b) får ikke anvendelse dersom transportøren beviser at innstillingen eller forsinkelsen skyldes værforhold eller naturkatastrofer som setter sikker buss- eller turvogntransport i fare.

Kapittel V

Alminnelige regler for opplysninger og klager

Artikkel 24

Rett til reiseopplysninger

Transportørene og terminaladministrasjonene skal innenfor sine respektive ansvarsområder gi passasjerene tilstrekkelige opplysninger under hele reisen. Dersom det er mulig, skal disse opplysningene på anmodning gis i lett tilgjengelig form.

Artikkel 25

Opplysninger om passasjerens rettigheter

1. Transportørene og terminaladministrasjonene skal innenfor sine respektive ansvarsområder sikre at passasjerene senest ved avreisen får tilstrekkelige og forståelige opplysninger om sine rettigheter i henhold til denne forordning. Disse opplysningene skal stilles til rådighet på terminalene og eventuelt på Internett. Dersom det er mulig, skal opplysningene på anmodning fra en funksjonshemmet eller bevegelseshemmet person gis i lett tilgjengelig form. Opplysningene skal omfatte kontaktopplysninger til det eller de tilsynsorganer som er utpekt av medlemsstaten i henhold til artikkel 28 nr. 1.
2. For å oppfylle opplysningskravet nevnt i nr. 1 kan transportørene og terminaladministrasjonene bruke et sammendrag av bestemmelsene i denne forordning som er utarbeidet av Kommissjonen på alle offisiell språk i Den europeiske unions institusjoner, og som stilles til rådighet for dem.

Artikkel 26

Klager

Transportørene skal innføre eller ha innført en ordning for behandling av klager i forbindelse med rettighetene og forpliktelsene fastsatt i denne forordning.

Artikkel 27

Inngivelse av klager

Uten at det berører krav om erstatning i samsvar med artikkel 7 skal en passasjer omfattet av denne forordning som ønsker å klage til transportøren, inngi klagen innen tre måneder fra rutetransporten ble utført eller skulle ha blitt utført. Innen en

måned etter å ha mottatt klagen skal transportøren underrette passasjerens at klagen er tatt til følge, avvist eller fortsatt er under vurdering. Det endelige svaret på klagen skal gis senest tre måneder etter at den er mottatt.

Kapittel VI

Håndheving og nasjonale tilsynsorganer

Artikkel 28

Nasjonale tilsynsorganer

1. Hver medlemsstat skal utpeke ett eller flere nye eller eksisterende organer med ansvar for å håndheve denne forordning med hensyn til rutetransport fra steder på dens territorium og rutetransport fra en tredjestat til disse stedene. Hvert organ skal treffe de nødvendige tiltak for å sikre overholdelse av bestemmelsene i denne forordning.
Hvert organ skal med hensyn til organisasjon, finansieringsbeslutninger, juridisk struktur og beslutningstaking være uavhengig av transportører, turarrangører og terminaladministrasjoner.
2. Medlemsstatene skal underrette Kommissjonen om det eller de organer som de har utpekt i samsvar med denne artikkel.
3. Enhver passasjer kan i samsvar med nasjonal lovgivning til vedkommende organ som er utpekt i henhold til nr. 1, eller til ethvert annet vedkommende organ som er utpekt av en medlemsstat, inngi klage på en påstått overtredelse av denne forordning.

En medlemsstat kan beslutte at passasjerens som et første skritt skal inngi en klage til transportøren, og i så fall skal det nasjonale tilsynsorganet eller et annet vedkommende organ som er utpekt av medlemsstaten, fungere som ankeinstans for klager som ikke er blitt avgjort i henhold til artikkel 27.

Artikkel 29

Rapport om håndheving

Innen 1. juni 2015 og hvert annet år etter dette skal tilsynsorganene som er utpekt i henhold til artikkel 28 nr. 1, offentliggjøre en rapport om sin virksomhet i de foregående to årene, som særlig skal inneholde en beskrivelse av de tiltak som er truffet for å gjennomføre denne forordning, og statistikk over klager og iverksatte sanksjoner.

*Artikkel 30***Samarbeid mellom tilsynsorganer**

Når det er relevant, skal de nasjonale tilsynsorganene nevnt i artikkel 28 nr. 1 utveksle opplysninger om sitt arbeid og om beslutningsprinsipper og beslutningspraksis. Kommisjonen skal bistå dem i dette arbeidet.

*Artikkel 31***Sanksjoner**

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner for overtredelse av bestemmelsene i denne forordning og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at sanksjonene iverksettes.

De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om disse reglene og tiltakene innen 1. mars 2013 og skal umiddelbart underrette Kommisjonen om alle senere endringer av dem.

*Kapittel VII***Sluttbestemmelser***Artikkel 32***Rapportering**

Kommisjonen skal innen 2. mars 2016 framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen og virkningene av denne forordning. Rapporten skal om nødvendig ledsages av forslag til regelverk som gjennomfører bestemmelsene i denne forordning i mer detalj, eller endrer dem.

*Artikkel 33***Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004**

I vedlegget til forordning (EF) nr. 2006/2004 skal nytt nr. 19 lyde:

«19.Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport¹⁴».

*Artikkel 34***Ikrafttredelse**

Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Den får anvendelse fra 1. mars 2013.

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Strasbourg, 16. februar 2011.

For Europaparlamentet

J. BUZEK

President

For Rådet

MARTONYI J.

Formann

*Vedlegg I***Assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer**

a) Assistanse på utpekte terminaler

Assistanse og tiltak som er nødvendige for at funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer skal kunne:

- melde sin ankomst til terminalen og anmode om assistanse på de utpekte stedene,
- forflytte seg fra det utpekte stedet til innsjekkingsskranken, venterommet og påstigningsområdet,
- stige om bord i kjøretøyet, etter behov ved hjelp av heiser, rullestoler eller annet nødvendig utstyr,
- laste bagasjen om bord,
- hente bagasjen,
- forlate kjøretøyet,
- ha med seg en godkjent førerhund om bord på en buss eller turvogn,
- forflytte seg til sitteplassen.

b) Assistanse om bord

Assistanse og tiltak som er nødvendige for at funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer skal kunne:

- få vesentlige opplysninger om en reise i lett tilgjengelig form, forutsatt at passasjereren har anmodet om dette,
- stige på og av under opphold på reisen, dersom det finnes personale utover føreren om bord.

*Vedlegg II***Opplæring om funksjonshemninger**

a) Opplæring i bevissthet om funksjonshemninger

Opplæringen av personale som kommer i direkte kontakt med de reisende, omfatter

- bevissthet om og hensiktsmessig atferd overfor personer med fysiske, sensoriske

¹⁴ EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1.

- (syn og hørsel) eller skjulte funksjonshemninger, eller lærevansker, herunder hvordan det skiller mellom de forskjellige evnene hos personer som kan ha redusert bevegelse, orienteringsevne eller kommunikasjonsevne,
- hindringer som funksjonshemmede og bevegelsehemmede personer møter, herunder holdningsmessige, miljømessige/fysiske og organisasjonsmessige hindringer,
 - godkjente førerhunder, herunder en førerhunds rolle og behov,
 - håndtering av uventede hendelser,
 - mellommenneskelige ferdigheter og metoder for kommunikasjon med døve og hørselshemmede personer, synshemmede personer, personer med svekket taleevne og personer med lærevansker,
 - forsiktig behandling av rullestoler og annet bevegelsesutstyr for å unngå at de skades (for alt personale med ansvar for bagasje-håndtering, dersom slik finnes).
- b) Opplæring i assistanse til funksjonshemmede personer
- Opplæringen av personale som deltar direkte i å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelsehemmede personer, omfatter
- metoder for å hjelpe rullestolbrukere med å komme inn i og ut av rullestolen,
 - evne til å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelsehemmede personer som reiser med en godkjent førerhund, herunder slike hunders rolle og behov,
 - metoder for å ledsage synshemmede passasjerer og behandling og transport av godkjente førerhunder,
 - kjennskap til hva slags utstyr som kan være til hjelp for funksjonshemmede og bevegelsehemmede personer og hvordan slikt utstyr håndteres,
 - betjening av det utstyret som brukes til hjelp ved påstigning og avstigning, og kunnskap om egnede framgangsmåter for assistanse ved påstigning og avstigning som ivaretar funksjonshemmede og bevegelsehemmede personers trygghet og verdighet,
 - forståelse for nødvendigheten av pålitelig og profesjonell assistanse og bevissthet om at visse funksjonshemmede passasjerer kan føle seg sårbare under reisen fordi de er avhengige av den assistansen som gis,
 - kunnskap om førstehjelp.
-
-

