



Handbok med information om passagerares rättigheter för bussar i linjetrafik

Information och förklaringar av de regler som följer av förordningen 1811/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport (busspassagerarförordningen) och den nationella lagstiftningen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.



Sveriges Bussföretag
Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

Bakgrund

Denna handbok har som syfte att informera bussoperatörer (i förordningen kallade transportörer) om de krav- och passagerarrättigheter som följer av EU:s bussförordning (181/2011) och de delar som berör bussresor enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Förordningen trädde i kraft i mars 2013 och gäller linjebussresor över 250 kilometer. Förordningen reglerar även vissa passagerarrättigheter för turist- och beställningstrafik. Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016.

Det är Konsumentverket som är kontrollerande myndighet (s.k. tillsynsmyndighet) för stora delar av förordningen och ska se till att bestämmelserna i förordningen efterlevs. Konsumentverket är även tillsynsmyndighet för informationsskyldigheten i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Sveriges Bussföretag har tillsammans med Konsumentverket tagit fram allmänna villkor för bussar i linjetrafik. Villkoren gäller i begränsad utsträckning även för bussar i tillfällig trafik, även kallad turist- och beställningstrafik. Den här handboken förklarar villkorens tillämpningsområde och bestämmelserna bakom.

De allmänna villkoren finns i tre varianter: villkor för bussar med linjesträckor upp till 150 km (bilaga 1), villkor för linjesträckor mellan 150 km och 250 km (bilaga 2) samt villkor för linjesträckor över 250 km (bilaga 3). Resenärernas på- eller avstigningsplats ska ligga inom en medlemsstats territorium. Med transportsträckans längd menas avståndet mellan den första påstigningsplatsen och slutdestinationen för bussen. Det betyder att det är hela linjens sträckning som bestämmer vilka regler som gäller, oavsett hur långt resenären åker på sträckan.

EU-förordningen reglerar bland annat den ersättning resenärer har rätt till vid olyckor, resenärers rättigheter vid inställda turer och förseningar, rättigheter för resenärer med funktionsnedsättningar och nedsatt rörlighet samt hur klagomål ska hanteras. Den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter innehåller bland annat bestämmelser om rätt till ersättning för annan transport eller prisavdrag vid försening, frånträdande av avtal om köp av periodbiljett och transportörens informationsskyldighet. Om transportören inte fullgör sina skyldigheter enligt förordningen eller lagen tillämpas bestämmelserna i marknadsföringslagen och transportören riskerar att få betala vite.

INNEHÅLL

Checklista. Vilka regler gäller?.....	3-4
Allmänna villkor.....	5
Biljetter och färdbevis.....	6
Frånträdande av köp periodbiljetter...6	
Resenärernas rätt till information.....	6
Förseningar och inställda resor.....	7-10
Ledsagning och rätt till assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet... 11-12	
Olyckor, utrustning och bagage.....	12
Inlämnande klagomål, tvistlösning.....	13
Utbildning av personal.....	14
Resenärernas rätt till information.....	15-16
Checklista information.....	17-18
Förklaringar av viktiga begrepp.....	19
Kontaktinformation, bilagor.....	20



1) Inte riktigt alla bestämmelser i förordningen är kopplade till marknadsföringslagen, men många av dem, nämligen art. 4, 8, 9, 10.1, 10.3, 10.4, 11.1, 13-15, 17.3, 26 och 27.

Checklista

– det här gäller för de olika sträckorna enligt de allmänna villkoren

FÖRE RESAN	0-15 mil	15-25 mil	25- mil	Turist- och beställningstrafik
Ingen prisskillnad med hänsyn till resenärens nationalitet	X	X	X	X
Tillhandahållande av fysiska eller elektroniska biljetter/färdbevis som berättigar till färd	X	X	X	X
Resenärer ska informeras om försening, sina rättigheter, avtalsvillkor, biljettpriiser, tidtabeller, tillgänglighet, kontakt mm	X	X	X	X
Informationen till resenären ska tillhandahållas i den form som är mest lämpad för resenären	X	X	X	X
Skälig ersättning vid försenad transport över 20 minuter	X			
Assistans skall lämnas till resenärer med funktionsnedsättningar som anmält behov senast 36 timmar innan avfärd och så långt möjligt även till dem som inte meddelat sitt behov i rätt tid			X	
Rätt till transport för personer med funktionsnedsättningar såvida inte säkerhetskrav eller fordonstyp/infrastruktur omöjliggör sådan	X	X	X	X
Information till resenären om eventuella alternativa transporter om resenären vägras bokning eller biljett			X	
Rätt till gratis assistans vid utsedda terminaler			X	
Information från terminaloperatören och transportören om inställda avgångar och förseningar senast 30 min efter ordinarie avgång	X	X	X	
Vid inställd resa eller försening med mer än 120 minuter har resenären rätt till att välja mellan fortsatt resa, ombokning eller få ersättning för biljettpriiset		X	X	
Om en resa över 3 timmar blir inställd eller mer än 90 min försenad har resenären rätt till enklare måltider och förfriskningar och ev övernattnig		X	X	



Checklista, fortsättning

UNDER RESAN	0-15 mil	15-25 mil	25- mil	Turist- och beställningstrafik
Ersättning vid olycksfall, dödsfall och skälig ersättning vid begravning			X	X
Tillfredsställande information ska tillhandahållas under hela resan	X	X	X	
Hjälp med praktiska problem i samband med olycka i skälig omfattning (vid behov: inkvartering, mat, kläder, transport och första hjälpen)		X	X	

EFTER RESAN	0-15 mil	15-25 mil	25- mil	Turist- och beställningstrafik
Rätt till ersättning för förlorat/skadat bagage (gäller ej teknisk utrustning, smycken eller kontanter)	X	X	X	X
Rätt till ersättning för förlorat/skadat bagage vid olycka			X	X
Full ersättning för skadad rörlighetsutrustning	X	X	X	X
Reklamation eller klagomål ska lämnas till operatören inom skälig tid	X	X	X	
Transportören ska informera i villkor och webbplats om tvistlösningsnämndens kontaktuppgift	X	X	X	X
Upprättande av rutiner för hantering av klagomål	X	X	X	
Utbildning av förare och övrig personal som har kontakt med allmänheten om assistans och hur man bemöter resenärer med funktionsnedsättningar (ej i villkoren, utan art 16 i förordningen)	X	X	X	



Allmänna villkor

I samarbete med Konsumentverket har Sveriges Bussföretag tagit fram allmänna villkor som gäller för linjebusstrafik under 150 km (bilaga 1), 150-250 km (bilaga 2) samt över 250 km (bilaga 3). Villkoren är anpassade efter kraven i busspassagerarförordningen och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Dessutom kan bussbolagen som tidigare ta fram egna särskilda villkor som gäller för deras verksamhet, men dessa får inte vara till nackdel för resenären i relation till det som står i förordning och lag. Den upphandlade kollektivtrafikens branschorganisationer har även tagit fram egna villkor.

Vid resor över 250 km gäller vissa delar av villkoren även för tillfällig trafik, d.v.s. trafik som inte utgör linjetrafik och som i dagligt tal kallas turist- och beställningstrafik. De villkor som omfattas är avsnitten om biljetter, olyckor och personskador, skadad rörelseutrustning samt tvistlösning (bilaga 3: avsnitt 2.1, 2.2, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.1.1, 9.2, 10.1, 10.1.1 samt 13).

Transportören ansvarar för sina åtaganden, men däremot inte för det ansvar som tillkommer andra aktörer enligt lag och som kan komma att påverka resan. Om Transportören anlitar underleverantörer för utförande av resor (s k Utförande Transportör), så är det fortfarande Transportören som ansvarar för underleverantörens handlingar och underlåtenhet.

Nedan följer en förklaring av de allmänna villkoren som tagits fram mellan Sveriges Bussföretag och Konsumentverket och de regler som gäller på området. Inom parantes hänvisas till aktuella avsnitt i de allmänna villkoren.



Före resan

Biljetter och färdbevis

(Bilaga 1, 2, 3: avsnitt 2.1, 2.2)

Alla resenärer måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge de befinner sig på bussen. Resenären ska själv kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts. Transportören ska utfärda fysiska biljetter eller elektroniska färdbevis. Transportörens allmänna villkor och priser ska gälla för alla passagerare oavsett nationalitet.

Frånträdande av köp av periodbiljetter

(Bilaga 1,2,3: avsnitt 3.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.2)

En periodbiljett är en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod. Resenären har rätt att häva sitt köp av periodbiljett, men bara om transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären. Om resenären häver köpet har denne bara rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden som är kvar på biljetten.

Resenärernas rätt till information

(bilaga 1: avsnitt 8.1, 8.1.2, 8.2; bilaga 2: avsnitt 9.1, 9.1.2, 9.2; bilaga 3: avsnitt 11.1, 11.1.2, 11.2)

I de allmänna villkoren finns särskilda krav på att resenärerna ska ha tillgång till en del information senast vid bussens avgång eller när behov uppstår. Informationspunkterna gäller inställda och försenade avgångar, resenärens rättigheter, transportörens allmänna avtalsvillkor, biljettpriser, tidtabeller och linjestreckningar, tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta, säkerhets- och trygghetsfrågor samt hur transportören kan kontaktas.

Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, speciellt med hänsyn till resenärer med funktionsnedsättningar. På sidan 17 finns en sammanfattning på informationspunkter som är obligatoriska enligt villkoren samt förslag på hur detta ska kommuniceras ut till resenärerna.

Mer om periodbiljetter

I förarbetena till lagen finns mer information om köp av periodbiljetter.

(prop. 2015/16:13 s. 91-93)

För att resenären ska ha rätt att frånträda köpet krävs att transportörens trafikutbud ska avvika från vad resenären på goda grunder hade skäl att räkna med och inte vara alltför förutsägbara, t.ex lägre turtäthet under semestertider. Bedömningen av om avvikelsen är väsentlig ska göras utifrån resenärens perspektiv.

Vid ett frånträdande har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden från frånträdandet. En resenär som frånträder köpet innan biljetten börjar att gälla har därför rätt att få tillbaka hela beloppet denne betalat för biljetten.

Under resan

Förseningar och inställda resor (bilaga 1 och 2: avsnitt 5, bilaga 3: avsnitt 6)

Villkoren och reglerna för försenade och inställda resor skiljer sig åt på ett antal punkter beroende av linjesträckningens längd. För att lättare kunna ge en översikt över reglerna för respektive resa har vi därför valt att i beskrivningen nedan dela upp dem utifrån linjesträckningarnas längd.

..... Detta gäller för linjesträckningar under 150 km

(bilaga 1: avsnitt 5)

DEFINITIONER

En resa är att anse som försenad om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen. Med resa avses en transport som resenären och en eller flera transportörer har ingått avtal om. Om ett avtal har ingåtts som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, till exempel när resenären reser med reskassa eller periodkort, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten. För förklaring av vad det innebär att särskilt ha inrättat sig, se rubriken "Ersättning för annan transport" nedan.

FÖRSENINGSBEGREPPET

Enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter omfattar även förseningar till följd av inställda avgångar. En resa som blir försenad till slutdestinationen på grund av att en avgång har ställts in ska enligt förarbetena vara att anse som försenad.

FÖRSENINGSBEDÖMNINGEN VID ÄNDRAD TRAFIKTJÄNST

Utgångspunkten är att en resa är försenad om transporten ankommer till resans slutdestination vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om någon ankomsttid inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

Tidpunkten för bedömning av om en resa är försenad kan däremot ändras om transportören har senarelagt tiden för en enskild trafik tjänst och informationen om ändringen har offentliggjorts minst tre dygn innan avgångstiden som anges i tidtabellen. I dessa fall ska bedömningen av om resan är försenad istället utgå från den nya senarelagda tiden för ankomst. En resa som ska genomföras med den senarelagda trafik tjänsten anses därmed inte försenad om transporten ankommer till resans slutdestination inom den ändrade tiden.

Om en trafik tjänst har ställts in ska tiden för ankomst enligt tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om informationen om att trafik tjänsten ställts in har offentliggjorts minst tre dygn innan den avgångstid som framgår av tidtabellen.

Om ankomsttiden framgår av resenärens biljett ska denna tid alltid ligga till grund för bedömningen av om en resa är försenad eller inte. Det saknar då betydelse att transportören har offentliggjort att en trafik tjänst kommer senareläggas eller ställas in.

Om transportören har aviserat en förändring av tidtabell genom officiella kanaler eller ställt in en avgång minst tre dygn före avgångstiden som anges i tidtabellen görs bedömningen om försening utifrån den nya ankomsttiden.

ERSÄTTNING FÖR ANNAN TRANSPORT

Om det finns skäl原因 anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt till ersättning för skäl原因 kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination. Detta gäller även om resenären inte köpt biljett utan har planerat sin resa efter den specifika avgången (särskilt har inrättat sig efter transporten). Om resenären ännu inte hunnit köpa någon biljett får transportören räkna av kostnaden resenären annars skulle ha haft för biljetten. Den högsta ersättningen som utbetalas för resa med alternativ transport är 1/40 av prisbasbeloppet för det år då resan skulle ha avslutats (för 2016: 1 100 kr).

Att rätt till ersättning för annan transport föreligger redan när det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli försenad innebär att det inte nödvändigtvis behöver bli en försening för att resenären ska ha rätt till ersättning. Det handlar om att en risk för försening ska uppstå och detta kan ske både före eller under resan. Bedömningen ska göras utifrån informationen som finns att tillgå vid tidpunkten då resenären väljer en annan transport, ofta handlar det om information som resenären får från transportören men det kan även handla om information som förmedlas av någon annan (t.ex. information om förseningar i trafiken som framgår i en nyhetssändning).

Resenärens rätt till ersättning är inte begränsad till vissa transporter. Det kan handla om andra transportmedel inom kollektivtrafiken, men det kan även handla om ersättning för taxi eller eget fordon (t.ex. egen bil eller motorcykel). Rätten till ersättning är därmed inte heller begränsad till transporter som den aktuella transportören utför.

Transportörens ansvar gäller oavsett om transportören orsakat förseningen eller inte. Ansvaret gäller även om förseningen har orsakats av extraordinära omständigheter som svåra väderförhållanden eller liknande (s.k. force majeure).

Att resenären särskilt ska ha inrättat sig efter den aktuella transporten för att ha rätt till ersättning innebär att resenären ska ha bestämt sig för att göra en resa med trafiktjänsten som transportören tillhandahåller. Resenären ska därför ha valt bort andra alternativa sätt att komma till resmålet (t.ex. andra transportörens tjänster eller eget fordon). Resenären ska ha bestämt sig för avrestation eller hållplats, eventuella byten och ankomststation för resan och när resan ska ske. Dessutom ska resenären ha följt de krav som transportören ställer för att resa med den biljett parterna avtalat om. Om transportören t.ex. ställer krav på att resenären ska medföra en giltig kvantitetsbiljett ska resenären kunna visa upp biljetten (oftast ett kort) och ha tillräckligt med pengar till biljetten för att kunna belasta biljetten för resan. Normalt krävs också att resenären begett sig till avrestationen i sådan tid att resan skulle kunna ske enligt tidtabell, men det finns undantag. Om det står klart att trafiken från en avrestation är inställd eller att det är kraftiga förseningar, t.ex. till följd av svåra

väderförhållanden, kan resenären ha inrättat sig efter transporten trots att resenären inte begett sig till avrestationen inom den tid som annars skulle vara relevant (prop. 2015/16:13 s. 81).

PRISAVDRAG VID FÖRSENING

En resenär som inte begär ersättning för annan transport vid försening har rätt till prisavdrag med:

- 50 % av biljettpriset, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter
- 75 % av biljettpriset, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter
- 100 % av biljettpriset om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

Priset ska beräknas utifrån vad resenären faktiskt har betalat för resan. Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan, t.ex. vid resa med en periodbiljett, ska prisavdraget som huvudregel beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären rest till rabatterat pris får prisavdraget minskas i proportion till rabatten. I andra fall då resenären inte köpt en särskild biljett för den aktuella resan kan priset för resan framgå på annat sätt. Om resenären t.ex. använt en kvantitetsbiljett/reskassa framgår normalt vilken faktisk kostnad resenären haft för resan (genom att ett visst belopp dras från resenärens kort eller genom att kuponger motsvarande ett visst värde förbrukas). Rätten till prisavdrag är inte beroende av att resenären fullföljer resan. Resenären kan alltså avstå från att resa men ändå ha rätt till prisavdrag på grund av förseningen som inträffar. En förutsättning för rätt till prisavdrag är dock att resenären har haft en kostnad för biljetten, d.v.s. att resenärer med kvantitetsbiljett/reskassa har hunnit belasta kortet. Liksom vid rätt till ersättning för kostnader för annan transport är transportörens ansvar inte beroende av om transportören orsakat förseningen eller av om förseningen beror på force majeure.

REKLAMATION VID FÖRSENING

Resenären kan begära ersättning genom att lämna ett meddelande/reklamera på ett ändamålsenligt sätt till transportören inom skälig tid.

Resenären får begära ersättning för annan transport eller prisavdrag om resenären inom skälig tid efter



det att resan avslutades eller skulle ha avslutats lämnar transportören ett meddelande om att han/hon/hen vill åberopa förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom två månader anses alltid ha lämnats i rätt tid. Om ett meddelande har skickats på ett ändamålsenligt sätt anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Bestämmelsen innebär att resenärer som inom skälig tid från det att resan utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören om att denne vill åberopa en försening (reklamerar) bevarar sin rätt att begära ersättning. Resenärens begäran om ersättning behöver alltså inte inkomma inom denna tidsfrist, utan enbart meddelandet om att resenären vill åberopa förseningen.

Vid bedömningen av om resenären reklamerat inom skälig tid är omständigheter av personlig natur som t.ex. sjukdom, vistelse på annan ort eller liknande av betydelse. En reklamation som gjorts inom två månader anses alltid ha skett inom skälig tid, men skälig tid kan i det enskilda fallet vara längre än två månader. Reklamationsskyldigheten innefattar att tala om vilken resa som blivit försenad eller befaras bli försenad, resenären behöver däremot inte tala om vilken påföljd denne vill göra gällande (om resenären vill ha ersättning för annan transport eller prisavdrag). Detta kan göras vid ett senare tillfälle.

En reklamation kan göras både muntligen och skriftligen och formkrav på reklamationen kan inte ställas. En annan sak är att resenären i eget intresse kan välja att reklamera skriftligen för att säkra bevisning om att reklamation har gjorts och vid vilken tidpunkt.

En resenär som inte reklamerar förlorar sin rätt att kräva ersättning eller prisavdrag med anledning av en försening enligt bestämmelserna i lagen om kollektiv-

trafikresenärers rättigheter. Reklamationsbestämmelsen är dock inte tillämplig om resenären för talan på någon annan grund.

Om resenären väljer att reklamera skriftligen anses reklamationen fullgjord när resenären skickat meddelandet om reklamation på ett ändamålsenligt sätt. Detta innebär att transportören bär risken för att meddelandet försenas eller inte kommer fram. Resenären förlorar alltså inte rätten att göra gällande påföljder om meddelandet försenas eller inte når transportören. Kravet på att meddelandet ska ha skickats på ett ändamålsenligt sätt kan vara uppfyllt t.ex. om det skickas med post eller e-post eller genom att resenären fyller i uppgifter i ett formulär på transportörens webbplats (prop. 2015/16:13 s.89-90).

PRESKRIPTION

Om transportören och resenären inte är överens kan resenären väcka talan mot transportören. Görs inte detta inom tre år så är rätten att väcka talan preskriberad.

Tidsfristen för att väcka talan ska räknas från det att fordran uppkom och fordran får enligt förarbetena normalt anses ha uppkommit när omständigheterna som berättigar till ersättning, prisavdrag eller återbetalning enligt lagens bestämmelser objektivt sett är uppfyllda. Exempelvis får en fordran på prisavdrag anses uppkomma när det föreligger en försening, medan en fordran på ersättning för kostnad för annan transport vid befarad försening får anses uppkomma först när resenären vidtagit en alternativ resa och haft kostnader som transportören är skyldig att ersätta resenären för. Preskriptionstiden bryts genom att resenären väcker talan. Med väckande av talan likställs t.ex. en ansökan om betalningsföreläggande. En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden innebär däremot inte att talan väcks (prop. 2015/16:13 s. 93).

Specialvillkor för resor med linjesträckning över 150 km

(bilaga 2: avsnitt 5.1-5.8.2; bilaga 3: avsnitt 6.1-6.8.2)

INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

Vid inställda eller försenade avgångar måste transportören informera både resenärerna och terminaloperatören om situationen. Resenärerna ska få information senast 30 minuter efter avgångstiden i tidtabellen. Informationen till resenärerna kan tillhandahållas genom olika informationskanaler, till exempel sms eller e-post. Vilken kanal som används kan framgå av transportörens särskilda villkor.

Dessutom ska transportören se till att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får informationen i tillgänglig form (t.ex. stor skrift, blindskrift, enkelt språk eller få information muntligen). Om en resenär missar sin anslutande transport ska transportören göra rimliga ansträngningar för att informera resenärerna om vad det finns för alternativa anslutningar.

Om en resa kommer att ställas in, försenas med mer än 120 minuter eller är överbokad ska transportören erbjuda resenären följande alternativ:

- att utan extra kostnad genomföra resan till slutdestinationen så snart som möjligt med den försenade bussen.
- kostnadsfri ombokning av resan till en ny resa med jämförbara villkor.
- återbetalning av biljettpriset och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returresa med buss till avreseplatsen enligt transportavtalet (biljetten) så snart som möjligt.

Ersättningen ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller begäran om ersättning tagits emot. För resenärer som reser med periodkort och abonnemang ska återbetalningen motsvara dess proportionella andel av kostnaden för periodkortet/abonnemanget. Återbetalningen ska göras i pengar, om resenären inte godtar någon annan form av återbetalning.

Om transportören inte erbjuder resenären dessa valmöjligheter har resenären rätt till ytterligare ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset utöver återbetalningen av biljettpriset som ska erbjudas enligt ovan. Denna summa ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in.

Om bussen blir köroduglig under resan ska transportören tillhandahålla fortsatt resa från platsen med ett annat fordon, eller transport till en lämplig väntplats eller terminal.

ASSISTANS VID INSTÄLLDA ELLER FÖRSENADE AVGÅNGAR

Om en resa som enligt tidtabellen överstiger tre timmar blir inställd eller mer än 90 minuter försenad vid avgång från en terminal ska transportören kostnadsfritt erbjuda resenären:

- *snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till förseningen (om det finns ombord på bussen eller terminalen eller rimligen kan anskaffas)*
- *hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att ordna transport mellan terminalen och inkvarteringen om förseningen gör att resenären måste stanna över natten. Transportören får begränsa kostnaden för inkvartering till 80 EUR per natt och max två nätter. Kravet på att ordna inkvartering gäller inte om transportören kan visa att den inställda eller försenade resan beror på svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar en säker bussresa.*

Ledsagning och rätt till assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet

(bilaga 3: avsnitt 6.1-6.8.2)

Villkor som gäller vid alla resor oavsett linjesträckningens längd

(Bilaga 1: avsnitt 4.1; Bilaga 2: avsnitt 5.1; Bilaga 3: avsnitt 5.1-5.3)

NEKAD TRANSPORT

Huvudregeln är att resenärer med funktionsnedsättningar och nedsatt rörlighet har rätt till transport på samma villkor som övriga resenärer. Transportören får dock vägra att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller släppa ombord en resenär på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet

- för att uppfylla vissa säkerhetskrav, eller
- om det är fysiskt omöjligt att säkert transportera personen på grund av utformningen av fordonet, infrastrukturen, busshållplatser eller terminaler eller om utformningen fysiskt omöjliggör påstigning eller avstigning på ett säkert sätt.

Specialvillkor för resor över 250 km

Transportören måste informera resenären som vägras bokning eller biljett, med anledning av de skäl som anges ovan, om eventuella godtagbara alternativa transporter som transportören utför.

Om transportören nekar en resenär att resa med hänvisning till undantagsbestämmelserna som anges ovan ska transportören omedelbart informera resenären om anledningen till detta. Resenären har också rätt att på begäran få informationen skriftligen inom fem arbetsdagar från begäran.

Om en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har en bokning eller biljett och har meddelat transportören, terminaloperatören, resebyrån eller researrangören om sitt behov av assistans inom rätt tid men ändå nekas påstigning på grund av sin funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet ska

denne och eventuella ledsagare ges möjlighet att välja mellan:

- att få pengarna tillbaka och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returreisa till avreseplatsen enligt transportavtalet så snart som möjligt.
- fortsatt resa eller ombokning till en rimlig alternativ transport till det resmål som anges på biljetten/transportavtalet, med undantag för de fall då det inte är praktiskt möjligt.

Rätten till återbetalning av biljettpriset påverkas inte av att resenären inte har meddelat sitt behov av assistans i rätt tid (d.v.s. senast 36 timmar innan assistansen behövs). Resenären har rätt till återbetalning av biljettpriset även om denne inte har meddelat sitt behov av assistans inom rätt tid (d.v.s. senast 36 timmar innan assistansen behövdes). En person som nekas att genomföra en bokning eller att resa har rätt att begära att få ledsagas av en person som denne själv väljer och som kan ge den assistans som behövs för att skälen som ger transportören rätt att neka resenären att resa inte längre ska föreligga. Om problemet kan lösas genom att resenären har med sig egen ledsagare, har inte transportören längre rätt att neka resenären att resa på grund av funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet. En sådan ledsagare ska få åka med utan kostnad och när det är praktiskt möjligt, få sittplats bredvid personen denne ledsagar.

ASSISTANS VID UTSEDDA TERMINALER

Regeringen har utsett tre terminaler i Sverige där transportören enligt lag är skyldig att kostnadsfritt ge assistans till personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet. Det gäller Umeå bussterminal, Nils Ericson-terminalen i Göteborg samt Cityterminalen i Stockholm. Där ska resenären kostnadsfritt få hjälp med att:

- stiga på och av bussen
- lasta och hämta sitt bagage
- ta med sig en ledarhund ombord på bussen
- ta sig till sin sittplats

Transportörer och terminaloperatörer ska samarbeta för att lämna assistans till resenärer med funktionsnedsättningar och nedsatt rörlighet.

Det är terminaloperatören som ansvarar för närliggande rättigheter, som till exempel hjälp med att anmäla sin ankomst till utsedd terminal, begära assistans på angivna platser eller att ta sig från mötesplatsen till incheckning, väntsal och plats för påstigning.

VILLKOR FÖR ASSISTANS

En resenär med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet som är i behov av assistans ska meddela transportörer, terminaloperatörer, resebyråer eller researrangörer. För att ha rätt till assistans ska resenären:

- *meddela sitt behov av assistans senast 36 timmar innan assistansen behövs*
- *infinna sig på en bestämd plats vid den tidpunkt som angivits av transportören, och om ingen tid har avtalats, senast 30 minuter före angiven avgångstid. Transportören har inte rätt att ange en tidpunkt som överstiger mer än 60 minuter före angiven avgångstid*
- *meddela transportören, resebyrån eller researrangören om sitt särskilda sittplatsbehov, om ett sådant behov finns.*

Om resenären inte har meddelat sitt behov ska transportören så långt det kan anses rimligt se till att personen ändå får den assistans som krävs för att kunna stiga på, byta till eller stiga av bussen.

OMBORD PÅ BUSSEN SKA TRANSPORTÖREN:

- *lämna väsentlig information om resan i tillgänglig form, om resenären begär det*
- *hjälpa personen att stiga av och på bussen vid uppehåll under resan, om det finns mer personal än föraren ombord.*

Olyckor, utrustning och bagage

Förlust eller skada på bagage

(bilaga 1: avsnitt 7.1-7.1.1; bilaga 2: avsnitt 7.1-7.1.1; bilaga 3: avsnitt 9.1-9.1.1)

I de allmänna villkoren framgår att transportören vid stöld av eller skada på bagage från bussens bagageutrymme ersätter skadan upp till ett värde om åtminstone 1 200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av resenärens egen oaktsamhet. Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymmet och ersätts inte vid förlust eller skada.

Skadad rörelseutrustning

(bilaga 1: avsnitt 6.1-6.1.1; bilaga 2: avsnitt 8.1-8.1.1; bilaga 3: avsnitt 10.1-10.1.2)

Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen. Förlusten eller skadan ska ersättas av den transportör eller terminaloperatör som ansvarar för densamma.

Specialvillkor för resor med linjesträckning över 250 km

Olyckor och bagage

(bilaga 3: avsnitt 7.1-7.2)

Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen. Förlusten eller skadan ska ersättas av den transportör eller terminaloperatör som ansvarar för densamma.

Olyckor och personskada

(bilaga 3: avsnitt 8.1-8.2)

Vid resor med en linjesträckning över 250 km gäller särskilda bestämmelserna vid dödsfall eller personskada på grund av olyckor till följd av användning av bussen. Resenären har rätt till ersättning (inklusive skäliga begravningskostnader vid dödsfall) i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning. Vid en resenärs död gäller denna rätt åtminstone för de personer som resenären var eller skulle ha blivit underhållsskyldig till. Maximibeloppet för ersättningen får inte vara lägre än 220 000 EUR per resenär.

Efter resan

Inlämnande av klagomål

(bilaga 1: avsnitt 9.1-9.3; bilaga 2: avsnitt 10.1-10.2; bilaga 3: avsnitt 12.1-12.2)

Resenärer som vill inkomma med klagomål ska göra detta inom tre månader från den dag då bussresan utfördes eller skulle ha utförts. Inom en månad från det att klagomålet tagits emot ska transportören berätta för resenären om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från mottagandet av klagomålet.

.....

Vid resor med linjesträckning under 150 km gäller särskilda regler för reklamation vid försening

För att få begära ersättning för annan transport eller prisavdrag vid en försening ska resenären meddela transportören att resenären vill åberopa förseningen (reklamera) inom skälig tid efter det att transporten avslutades eller skulle ha avslutats. Ett meddelande som lämnas inom två månader ska alltid anses ha lämnats in i rätt tid, men skälig tid kan även vara längre än två månader beroende på omständigheterna. En enskild bedömning av vad som är skälig tid får göras i varje enskilt fall, för ytterligare information se avsnittet ”Reklamation vid försening” på sidan 8.

Tvistlösning

(bilaga 1: avsnitt 10.1-10.3; bilaga 2: avsnitt 11.1-11.3; bilaga 3: avsnitt 13.1-13.3)

Vid en tvist bör resenären och transportören i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av allmän domstol eller exempelvis i Allmänna reklamationsnämnden. Transportören ska lämna information om tvistlösningsnämndens webbadress och postadress i sina avtalsvillkor och på eventuell webbplats (postadress: Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se).

Om transportören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en resenär, som grundas på ett avtal mellan parterna, ska transportören ge resenären information om vart resenären kan vända sig för att få sitt krav prövat. Transportören ska också informera resenären om transportören har för avsikt att medverka vid tvistlösningen.

Informationen ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären.

Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.



Utbildning av personal

I EU-förordningen (181/2011: artiklarna 16.1b, 16:2 och bilaga 2) finns bestämmelser om utbildning av personal och förare. All personal, både förare och administrativ personal, som är i kontakt med allmänheten ska ha utbildning i hur man bemöter passagerare med funktionshinder. Detta gäller alla bussresor i linjetrafik oavsett sträcka. Transportörerna och, vid behov, terminaloperatörerna ska införa förfaranden för utbildning om funktionsnedsättningar och se till att personal och förare får den utbildning som krävs enligt förordningen. Det är Transportstyrelsen som är tillsynsmyndighet i dessa frågor.

Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder

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

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

Utbildning om assistans till personer med funktionshinder

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

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

Resenärernas rätt till information

Resenärernas rätt till information om sina rättigheter

(bilaga 1: avsnitt 8.1, 8.1.2, 8.2; bilaga 2: avsnitt 9.1, 9.1.2, 9.2; bilaga 3: avsnitt 11.1, 11.1.2, 11.2)

I de allmänna villkoren finns särskilda krav på att resenärerna ska ha tillgång till information senast vid bussens avgång eller när behov uppstår.

- *Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, speciellt med hänsyn till resenärer med funktionsnedsättningar.*
- *Informationspunkterna gäller inställda och försenade avgångar, resenärens rättigheter, transportörens allmänna avtalsvillkor, biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar, tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta, säkerhets- och trygghetsfrågor samt hur transportören kan kontaktas.*

Specialvillkor på resor med linjesträckning över 150 km

(bilaga 2: avsnitt 5.1-5.8.2; bilaga 3: avsnitt 6.1-6.8.2)

INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

Vid inställda eller försenade avgångar måste transportören informera både resenärerna och terminaloperatören om situationen. Resenärerna ska få information senast 30 minuter efter avgångstiden i tidtabellen. Informationen till resenärerna kan tillhandahållas genom olika informationskanaler, till exempel sms eller e-post. Vilken kanal som används kan framgå av transportörens särskilda villkor. Dessutom ska transportören se till att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får informationen i tillgänglig form (t.ex. stor skrift, blindskrift, enkelt språk eller få information muntligen). Om en resenär missar sin anslutande transport ska transportören göra rimliga ansträngningar för att informera resenärerna om vad det finns för alternativa anslutningar.

Ledsagning, rätt till assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Specialvillkor på resor med linjesträckningar över 250 km

(bilaga 3: avsnitt 6.1-6.8.2)

Ombord på bussen ska transportören lämna väsentlig information om resan i tillgänglig form, om resenären begär det.

Transportören måste informera resenären som vägras bokning eller biljett, med anledning av de godtagbara skäl som ger en transportör rätt att neka en person att resa på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet, om eventuella alternativa transporter som transportören utför.

Om transportören nekar en resenär att resa med hänvisning till de godtagbara undantagsbestämmelserna (säkerhetsskäl i tillämplig lagstiftning eller när det är fysiskt omöjligt att transportera eller låta personen stiga på/av fordonet på ett säkert sätt) ska transportören omedelbart informera resenären om anledningen till detta. Resenären har också rätt att på begäran få informationen skriftligen inom fem arbetsdagar från begäran.

Transportören måste informera om villkoren för tillgänglighet (inklusive lagtexten till internationell rätt/unionsrätt/nationell rätt där säkerhetskraven som ligger till grund för villkoren för tillgänglighet fastställts).

Informationen ska tillhandahållas allmänheten fysiskt eller på Internet och ska på begäran kunna lämnas i tillgänglig form på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.

Resenärernas rätt till information, fortsättning

TA EMOT MEDDELANDEN OM BEHOV AV ASSISTANS

Enligt artikel 14 punkt 3 ska transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer vidta alla åtgärder som krävs för att underlätta mottagandet av meddelanden om behov av assistans från personer med funktionsnedsättningar/nedsatt rörlighet. Skyldigheten ska gälla vid alla utsedda terminaler och deras försäljningsställen, även vid telefon- och internetförsäljning.

Twistlösning

(bilaga 1: avsnitt 10.1-10.3; bilaga 2: avsnitt 11.1-11.3; bilaga 3: avsnitt 13.1-13.3)

Informationen kring twistlösning ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären. Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform (se sidan 16)



Checklista

Information till resenärerna - har ni med allt?

Utifrån checklistan kan ni skapa texter anpassade efter er verksamhet. Förslagsvis läggs de texter ni tar fram på webbsidan tillsammans med de allmänna och särskilda villkoren men tänk på att informationen även ska kunna finnas tillgänglig i andra format vid behov, till exempel som lättåtkomliga utskrivna dokument eller blindskrift.

Informationspunkter särskild assistans, inställda resor och förseningar

.....
Gäller för de som reser med buss där linjesträckningen är över 250 km

SÄRSKILD ASSISTANS

- *Transportören måste informera om villkoren för tillgänglighet (inklusive lagtexten till internationell rätt/unionsrätt/nationell rätt där säkerhetskraven som ligger till grund för villkoren för tillgänglighet fastställts). Informationen ska tillhandahållas allmänheten fysiskt eller på Internet och ska på begäran kunna lämnas i tillgänglig form på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.*

INSTÄLLDA ELLER FÖRSENADE AVGÅNGAR

- *Transportören ska se till att resenärerna vid resor över 150 km får information om förseningar/situationen så snart som möjligt men senast 30 min efter den avgångstid som anges i tidtabellen. Så snart informationen finns tillgänglig ska man även informera om den beräknade avgångstiden.*
- *Transportören ska också göra rimliga ansträngningar för att underrätta resenärer som missar anslutande transporter p.g.a. förseningen om andra alternativa anslutningar.*
- *Resenärer med funktionsnedsättningar/nedsatt rörlighet ska få informationen i tillgänglig form så att de kan ta del av den.*
- *När det är genomförbart ska informationen även lämnas till passagerarna på elektronisk väg, förutsatt att de lämnat sina nödvändiga kontaktuppgifter (SMS och e-post).*

RESEINFORMATION OM TILLGÄNGLIGHET – INFORMATION OM VAD SOM GÄLLER FÖR JUST ERA RESOR

Transportören ska informera så att personer med funktionsnedsättning, barnvagn eller skrymmande bagage ska kunna bedöma sina möjligheter att ta sig fram på stationen, hållplatsen eller bussen.

INFORMERA OM VAD SOM GÄLLER FÖR TILLGÄNGLIGHETEN OMBORD PÅ BUSSARNA GÄLLANDE:

- *Rullstol (t ex mått på rullstolar som kan tas ombord)*
- *Nedsatt rörlighet*
- *Barnvagn*
- *Skrymmande bagage*
- *Allergianpassning ombord*
- *Möjlighet, villkor och ev. avgifter för cykel ombord*

INFORMERA VAD SOM GÄLLER FÖR STATIONER/HÅLLPLATSER NI TRAFIKERAR GÄLLANDE:

- *Öppettider och tillgänglighet på stationer/terminaler (framkomlighet, hissar, toaletter mm) (bra att komplettera med länk om de har en hemsida)*
- *Tillgänghetsläget på övriga hållplatser*

TRANSPORTÖREN SKA OCKSÅ INFORMERA OM:

- *Biljettpriser*
- *Tidtabeller*
- *Linjesträckningar*
- *Säkerhets- och trygghetsfrågor, t ex utrymningsvägar vid nödsituation*
- *Resenärsrättigheter enligt nya lagen*
- *Förutsättningarna för rätt till ersättning för annan transport/prisavdrag enligt allmänna villkoren*
- *Frånträdande av köp om periodbiljett enligt allmänna villkoren*





LÄNKAR SOM BÖR FINNAS MED

- *Branschens allmänna villkor (ska även finnas i andra former, t ex utskrivet)*
- *Transportörens särskilda villkor*
- *Länk till EU-förordningens sammanfattning. Informationen ska även på begäran lämnas i tillgänglig form, om det är möjligt.*
- *Kontaktuppgifter till Transportören, vart man vänder sig för mer information och vart man ska vända sig vid krav på ersättning.*
- *Kontaktuppgifter till Konsumentverket. Tillsynsmyndighet för stora delar av förordningen 181/2011 om passagerares rättigheter vid buss-transport och ansvarig myndighet för tillsynen av informationsskyldigheten enligt 7 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. www.konsumentverket.se, Tage Erlandergratan 8A, 652 20 Karlstad.*
- *Kontaktuppgifter Transportstyrelsen. Övergripande ansvarig för svensk lag om kollektivtrafik och för bestämmelserna om utbildning i förordningen. www.transportstyrelsen.se*
- *Kontaktuppgifter till Allmänna reklamationsnämnden. www.arn.se, Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm.*
- *Sveriges Bussföretag. Bransch- och arbetsgivarorganisation för bussföretagen i Sverige. www.sverigesbussforetag.se*
- *Transportörer som bedriver försäljning online på sin webbplats ska även ange sin e-postadress och länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>.*

Mer information

De regionala kollektivtrafikmyndigheterna har lokala portaler med information, bland annat om ledsagning. Mycket information går också att få på Samtrafikens ledsagningsportal www.ledsagningsportalen.se samt på www.resrobot.se

Lagstiftningen genomgår ofta förändringar. På Riksdagens webbplats (www.riksdagen.se) kan man alltid få tillgång till lagtextens senaste version. Klicka på länken *Svensk författningssamling (SFS)*.

I Riksdagens proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer kan man fördjupa sig mer i lagens förarbeten.

Förklaringar av viktiga begrepp

BILJETT: En giltig färdhandling eller annat bevis på transportavtal.

FUNKTIONSHINDER: Socialstyrelsen beslutade i oktober 2007 att ge begreppen funktionshinder och funktionsnedsättning en ny definition. Begreppen användes tidigare synonymt, vilket kunde skapa osäkerhet beträffande innebörden. Samtidigt beslutades att utmönstra begreppet handikapp då begreppet kan upplevas som stigmatiserande och föråldrat. Funktionshinder innebär enligt den nya definitionen den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. Tidigare var det definitionen för handikapp.

FUNKTIONSNEDSÄTTNING: Nedsättning av fysisk, psykisk och/eller intellektuell funktionsförmåga. En funktionsnedsättning uppstår till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana skador, tillstånd eller sjukdomar kan vara av bestående eller övergående natur.

FÖRSENING: Skillnaden mellan den tidtabellsenliga avgångstiden för en buss i linjetrafik och den verkliga avgångstiden.

INSTÄLLD RESA: En resa i linjetrafik som inte genomförts trots att den i förväg angivits i tidtabellen.

LINJETRAFIK: Persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.

RESEBYRÅ: Varje mellanhand som agerar för en passagerares räkning vid ingående av transportavtal.

TERMINAL: En bemannad terminal där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för en angiven färdväg ska stanna för på- och avstigning av passagerare och som är utrustad med inrättningar som incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor.

TERMINALOPERATÖR: En organisatorisk enhet i en medlemsstat som ansvarar för administrationen och skötsel av en utsedd terminal.

TILLFÄLLIG TRAFIK: Trafik som inte utgör linjetrafik, och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av passagerargrupper som har bildats på initiativ av kunden eller Transportören, till exempel turist- och beställningstrafik.

TRANSPORTAVTAL: De särskilda villkoren tillsammans med de allmänna villkoren.

TRANSPORTÖR: En fysisk eller juridisk person, som inte är enbart en researrangör, en resebyrå eller en biljettutfärdare och som erbjuder allmänheten transport medelst linjetrafik eller tillfällig trafik, dvs bussföretag eller motsvarande.

UTFÖRANDE TRANSPORTÖR: En annan fysisk eller juridisk person än transportören vilken faktiskt utför hela eller en del av transporten, Underleverantörer för utförande av resor. I de fall Transportören anlitar underleverantör ansvarar Transportören gentemot resenären för den Utförande Transportörens handlingar och underlåtenhet.



Kontaktinformation

– Vem ansvarar för vad?

SVERIGES BUSSFÖRETAG – bransch- och arbetsgivarorganisation för bussföretagen i Sverige.
www.sverigesbussforetag.se

KONSUMENTVERKET – tillsynsorgan för förordningen 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och för informationsskyldigheten enligt 7 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Tage Erlander gatan 8A, 652 20 Karlstad,
www.konsumentverket.se

TRANSPORTSTYRELSEN – övergripande ansvarig för svensk lag om kollektivtrafik och tillsynsmyndighet för bestämmelserna om utbildning i artikel 16 förordning 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport. www.transportstyrelsen.se

REGIONALA KOLLEKTIVTRAFIK-MYNDIGHETER (RKM) – ansvarar för kollektivtrafik, dock ej turist- och beställningstrafik.
www.skl.se, www.svenskkollektivtrafik.se

ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN (ARN) – Vid en tvist ska en transportör som motsätter sig ett krav ge resenären info om ARN eller annan tvistlösningsnämnd dit resenären kan vända sig för att få kravet prövat. Uppgifterna ska lämnas direkt till resenären i anslutning till tvisten, då räcker det alltså inte med att det står på hemsidan. Adressen och webbadressen ska finnas med på transportörens hemsida och avtalsvillkor. Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se.

Bilagor

1. *Branschgemensamma allmänna villkor (resor under 150 km)*
2. *Branschgemensamma allmänna villkor (resor mellan 150 km och 250 km)*
3. *Branschgemensamma allmänna villkor (resor över 250 km)*
4. *EU:s förordning (181/2011) om passagerarrättigheter, sammanfattning*
5. *Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, sammanfattning*

Samtliga bilagor kan laddas ner på www.sverigesbussforetag.se



Sveriges Bussföretag
Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**