

# Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

*Slutbetänkande  
av Utredningen om en ny kollektivtrafiklag*

*Stockholm 2009*



---

STATENS OFFENTLIGA  
UTREDNINGAR

---

SOU 2009:81

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:  
Fritzes kundtjänst  
106 47 Stockholm  
Orderfax: 08-598 191 91  
Ordertel: 08-598 191 90  
E-post: [order.fritzes@nj.se](mailto:order.fritzes@nj.se)  
Internet: [www.fritzes.se](http://www.fritzes.se)

*Svara på remiss. Hur och varför. Statsrådsberedningen, (SB PM 2003:2, reviderad 2009-05-02)*  
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som ska svara på remiss.  
Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på  
<http://www.regeringen.se/remiss>

Textbearbetning och layout har utförts av Regeringskansliet, FA/kommittéservice

Tryckt av Edita Sverige AB  
Stockholm 2009

ISBN 978-91-38-23280-4  
ISSN 0375-250X

# Till statsrådet Åsa Torstensson

Regeringen beslutade den 5 juni 2008 att tillkalla en särskild utredare med uppgift att lämna förslag till en ny reglering av den lokala och regionala kollektivtrafiken, inklusive förstärkta rättigheter för resenärerna.

Generaldirektören Ulf Lundin förordnades från och med den 5 juni 2008 som särskild utredare.

Som experter i utredningen förordnades från och med den 17 juni 2008 departementssekreteraren Ulf Andersson, verkställande direktören Lars-Börje Björfjäll, avdelningschefen Susanne Fahlgren, rättssakkunniga Anna Förander, förbundsdirektören Anna Grönlund, förbundsordföranden Lennart Hamnered, kommunalrådet Eva Hellstrand, juristen Henrik Hoffmeister, generalsekreteraren Kurt Hultgren, planeraren Margareta Husfeldt, regionfullmäktigeledamoten Birgitta Johansson, riksdagsledamoten Irene Oskarsson, ämnessakkunnige Johan Schelin och trafik- och planeringslandstingsrådet Christer G Wennerholm.

Huvudsekreterare har varit Ann-Cathrine Nilsson och sekreterare har varit Charlotte Biörklund Ugglå.

Utredningen har antagit namnet Utredningen om en ny kollektivtrafiklag. I maj 2009 överlämnades delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39). Härmed överlämnas slutbetänkandet *Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik* (SOU 2009:81).

Stockholm i september 2009

Ulf Lundin

/ Charlotte Biörklund Ugglå

Ann-Cathrine Nilsson

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>11</b>
<b>Summary</b> .....	<b>17</b>
<b>Författningsförslag</b> .....	<b>23</b>
<b>1 Uppdraget</b> .....	<b>41</b>
1.1 Direktiven.....	41
1.2 Arbetsättet .....	41
1.3 Betänkandets disposition.....	42
<b>2 Bakgrund</b> .....	<b>43</b>
2.1 Dagens resenär rättigheter inom kollektivtrafiken .....	43
2.1.1 Allmänna resegarantier.....	44
2.1.2 Resegarantier för färdtjänst m.m. ....	45
2.2 Tidigare utredningar och förslag.....	46
2.3 Arbetet inom Europeiska unionen .....	47
2.4 Dagens ordning utifrån ett resenärsperspektiv .....	47
<b>3 Gällande rätt och EG-förordningar under utarbetning</b> .....	<b>51</b>
3.1 Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.....	51
3.2 Lagen (1977:67) om tilläggsavgifter i kollektiv persontrafik .....	52

3.3	Förordningen (1977:68) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.....	52
3.4	Lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik .....	53
3.5	Förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik .....	53
3.6	Sjölagen (1994:1009) .....	54
3.7	Sjöfartsverkets föreskrifter och allmänna råd om anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till personer med funktionshinder (SJÖFS 2004:25) .....	55
3.8	Luftfartslagen (1957:297) .....	55
3.9	EG-förordningar gällande flygresenärer .....	56
3.10	EG-förordning gällande tågresenärer.....	59
3.11	Förslag till EG-förordning gällande bussresenärer .....	62
3.12	Förslag till EG-förordning gällande båtresenärer .....	67
<b>4</b>	<b>Lagens tillämpningsområde och ansvariga aktörer .....</b>	<b>73</b>
4.1	Resenärernas rättigheter i EG-förordningar.....	73
4.2	Möjlighet till undantag från EG-förordningar .....	74
4.3	Kompletterande lag avseende resenärers rättigheter.....	79
4.3.1	Tillämpningsområde i förhållande till EG-rätten.....	79
4.3.2	Transportslagsövergripande lag.....	80
4.3.3	Avgränsning av lokal och regional kollektivtrafik .....	80
4.3.4	Färdtjänst och annan särskild kollektivtrafik.....	82
4.3.5	Gränssnitt mellan kollektivtrafik och andra former av trafik .....	83
4.4	Ansvarig aktör i lokal och regional kollektivtrafik .....	84
4.4.1	Ansvarig transportör.....	84
4.4.2	Ansvarig förvaltare av fullt tillgänglig bytespunkt.....	86
4.5	Tvingande bestämmelser till resenärens fördel .....	88

<b>5</b>	<b>Rätt till information .....</b>	<b>91</b>
5.1	Grundläggande reglering avseende information .....	92
5.2	Informationsskyldighet för transportören.....	96
5.2.1	Resenärsrättigheter enligt lag.....	96
5.2.2	Avtalsvillkor.....	96
5.2.3	Biljettpriser, tidtabell och linjesträckning.....	97
5.2.4	Störningar.....	97
5.2.5	Fordon och bytespunkters tillgänglighet.....	98
5.2.6	Kontaktuppgifter till ansvarig transportör .....	99
5.2.7	Nästa bytespunkt.....	100
5.2.8	Information efter resan .....	100
5.3	Informationsskyldighet gällande förvaltare av bytespunkt.....	100
5.3.1	Information om bytespunkternas tillgänglighet.....	100
5.3.2	Information på bytespunkter.....	101
5.4	Informationen ska lämnas i lämplig form .....	102
5.5	System för information .....	102
5.6	Lagen om information till passagerare m.m. ....	103
<b>6</b>	<b>Rättigheter vid förseningar .....</b>	<b>105</b>
6.1	Gällande rättigheter och bestämmelser under utarbetning .....	106
6.2	Överväganden och förslag gällande ersättningstrafik och ersättningar.....	111
6.2.1	Utformning av transportörens ansvar.....	111
6.2.2	Försening .....	112
6.2.3	Ersättningstrafik .....	112
6.2.4	Ersättning för resa med annan transportör eller taxi .....	115
6.2.5	Ersättning kopplad till biljettpriset .....	116
6.2.6	Utbetalning av ersättning.....	118
6.2.7	Bevisbördan.....	119
6.2.8	Bestämmelser i sjölagen upphävs.....	120
6.3	Bedömning av jämförbar nivå .....	120

6.4	Följdsador .....	122
6.5	Begränsning av transportörens ansvar .....	124
6.5.1	Väderförhållanden eller andra omständigheter .....	124
6.5.2	Information som har lämnats inom rimlig tid.....	126
6.6	Regressrätt .....	127
<b>7</b>	<b>Rättigheter för personer med funktionsnedsättning .....</b>	<b>131</b>
7.1	Krav i konventioner och lagar med mera .....	132
7.2	Begreppen funktionshinder och nedsatt rörlighet .....	138
7.3	Rätt att resa .....	139
7.4	Rätt till assistans vid på- och avstigning .....	140
7.5	Bytespunkternas tillgänglighet .....	141
7.5.1	Definiera geografiskt område för bytespunkten.....	142
7.5.2	Bytespunkters fysiska tillgänglighet .....	143
7.6	Ledsagning på fullt tillgängliga bytespunkter.....	144
7.6.1	Alla med behov kan få ledsagning.....	145
7.6.2	Ledsagartjänstens innehåll och villkor.....	146
7.6.3	En ingång för beställning av ledsagning .....	147
7.6.4	Ansvar och finansiering .....	147
7.7	Utbildning för ledsagning och annan assistans .....	148
7.8	Ledarhund och assistanshund.....	149
<b>8</b>	<b>Klagomål, reklamation och preskription .....</b>	<b>151</b>
8.1	Klagomål .....	151
8.2	Reklamation och preskription .....	152
8.2.1	Reklamation.....	152
8.2.2	Preskription.....	156

<b>9</b>	<b>Tillsyn och marknadsrättsliga sanktioner.....</b>	<b>159</b>
9.1	Tillsyn .....	159
9.1.1	Konsumentverket .....	159
9.1.2	Information, system för klagomål, ersättning och ersättningstrafik.....	160
9.1.3	Särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet .....	162
9.2	Marknadsrättsliga sanktioner .....	162
9.2.1	Ändamålsenlighet och tillämplighet av marknadsföringslagens bestämmelser .....	163
9.2.2	Marknadsrättsliga sanktioner avseende information och klagomål .....	165
9.2.3	Marknadsrättsliga sanktioner vid vägrad resa med mera .....	166
<b>10</b>	<b>Tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.....</b>	<b>169</b>
10.1	Motiv till dagens enhetliga reglering av tilläggsavgifter i kollektiv persontrafik .....	169
10.2	Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik .....	170
10.3	Överväganden och förslag till ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.....	172
10.3.1	Den som driver kollektiv persontrafik får bestämna storleken på tilläggsavgiften .....	172
10.3.2	Tilläggsavgiftens storlek ska vara skälig.....	173
10.3.3	Situation när tilläggsavgift får tas ut.....	176
<b>11</b>	<b>Förslagets konsekvenser .....</b>	<b>179</b>
11.1	Effekter för resenärerna.....	179
11.2	Effekter för transportörerna .....	180
11.3	Effekter för konkurrensen .....	182
11.4	Konsekvenser för offentlig sektor .....	182
11.5	Övrigt .....	183



<b>12</b>	<b>Ikraftträdande och övergångsbestämmelser .....</b>	<b>185</b>
<b>13</b>	<b>Författningskommentar .....</b>	<b>189</b>
13.1	Förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.....	189
13.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ....	202
13.3	Förslaget till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik .....	202
13.4	Förslaget till lag om ändring i sjölagen (1994:1009) .....	203
13.5	Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) .....	203
13.6	Förslaget till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) .....	203
13.7	Förslaget till lag om ändring i kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx) .....	204
 <b>Bilagor</b>		
	<i>Bilaga 1</i> Kommittédirektiv (Dir. 2008:55).....	205
	<i>Bilaga 2</i> Passagerarrättigheter i kollektivtrafik.....	217
	<i>Bilaga 3</i> Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik – Bedömning av konsekvenser .....	249
	<i>Bilaga 4</i> EG-förordning om tågresenärers rättigheter .....	327
	<i>Bilaga 5</i> Förslag till EG-förordning om bussresenärers rättigheter .....	355
	<i>Bilaga 6</i> Förslag till EG-förordning om båtresenärers rättigheter .....	389

# Sammanfattning

## Uppdraget

Mitt uppdrag har varit att lämna förslag till hur resenärsrättigheter i kollektivtrafiken kan stärkas i den svenska lagstiftningen. I uppdraget har ingått att föreslå bestämmelser om kompensation och assistans vid förseningar och störningar i trafiken. Särskild vikt skulle enligt direktiven fästas vid behoven hos resenärer med funktionsnedsättning. I direktiven angavs även att gällande och föreslagen gemenskapsreglering på området särskilt skulle beaktas. Slutligen ingick i mitt uppdrag att genomföra en översyn av regelverket om administrativa sanktioner mot resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken.

## Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

Mitt förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik ska tillämpas på lokal och regional kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi, tunnelbana och tåg.

Lagen ska till sin konstruktion utgöra ett komplement till EG-förordningen som rör tågresenärer och de föreslagna förordningarna gällande busstransporter och transporter till sjöss och på inre vattenvägar. Lagen ska tillämpas på den trafik som Sverige kan och väljer att undanta från EG-förordningarnas tillämpningsområde.

Kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana regleras inte i EG-rätten men föreslås ingå i den nationella lagen. Även samordnad anropsstyrd kollektivtrafik, till exempel färdtjänst och sjukresor, ska omfattas av lagens tillämpningsområde.

Lagen ska vara tvingande till resenärens fördel. Av detta följer att avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i mitt lagförslag endast ska gälla om de är till fördel för resenären.

## Rätt till information

När det gäller resenärers rätt till information föreslår jag att ansvaret delas upp på transportörer och förvaltare av bytespunkter. Informationen ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Transportören ska före resan lämna information till resenären om resenärrättigheter enligt lag, avtalsvillkor, biljettpriser, tidtabeller, linjesträckning, störningar, fordon och bytespunkters tillgänglighet, samt hur ansvarig transportör kan kontaktas. Under resan ska transportören lämna information om nästa bytespunkt och störningar.

För att möjliggöra för transportörerna att lämna information om bytespunkternas tillgänglighet har jag föreslagit att förvaltare av bytespunkter ska vara skyldiga att till regeringen eller den myndighet regeringen bestämmer lämna sådan information. Skyldigheten gäller även avvikelser i bytespunktens tillgänglighet.

Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat informera om tidtabeller för den trafik som stannar eller avgår från bytespunkten. Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska även vara skyldiga att på bytespunkten samordnat informera om resenärrättigheter enligt lag, störningar i trafiken och på bytespunkten, samt bytespunktens tillgänglighet. Att informationen lämnas samordnat innebär att informationen presenteras på ett samlat och transportslagsövergripande sätt.

## Rättigheter vid förseningar

Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter har jag föreslagit att transportören ska anordna ersättningstrafik. Vid ett sådant avbrott i trafiken behöver transportören i vissa undantagsfall inte anordna ersättningstrafik. Ersättningstrafik kan innebära att egna eller en annan transportörs fordon sätts in eller att ett annat trafikslag används. Transportören är inte

skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna. Särskild hänsyn ska tas till möjligheten för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att använda sig av ersättningstrafiken.

När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har jag föreslagit att resenären ska ha rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi. Högsta kostnad med alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, det vill säga i dag runt 1 000 kronor.

En resenär vars ankomsttid är försenad mer än 60 minuter har rätt till ersättning uppgående till två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften. Det gäller endast om resenären inte har använt sig av möjligheten till ersättning för alternativ resa med annan transportör eller taxi. Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

Transportören är enligt mitt förslag i vissa situationer fri från ansvar för förseningen. En sådan situation är om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne. Transportören är även fri från ansvar vid förseningar om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma. Transportören har trots dessa ansvarsbegränsningar alltid en skyldighet att fullfölja transporten. Detta behöver dock inte ske inom fastställd tid.

Enligt mitt förslag ska resenären inte kunna få ersättning för följdskador.

## **Rättigheter för personer med funktionsnedsättning**

Regleringen av resenärers rättigheter bör i så stor utsträckning som möjligt vara generell. Jag har emellertid inom vissa områden föreslagit särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Transportörer i lokal och regional kollektivtrafik får enligt mitt förslag inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka personer ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord. Undantag från denna bestämmelse får endast göras om transporten strider mot gällande

säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till fordonets storlek eller utformning.

Jag har också föreslagit att transportören vid behov utan avgift ska assistera resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

Ledsagning ska erbjudas på de fullt tillgängliga bytespunkter som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet utpekat. Förvaltare av bytespunkten ansvarar för ledsagningen. Alla personer som själva upplever sig ha behov ska erbjudas ledsagning. Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet och ska kunna beställas i förväg. Maximalt två timmars förbeställning ska tillämpas för att resenären ska kunna få ledsagning på önskad tid. Ledsagning ska även erbjudas utan förbokning och enligt mitt förslag ska en maximal väntetid i sådant fall vara 30 minuter.

För att tydliggöra vilken trafik förvaltaren av en bytespunkt ska informera om samt mellan vilka transporter som ledsagningen ska äga rum anser jag att den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet i samband med utpekandet av fullt tillgängliga bytespunkter även ska definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar.

## **Klagomål, reklamation och preskription**

Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärer.

För att resenären ska kunna ta del av de föreslagna rättigheterna vid försening måste han eller hon inom skäligen tid reklamera transporten. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

För att transportören inte ska behöva utsättas för påföljder vid fel under en längre tid efter transporten har jag föreslagit en bestämmelse om preskription. Resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening är förlorad, om inte talan mot transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

## Tillsyn och marknadsrättsliga sanktioner

Konsumentverket ska utöva tillsyn över att bestämmelserna i lagförslaget följs avseende rätten till information och skyldigheten att inneha ett system för klagomål, samt avseende särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

En transportör eller en förvaltare av en bytespunkt ska på marknadsrättslig väg vid vite kunna åläggas att lämna den information som följer av mitt lagförslag. En sådan talan ska kunna väckas vid Marknadsdomstolen av bland annat Konsumentombudsmannen. I frågor av mindre vikt bör Konsumentombudsmannen själv kunna förelägga vite.

Jag har även på samma sätt föreslagit marknadsrättsliga sanktioner mot en transportör som vägrar någon att resa på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inte uppfyller rätten till assistans vid på- och avstigning, eller inte har ett system för hantering av klagomål. Samma sak gäller för en förvaltare av en bytespunkt som vägrar ledsagning på bytespunkter.

## Tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Mitt förslag är att den som driver kollektiv persontrafik själv får bestämma storlek på tilläggsavgift för de resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken. I dag är det Transportstyrelsen och ytterst regeringen som bestämmer storleken på tilläggsavgiften.

Tilläggsavgift får enligt mitt förslag tas ut av *en person* som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten har tillträde endast om färdavgift har erlagts. Tidigare fick tilläggsavgift endast tas ut av en person som var att betrakta som *resande*. Detta krav innebar svåra avvägningar. Genom mitt förslag tydliggörs när avgiften får tas ut. Samma förändring har föreslagits i den bestämmelse som rör avvisning från färdmedel och polismyndighets handräckning.

Tilläggsavgiften ska bestämmas till ett belopp som är skäligt med hänsyn till kostnader för biljettkontrollen och biljettpriset. Den som driver kollektiv persontrafik ska inte ta ut tilläggsavgift om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till personens ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala för-

hållanden eller annan omständighet. En sådan ordning gäller redan i dag och min bedömning är att den fungerar väl. Jag föreslår därför ingen ändring i dessa delar.

# Summary

## **Remit**

My assignment was to present proposals on how passenger rights on public transport can be strengthened in Swedish legislation. The remit included proposing provisions on compensation and assistance in case of delays and disruption to public transport services. Under the terms of reference, particular importance was to be attached to the needs of passengers with disabilities. The terms of reference also stated that current and proposed European Community regulations in this area were to be taken into account. Finally, my assignment involved conducting a review of the regulatory framework for administrative sanctions against passengers who fail to fulfil their obligation to pay a fare on public transport.

## **Act concerning passenger rights on local and regional public transport**

My proposal for an Act concerning passenger rights on local and regional public transport is to be applied on local and regional public transport by bus, boat, tram, taxi, underground and train.

The Act is to be constructed to as to serve as a complement to the European regulation on train passengers and the proposed European regulations on travel by bus and coach, and by sea and inland waterways. The Act is to apply to forms of transport that Sweden is permitted to, and chooses to, exclude from the scope of the European regulations.

Public transport by tram, taxi and underground is not covered by Community law, but it is proposed that it be covered by national legislation. Coordinated demand responsive public



transport, for example special transport services and patient transport services, is also to be included in the scope of the Act.

The Act is to have mandatory application in favour of passengers. This means that contractual terms that deviate from the provisions contained in my legislative proposal are only to apply if they are to the advantage of passengers.

### **Right to information**

In the case of passengers' right to information, I propose that responsibility be divided between transport operators and interchange managers. This information is to be provided in the most appropriate form. When providing information, particular emphasis is to be given to the needs of people with disabilities or reduced mobility.

Before a journey begins, the transport operator is to provide passengers with information concerning their statutory passenger rights, contractual terms, ticket pricing, timetables, route networks, disruptions, vehicles and the accessibility of interchanges, as well as how to contact the responsible transport operator. During the journey, the transport operator is to provide information on the next interchange and any disruptions.

To enable transport operators to provide information on the accessibility of interchanges, I have proposed that interchange managers be obliged to provide such information to the Government or other authority appointed by the Government. This obligation is also to include disruptions in the accessibility of interchanges.

Interchange managers are to provide coordinated information at the interchange concerning timetables for services that stop at or depart from the interchange. Managers of fully accessible interchanges are also to be obliged to provide coordinated information at the interchange concerning statutory passenger rights, disruptions to services and at the interchange, and the accessibility of the interchange. 'Coordinated information' means that information is to be presented in an integrated and cross-modal fashion.

## Rights in case of delays

If an interruption to transport services lasts, or is estimated to last, longer than 60 minutes, I have proposed that the transport operator is to arrange replacement transportation. In certain exceptional cases of such interruption to transport services, the transport operator does not have to organise replacement transportation. Replacement transportation can use vehicles owned by the transport operator or another transport operator, or it can mean that another mode of transport is used. Transport operators are not obliged to organise replacement transportation if information concerning satisfactory alternative routes is provided to passengers. Special consideration is to be given to the possibilities for people with disabilities or reduced mobility to use the replacement service.

When the departure time of transport services is delayed by more than 20 minutes, I propose that passengers should have the right to reimbursement for transportation using another transport operator or a taxi. The maximum cost of alternative transportation that can be reimbursed under the National Insurance Act (1962:381) is 1/40 of the base amount, or currently around SEK 1 000.

A passenger whose arrival is delayed by more than 60 minutes is to have the right to be reimbursed up to twice the price of their ticket or twice their out-of-pocket cost. This applies only if the passenger did not make use of the possibility of reimbursement for alternative travel using a different transport operator or a taxi. Passengers are to be reimbursed within three months of their application for reimbursement. Passengers are to be reimbursed in cash if they so desire.

Under my proposal, transport operators will be exempt from liability for delays in certain situations. This covers situations where the delay is caused by weather conditions or other circumstances that the transport operator could not have avoided even if it had taken all measures that might reasonably be expected. The transport operator is also exempt from liability for delays if it has informed passengers within a reasonable period of time that delays may occur. Despite this limited liability, the transport operator always has a responsibility to ensure transportation. However, this does not have to take place within a fixed time period.

Under the terms of my proposal, passengers will not be entitled to reimbursement for consequential damage.

### **Rights of people with disabilities**

As far as possible, passenger rights are to be regulated across the board. However, in certain areas I have proposed special rights for people with disabilities.

Under my proposal, transport operators of local and regional public transport may not deny a passenger the right to board on grounds of disability or reduced mobility if the passenger has a valid ticket or intends to purchase a ticket on board. An exception to this provision may only be made if the journey would breach applicable safety provisions or on the grounds of the size or design of the vehicle.

I have also proposed that transport operators are to assist passengers with disabilities or reduced mobility, free of charge, when getting on or off public transport.

An escort is to be offered at the fully accessible interchanges designated by the authority responsible for public transport in the county. The provision of escorts is the responsibility of the interchange manager. An escort is to be offered to all passengers who consider themselves in need of one. Escorts are to be available to a reasonable extent throughout the day and should be bookable in advance. Passengers are to have access to an escort at their desired time as long as they have booked at least two hours in advance. An escort is also to be available without prior booking and, under my proposal, the maximum waiting time should be 30 minutes.

To clarify the modes of transport for which an interchange manager is to provide information and the modes of transport between which escorts are to be offered, I consider that when the authority responsible for public transport designates fully accessible interchanges, it is also to define the geographical area covered by the interchange.

## Complaints, claims and limitation

Transport operators are to establish a system for dealing with customer complaints.

In order for a passenger to exercise the proposed rights in case of delays, he or she must submit a claim within a reasonable period of time. Notifications submitted within one month after the day on which the journey was made or was due to be made must always be considered to have been submitted in good time.

In order to avoid the risk of a transport operator being subject to sanctions over an extended period of time after a journey, I have proposed a provision on limitation. A passenger's right to claim reimbursement due to a delay will be lost if no claim is submitted against the transport operator within one year from the date on which the journey was made or was due to be made.

## Supervision and market law sanctions

The Swedish Consumer Agency is to supervise whether the consumer rights provisions of the proposed legislation are followed with regard to the right to information and the special rights for people with disabilities and reduced mobility.

Transport operators and interchange managers are to be liable under market law, under penalty of a fine, to provide the relevant information pursuant to my legislative proposal. Proceedings may be brought in the Market Court by the Consumer Ombudsman, among others. In more minor matters, the Consumer Ombudsman should be able to impose fines.

Similarly, I have proposed sanctions in market law against any transport operator that denies a person the right to travel on grounds of disability or reduced mobility, does not fulfil the right to assistance when getting on or off public transport, or does not have a system for dealing with complaints. The same applies to any interchange manager that refuses to provide an escort at interchanges.

## Penalty fares on public transport

Under my proposal, public transport operators should decide the size of the penalty fare for passengers who fail to fulfil their obligation to pay a fare for public transport. It is currently the Swedish Transport Agency and, ultimately, the Government that decide the size of such penalty fares.

Under my proposal, a penalty fare can be charged of any person who is unable to present a valid ticket on board a mode of transport or in a railway, tram or underground transport area only accessible to members of the public who have paid a fare. Previously, a penalty fare could only be charged of any person who could be considered a passenger. This requirement necessitated difficult decisions. My proposal clarifies when a penalty fare may be charged. The same change has been proposed in the provision concerning expulsion from public transport and police assistance.

The penalty fare is to be set at a level that is reasonable with regard to the cost of ticket controls and ticket prices. A public transport operator is not to charge a penalty fare if the lack of a valid ticket can be deemed excusable in view of the person's age, state of health, lack of knowledge of local conditions or other circumstances. A system of this kind is already in use and, in my view, works well. I do not, therefore, propose any changes to these aspects.

# Författningsförslag

## **1 Förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik**

Härigenom föreskrivs följande.

### **Lagens innehåll**

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om information, ersättningstrafik och ersättning vid transport av resenärer.

Lagen innehåller även bestämmelser om assistans och ledsagning av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, samt dessa personers rätt att resa.

### **EG-rättsliga bestämmelser**

2 § Bestämmelser om resenärers rättigheter finns i

– Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>1</sup>,

– Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>2</sup> samt

– Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete

---

<sup>1</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>2</sup> KOM (2008) 817 slutlig.

mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>3</sup>.

### Lagens tillämpningsområde

3 § Denna lag tillämpas på kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana, samt på kollektivtrafik med buss, båt, och tåg som Sverige undantagit från de i 2 § angivna förordningarnas tillämpningsområde. I den utsträckning en fråga regleras av de i 2 § angivna förordningarna tillämpas inte svensk lag.

Med kollektivtrafik avses i denna lag detsamma som i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx).

### Vissa definitioner

4 § I denna lag avses med

1. *Försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt resenären erbjudits att avresa eller ankomma enligt tidtabellen och hans eller hennes faktiska avrese- eller ankomsttid.

2. *Transportör*: den som en resenär avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med.

3. *Förvaltare av en fullt tillgänglig bytespunkt*: de som äger områden och byggnader inom det geografiska område som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet avgränsat som en bytespunkt eller den som ägarna utsett att ansvara för förvaltningen av en sådan bytespunkt.

4. *Person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla resenärer.

---

<sup>3</sup> KOM (2208) 816 slutlig.

## Tvingande bestämmelser till resenärens fördel

5 § Avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i denna lag ska endast gälla om de är till fördel för resenären.

## Information

6 § Transportören ska före resan lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. avtalsvillkor,
3. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning,
4. störningar,
5. fordon och bytespunkters tillgänglighet samt
6. hur transportören kan kontaktas.

7 § Transportören ska under resan lämna information om

1. nästa bytespunkt och
2. störningar.

8 § Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat lämna information om avgångs- och ankomsttider enligt tidtabell.

Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska på bytespunkten även samordnat lämna information om

1. resenärsrättigheter enligt lag,
2. störningar i trafiken och på bytespunkten samt
3. bytespunktens tillgänglighet.

9 § Information ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

10 § Förvaltare av bytespunkt ska till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer lämna information om bytespunktens tillgänglighet.

11 § Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att lämna information till resenärerna.



### Ersättningstrafik

12 § Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter ska transportören, om möjligt, anordna ersättningstrafik.

Transportören är inte skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna.

Särskild hänsyn ska tas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

### Ersättning

13 § När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har resenären rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi. Denna ersättning ska utges av transportören.

Högsta kostnad för alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

14 § En resenär vars ankomsttid är mer än 60 minuter försenad och som inte erhållit ersättning för alternativ resa enligt 13 § har rätt till ersättning med två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften. Denna ersättning ska utges av transportören.

15 § Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

### Ansvarsfrihetsgrunder

16 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne.

17 § Transportören är fri från ansvar enligt 12–14 §§ om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma.

Resenärer som har bokat och betalat biljetten innan informationen lämnats har rätt till återbetalning av biljetten.

### **Rätten att resa**

18 § Transportören får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka en person ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord.

Undantag från första stycket får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till färdmedlets storlek eller utformning.

### **Assistans**

19 § Transportören ska vid behov utan avgift assistera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

### **Ledsagning**

20 § Ledsagning ska erbjudas på fullt tillgängliga bytespunkter, utan avgift, till de resenärer som har behov av tjänsten. Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet.

På bytespunkten ska resenären behöva vänta högst 30 minuter på ledsagning. Om ledsagningen har beställts minst två timmar innan den erfordras ska ledsagningen äga rum på överenskommen tid.

Förvaltare av bytespunkten ansvarar för ledsagningen.

### **Klagomål**

21 § Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärerna.

## Reklamation

22 § Resenären får inte kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skäligen tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören att han eller hon vill ha ersättning enligt 13 eller 14 §§. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

## Preskription

23 § Resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening är förlorad, om inte talan mot transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

## Tillsyn

24 § Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer och förvaltare av bytespunkter fullgör de skyldigheter som följer av 6–9 och 18–21 §§.

## Marknadsrättsliga sanktioner

25 § Om en transportör eller förvaltare av bytespunkt inte lämnar information eller erbjuder tjänster enligt 6–9 och 18–21 §§ får de åläggas att lämna informationen eller erbjuda tjänsterna.

Talan om åläggande enligt första stycket väcks vid Marknadsdomstolen. En sådan talan får väckas av

1. Konsumentombudsmannen,
2. en näringsidkare som har ingått eller avser att ingå ett avtal om transport med transportör eller som använt sig av en bytespunkt och
3. en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare.

I ett sådant mål gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) som är tillämpliga i mål om åläggande att lämna information enligt 24 § den lagen.

**26 §** I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 25 §.

För ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011. Bestämmelserna tillämpas första gången på kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi och tunnelbana då förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen samt förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen träder i kraft.

## 2 Förslag till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §

Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt

1. konkurrenslagen (2008:579),
2. marknadsföringslagen (2008:486),
3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare,
5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer,
6. försäkringsavtalslagen (2005:104),
7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m.,
8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
9. luftfartslagen (1957:297),

*och*

10. lagen (1986:436) om näringsförbud.

10. lagen (1986:436) om näringsförbud, *och*
11. lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, luftfartslagen *eller* lagen om näringsförbud. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen *eller* lagen om franchisegivares informationsskyldighet

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, luftfartslagen, *lagen om näringsförbud eller lagen om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik*. I mål enligt marknadsföringslagen,

tillämpas inte heller 13 a §. I försäkringsavtalslagen eller lagen  
stället gäller bestämmelserna i om franchisegivares informa-  
dessa lagar. tionsskyldighet tillämpas inte  
heller 13 a §. I stället gäller  
bestämmelserna i dessa lagar.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011.

### 3 Förslag till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

*dels att 4 § ska upphöra att gälla,*

*dels att nuvarande 5 och 6 §§ ska betecknas 4 och 5 §§,*

*dels att 1–4 §§ ska ha följande lydelse.*

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

#### 1 §

Den som driver kollektiv persontrafik, *för vilken regeringen eller förvaltningsmyndighet fastställer taxa*, får under de förutsättningar som anges i denna lag taga ut tilläggsavgift av resande som ej kan förete giltig biljett.

*Regeringen eller förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer får föreskriva att denna lag skall gälla även annan utövare av kollektiv persontrafik än sådan som avses i första stycket.*

Tilläggsavgift *tages* ut utöver avgift för biljett.

Den som driver kollektiv persontrafik får under de förutsättningar som anges i denna lag *bestämma storleken på och ta ut tilläggsavgift av en person som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.*

Tilläggsavgift *tas* ut utöver avgift för biljett.

#### 2 §

Tilläggsavgift får *ej tagas* ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till *den resandes* ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

Tilläggsavgift får *inte tas* ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till *personens* ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

## 3 §

Tilläggsavgift bestämmes till belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och avgiften för den biljett som har avkrävts *den resande* men som han *ej* har kunnat *förete*.

Tilläggsavgift bestämmes till belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och avgiften för den biljett som har avkrävts *en person* men som han *inte* har kunnat *uppvisa*.

## 4 §

Resande som vägrar att lösa biljett eller erlägga tilläggsavgift får avvisas från färdmedlet av tjänsteman som utför avgiftskontroll. Vad som nu har sagts om färdmedel gäller även sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

På begäran av tjänsteman som utför avgiftskontroll lämnar polismyndighet handräckning för verkställande av sådan avvisning som avses i första stycket.

Person som vägrar att lösa biljett eller erlägga tilläggsavgift får avvisas från färdmedlet av tjänsteman som utför avgiftskontroll. Vad som nu har sagts om färdmedel gäller även sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

---

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2010.



#### 4 Förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)

Härigenom föreskrivs att 15 kap. 17 § sjölagen (1994:1009) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

##### 15 kap.

##### 17 §

Bortfraktaren är ansvarig för personskada som drabbar passageraren på grund av en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för. *Detsamma gäller skada på grund av att passagerare försenas, även om förseningen inte beror på en händelse under resan.*

Bortfraktaren är ansvarig för personskada som drabbar passageraren på grund av en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011. Bestämmelsen tillämpas första gången då förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen träder i kraft.

## 5 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- luftfartslagen (1957:297),
- konsumentkreditlagen (1992:830),
- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- alkohollagen (1994:1738),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- radio- och TV-lagen (1996:844),
- lagen (1996:1006) om anmälningsskydd avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- distans- och hemförsäljningslagen (2005:59),
- försäkringsavtalslagen (2005:104),

– lagen (2005:405) om försäkringsförmedling, *och*  
– lagen (2006:484) om franchisegivares informations-  
skyldighet.

– lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,  
lagen (2006:484) om franchisegivares informations-  
skyldighet, *och*  
– *lagen (xxxx:xx) om resenä-  
rers rättigheter i lokal och regio-  
nal kollektivtrafik.*

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2011.

## 6 Förslag till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx)

Härigenom föreskrivs att 4 kap. 7 § kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 4 kap. 7 §

Den kollektivtrafikansvariga myndigheten ska i trafikförklaringen definiera vilka bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer samt vid vilka bytespunkter kollektivtrafikföretagen ska samordna anslutningar.

Den kollektivtrafikansvariga myndigheten ska i trafikförklaringen definiera vilka bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer samt *definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar. Myndigheten ska vidare definiera* vid vilka bytespunkter kollektivtrafikföretagen ska samordna anslutningar.

---

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2012.

## 7 Förslag till lag om ändring i kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx)

Härigenom föreskrivs att 15 § kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx) ska ha följande lydelse.

### Trafikplan

#### 15 §

Trafikplanen ska innehålla uppgift om,

1. vilket län som avses,
2. de anmälda kommersiella linjerna och de kollektivtrafikföretag som anmält att de avser att trafikera dessa linjer,
3. de linjer med löpande avtal om allmän trafik, vilka kollektivtrafikföretag som trafikerar dessa linjer, avtalens löptid samt eventuella beviljade ersättningar och ensamrätter,
4. motiverade beslut om intagandet av linjer till allmän trafikplikt
5. att kollektivtrafikföretagen har en möjlighet att överklaga ett beslut om att låta en linje omfattas av allmän trafikplikt *samt*
5. att kollektivtrafikföretagen har en möjlighet att överklaga ett beslut om att låta en linje omfattas av allmän trafikplikt,
6. *den kollektivtrafikansvariga myndigheten avser att upphandla viss del av trafiken enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster,*
7. *den kollektivtrafikansvariga myndigheten väljer att själv ansvara för transporten gentemot resenärerna eller om kollektivtrafikföretagen ska vara ansvariga samt*

6. på vilket sätt ett anbud får lämnas av kollektivtrafikföretaget.      8. på vilket sätt ett anbud får lämnas av kollektivtrafikföretaget.

---

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2012.

# 1 Uppdraget

## 1.1 Direktiven

I maj 2009 lämnade jag förslag till en ny kollektivtrafiklag i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (2009:39). Enligt direktiven ska jag senast den 30 september 2009 även redovisa förslag till hur resenärsrättigheterna i kollektivtrafiken kan stärkas i den svenska lagstiftningen. I detta har ingått att föreslå bestämmelser om kompensation och assistans vid förseningar och störningar i trafiken. I direktiven angavs att gällande och föreslagen gemenskapsreglering på området särskilt ska beaktas. Vidare angavs att särskild vikt ska fästas vid behoven hos resenärer med funktionsnedsättning.

## 1.2 Arbetsättet

Jag har vid två tillfällen sammanträtt med utredningens expertgrupp i frågor kring resenärernas rättigheter. Ett av dessa sammanträden utfördes i internatform och sträckte sig över två dagar. I expertgruppen har ingått experter från Banverket, Göteborgs spårvägar, Justitiedepartementet, Kommunstyrelsen i Åre kommun, Konsumentverket, Näringsdepartementet, Regionfullmäktige i Västra Götaland, Resenärsforum, Riksdagen, Stockholm läns landsting, Svenska Bussbranschens Riksförbund, Svenska Taxiförbundet samt Vägverket.

Jag har som en del i utredningsarbetet träffat samtliga trafikhuvudmän och vid dessa tillfällen diskuterat bland annat frågor om resenärers rättigheter. Den dominerande synpunkten har varit att dagens resegarantier som trafikhuvudmännen har fungerar bra. Vidare har trafikhuvudmännen i stort ansett att det inte finns något behov av lagreglering på området.

Utöver trafikhuvudmännen har jag vid möten och seminarier diskuterat resenärers rättigheter och inhämtat synpunkter från representanter för olika myndigheter, organisationer och privata trafikföretag. Den 11 juni 2009 anordnade jag även ett seminarium för att föra en diskussion om frågorna i uppdraget.

Jag har inom ramen för mitt arbete med slutbetänkandet låtit genomföra två konsultstudier. Sann & Partners Management Consulting har på mitt uppdrag tagit fram ett förslag på hur en lokal och regional kollektivtrafikresa kan definieras och avgränsas. I uppdraget ingick även att lämna förslag på kompletterande bestämmelser till EG-rätten. WSP Analys & Strategi har beräknat och bedömt kostnads- och konkurrens effekter av mitt förslag till lagstiftning om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.

### **1.3 Betänkandets disposition**

Författningsförslagen finns längst fram i betänkandet. Kapitel 2 och 3 innehåller beskrivningar av bakgrund och gällande rätt. I kapitel 4–10 finns mina bedömningar och förslag. I kapitel 11 beskrivs förslagets konsekvenser och i kapitel 12 förslag gällande ikraftträdande och övergångsbestämmelser. Betänkandet avslutas i kapitel 13 med författningskommentarer.



## 2 Bakgrund

Resor är en tjänst som i princip produceras och konsumeras vid ett och samma tillfälle. Resenärers rättigheter skiljer sig därför i jämförelse med flera andra konsumenträttigheter i samhället som oftast fokuserar på kompensation i stället för problemlösning.

En resetjänst består dock inte bara av den tid under vilken resenären befinner sig ombord på ett fordon. Behovet av service i olika former uppstår även före resan samt i vissa fall, exempelvis när något har gått fel, kan ett servicebehov finnas kvar även efter det att resenären nått sitt resmål.

### 2.1 Dagens resenär rättigheter inom kollektivtrafiken

Det finns i dag ingen särskild civilrättslig reglering av resenärers rättigheter för väg- eller järnvägstransport i Sverige. Transportörens transportvillkor avgör därför vilka rättigheter en resenär har. Tvister i dessa frågor har i allmänhet avgjorts av Allmänna reklamationsnämnden genom tillämpning av allmänna principer.

Viss offentlighetsrättslig reglering förekommer dock på området. Enligt lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. ska transportören bland annat ha ett system för att lämna ersättning till passagerare som drabbas av förseningar eller störningar i trafiken.

Inom luftfarten regleras resenärers rättigheter av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91.

Även sjölagen (1994:1009) innehåller bestämmelser om resenärers rättigheter vid försening.

Den 3 december 2009 träder emellertid Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>1</sup> ikraft. Förordningen innehåller bland annat regler om rätt till assistans och kompensation vid förseningar och inställda tåg. Europeiska kommissionen lade även den 8 respektive den 9 december 2008 fram förslag till förordningar som reglerar passagerares rättigheter vid buss-transport<sup>2</sup> respektive vid resor till sjöss och på inre vattenvägar<sup>3</sup>.

### 2.1.1 Allmänna resegarantier

Samtliga trafikhuvudmän har någon form av resegaranti. En typisk resegaranti gäller huvudsakligen vid förseningar. Om resenären blir försenad mer än tjugo minuter på grund av störningar i trafiken kan ersättning utgå. En del transportörer lämnar kontant ersättning för ersättningsresa med taxi eller egen bil medan andra ersätter resenären med en ny kostnadsfri resa vid ett senare tillfälle. De flesta transportörer tillämpar en beloppsgräns för ersättningsresa.

Det förekommer även att transportörer lämnar ersättning i sådana situationer som att fordonet inte har utlovade egenskaper, exempelvis möjlighet att ta ombord rullstolar. I något fall kan resenärer som är helt beroende av att hissar och rulltrappor fungerar för att kunna resa, få ersättning för taxiresa till en station där hiss och rulltrappa fungerar om de är avstängda eller ur funktion på den station resenären tänkt resa ifrån eller till.

Även flera privata transportörer som bedriver trafik kommersiellt har infört resegarantier vid förseningar. Eftersom den privat organiserade trafiken i allmänhet omfattar längre resor skiljer sig i dag tidsgränserna i jämförelse med den lokala och regionala trafiken. Exempelvis har resenären i ett par av de större expressbussföretagen rätt till ersättning om bussen är försenad till resenärens ankomststort med mer än femtio minuter i jämförelse med angiven tid i tidtabellen. Resenären ersätts ibland med fri enkelresa

---

<sup>1</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>2</sup> Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM (2008) 817 slutlig.

<sup>3</sup> Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM (2008) 816 slutlig.

motsvarande den resa som gällde vid förseningstillfället och två enkelresor om förseningen är mer än två timmar.

Privata transportörer på den lokala och regionala marknaden är främst Flygbussarna och Arlanda Express. Deras resegarantier är i stora delar jämförbara med trafikhuvudmännens resegarantier. Vad gäller Arlanda Express finns viss möjlighet att få ersättning för merkostnader för att avsluta resan vid en missad anslutning. Förluster i näringsverksamhet ersätts dock inte.

Den tiden inom vilken resenären måste ansöka om ersättning varierar mellan transportörerna, allt från 8 dagar upp till 60 dagar.

Mer omfattande resegarantier förekommer om resenären köper en så kallad resplusbiljett. För en sådan biljett gäller en särskild kom-fram-garanti. Det innebär att företagen inom Resplus tar ett gemensamt ansvar för att lösa eventuella problem som uppstår på grund av trafikstörningar och de garanterar att resenären kommer fram till den bokade resplusesans slutmål.

### 2.1.2 Resegarantier för färdtjänst m.m.

En översiktlig genomgång av förekomsten av resegarantier inom den särskilda kollektivtrafiken visar att flera huvudmän (kommuner, landsting eller trafikhuvudmän) har infört resegarantier för färdtjänstresor och sjukresor.

En typisk sådan resegaranti gäller huvudsakligen vid förseningar. Om ett beställt fordon inte har kommit efter minst 20 minuter från beställd tid för hämtning kan resenären få olika typer av ersättning. En tidsgräns om 20 minuter är vanligt förekommande men även tidsgränser om 40 minuter förekommer. Formerna för ersättning varierar mellan olika huvudmän. Exempelvis kan resenären få en resecheck på egenavgiften eller slippa betala egenavgiften för aktuell resa. I vissa fall har resenären även rätt att beställa en resa från valfritt taxibolag och få ersättning för utlägg alternativt vända sig till beställningscentralen som försöker ordna en ny transport så snart som möjligt.

Exempel finns även på resegarantier som inkluderar förseningar vid ankomst. Om den utlovade ankomsttiden inte hålls eller, hos vissa huvudmän, om resenären är mer än 20 minuter försenad till ankomstplatsen kan resenären slippa betala egenavgiften eller få resecheckar.

## 2.2 Tidigare utredningar och förslag

Resenärers rättigheter har utretts vid ett antal tillfällen. I slutbetänkandet *Kollektivtrafik med människan i centrum* (SOU 2003:67) diskuterades frågan om resevillkor. Kollektivtrafikkommittén ansåg att det fanns ett behov av att förbättra konsumentskyddet för kollektivtrafikresenärer och att en del i en samlad strategi för detta var att införa en ny lagstiftning. En gemensam arbetsgrupp mellan Kollektivtrafikkommittén och Järnvägsutredningen (se nedan) tog fram ett lagförslag som presenterades i underlagsrapporten, *Förbättrat konsumentskydd för kollektivtrafikresenärer*. Kommittén tog inte i detalj ställning till innehållet men kommenterade att följdskador, till skillnad från vad som angavs i lagförslaget, inte bör ersättas.

Frågan om resevillkor och lagstiftning om ersättning m.m. analyserades ytterligare i Järnvägsutredningens huvudbetänkande *Järnväg för resenärer och gods* (SOU 2003:104). Utredaren anslöt sig helt till det lagförslag som lämnats i arbetsgruppens rapport (se ovan) och föreslog därmed att en lag om ersättning m.m. vid transport av resenärer skulle införas. Lagen föreslogs vara transportslagsövergripande och innehålla bestämmelser om information, service och ersättning vid transport av resenärer. Vidare föreslogs att en myndighet skulle ges en transportslagsövergripande rätt att föreskriva vilken information som ska ges för att säkerställa att resenären ges information för hela resan. Myndigheten skulle ges till ansvar att samla in, sammanställa och förvalta informationen i ett nationellt system.

I propositionen Moderna transporter (prop. 2005/06:160) angav regeringen att det krävdes ytterligare utredning och fördjupade analyser av förhållandena inom de olika trafikslagen innan det var möjligt att lämna förslag till en civilrättslig lagstiftning om passagerarvillkor inom kollektivtrafiken. Regeringen föreslog dock att en offentligrättslig reglering skulle införas. Lagen (2006:116) om information till passagerare m.m. innebar att transportörer och trafikhuvudmän skulle ha ett system för att ersätta resenärer som drabbats av förseningar och andra störningar i trafiken samt att tillhandahålla information. Denna lag trädde i kraft den 1 januari 2007.

## 2.3 Arbetet inom Europeiska unionen

Den inre marknaden inom EU innebär att resenären i större utsträckning än tidigare fritt kan välja resa och transportör. Flygbolag som är etablerade inom EU och EES har lika tillträde till hela den inre marknaden. Även för sjötransporter är i stort sett alla nationella marknader inom EU öppna för konkurrens. Marknaden för internationell passagerartrafik med buss är redan öppen och vad gäller internationell passagerartrafik med järnväg öppnas marknaden år 2010. Tågföretagen ska i princip kunna ta upp passagerare under vägen men får inte fritt tillträde till den inhemska marknaden.

Kommissionen har betonat att en öppen marknad inte är fullständigt genomförd förrän resenärerna kan dra maximal fördel av den. Enligt kommissionen har väl fungerade konsumenträttigheter en avgörande betydelse för att säkerställa att avregleringen leder till faktiska valmöjligheter mellan transportslagen. En gemensam uppsättning principer som gäller för alla transportslag är viktigt för att resenärer ska kunna vara mer medvetna om sina rättigheter.

Inom EU pågår därför ett arbete med att genomföra en tvingande reglering av grundläggande konsumentskydds rättigheter för resenärer. Flygresenärers rättigheter var det första området som fick en gemenskapsreglering. För tågresenärer träder gemensamma regler i kraft i december 2009 och när det gäller buss och båt finns förslag till rättigheter som för närvarande bereds.

Syftet med en gemenskapsreglering är att göra kollektiva transporter mer attraktiva, öka förtroendet för de olika transportslagen samt att skapa lika villkor för transportörer från olika medlemsstater och för olika transportslag.

Även Europaparlamentet har en stark ambition att stärka resenärernas rättigheter. På järnvägsområdet drev parlamentet exempelvis igenom att förordningen nr 1371/2007 även skulle tillämpas på inrikes tågresor. Det ursprungliga förslaget från kommissionen omfattade endast internationella resor med tåg.

## 2.4 Dagens ordning utifrån ett resenärsperspektiv

Redan innan dagens resegarantier förekom det att transportörerna lämnade ersättning och kompensation vid bland annat förseningar. Avsaknaden av tydliga regler innebar dock att transportören i

större utsträckning använde sig av individuella lösningar vid klagomål. Risken med ett sådant system är att några resenärer inte får någon ersättning alls medan andra behandlas mer generöst. Bristen på regler gör det svårt för resenären att veta vad man har rätt till.

Införandet av resegarantier har inneburit att det har blivit tydligare för resenären vilka rättigheter denne har. Resegarantierna varierar emellertid mellan olika typer av trafik, vem som är transportör och med vilket transportslag resan utförs. Resevillkoren som erbjuds är inte harmoniserade och det är därför svårt för resenären att hålla reda på vad som gäller för olika delsträckor av en resa. Dessutom saknas heltäckande resevillkor. I allmänhet är det villkor vid försening som resegarantierna innehåller. Däremot saknas generellt garantier för exempelvis vilken information resenären har rätt till.

En dialog mellan resenärer och transportörer är viktigt i ett arbete med att utifrån ett resenärsperspektiv förbättra kollektivtrafiken. Synpunkter från resenärerna kan ligga till grund för ett systematiskt kvalitetsarbete hos transportören. Senare problem kan förebyggas om hänsyn tas till sådana synpunkter redan i planeringsprocessen. Den information som når transportören genom klagomål och reklamationer kan vara av särskilt betydelse för det interna förbättringsarbetet. Formerna för att föra en dialog med resenärerna kan dock variera. I vissa fall finns det särskilda resenärsorganisationer som bildats för att lyfta fram resenärernas behov. När sådana organisationer finns är det lämpligt att transportörerna också samråder med dem.

Av en forskningsstudie<sup>4</sup> framgår att de resenärer som har använt resegarantierna är nöjda eller mycket nöjda med dagens garantier. De resenärer som använt resegarantier är dessutom mer nöjda med kollektivtrafiken efter att de har använt den än de var innan de råkade ut för förseningen. Antalet resenärer som använder resegarantierna är dock relativt litet. Det beror främst på att kännedomen om garantierna är låg samt att det finns många situationer där dagens garantier inte kan hjälpa resenären att genomföra resan.

Av studien framgår också att det viktigaste för resenären är inte att bli kompenserad för en försening. När en störning inträffar vill resenären i stället i första hand kunna genomföra sin planerade resa. Bättre information i samband med störningar och snabbare insättning av ersättningstrafik efterfrågas därför av resenärerna.

---

<sup>4</sup> Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik, (WSP 2009).

En brist med dagens system är att det är transportören som anger villkorens innehåll. Att ta in rättigheterna i lag innebär att alla resenärer garanteras en lika basnivå av rättigheter oavsett vilket trafikslag eller vilken transportör resenären reser med.

Att dagens ledsagning organiseras på olika sätt hos olika trafik huvudmän och privata transportörer innebär att resenären måste känna till flera olika regelverk för att kunna boka ledsagning på olika orter och med olika transportslag.

Kollektivtrafikmarknaden i Sverige är under förändring. En avreglering av tågmarknaden och en eventuell avreglering inom andra transportslag innebär att fler nya transportörer svarar för trafiken, som kan bli svårare att överblicka. Gemensamma resevillkor innebär därmed en större enhetlighet som underlättar för resenären.

Det faktum att resenärers rättigheter har eller är på väg att regleras inom EU innebär att Sverige kommer att omfattas av i EG-förordningar reglerade rättigheter. Utrymmet för nationellt agerande är därför betydligt mindre än när tidigare statliga utredningar lämnade förslag till reglering inom detta område.

EG-rättens bestämmelser är i huvudsak utformade för längre resor och tillräcklig hänsyn har inte tagits till vissa trafikslags särart i den lokala och regionala trafiken. Vidare omfattas inte taxi, tunnelbana och spårvagn, som endast trafikerar den lokala och regionala marknaden, av EG-rätten. Det finns därför skäl att överväga en nationell kompletterande lagstiftning.

## 3 Gällande rätt och EG-förordningar under utarbetning

### 3.1 Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. gäller enligt 1 § första stycket för den som utför transporter av passagerare i linjetrafik med buss eller som utför motsvarande trafik med tåg, tunnelbana eller spårvagn (transportör). Av andra stycket framgår att i de fall då trafiken organiseras av en trafik huvudman enligt lagen (1997:734) om ansvar för viss kollektiv persontrafik gäller lagens bestämmelser om transportör i stället beträffande huvudmannen, även om denne inte själv utför trafiken.

Transportören ska enligt 2 § ha ett system för att lämna ersättning till passagerare som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken.

Transportören har enligt 3 § första stycket en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om sina transporttjänster och om sitt ersättningssystem enligt 2 §. Till den som vill köpa en enskild resa ska transportören enligt andra stycket lämna information om resans pris, avgångs- och ankomsttid, sitt ersättningssystem och vem som ska utföra transporten eller en del av den, om denne är någon annan än den som säljer transporten. Av tredje stycket framgår att vid behov ska transportören också lämna information om möjligheterna för en funktionshindrad person att genomföra en viss resa. Resenären ska även enligt fjärde stycket på begäran ges en utskrift av informationen enligt andra stycket.

Om det uppstår en försening eller annan störning i trafiken ska transportören enligt 4 § snarast möjligt lämna information om förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser.



### **3.2 Lagen (1977:67) om tilläggsavgifter i kollektiv persontrafik**

Den som driver kollektiv persontrafik, för vilken regeringen eller förvaltningsmyndighet fastställer taxa, får enligt 1 § första stycket ta ut tilläggsavgift av resande som inte kan förete giltig biljett, under de förutsättningar som anges i denna lag. Av andra stycket framgår att regeringen eller förvaltningsmyndighet som regeringen bestämmer får föreskriva att denna lag ska gälla även annan utövare av kollektiv persontrafik än sådan som avses i första stycket.

Tilläggsavgift får enligt 2 § inte tas ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till den resandes ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

Av 3 § framgår att tilläggsavgiften bestäms till belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och avgiften för den biljett som har avkrävts den resande men som han inte har kunnat förete.

Resande som vägrar att lösa biljett eller erlagga tilläggsavgift får enligt 5 § första stycket avvisas från färdmedlet av tjänsteman som utför avgiftskontroll. Vad som nu har sagts om färdmedel gäller även sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts. Av andra stycket framgår att på begäran av tjänsteman som utför avgiftskontroll lämnar polismyndigheten handräckning för verkställande av sådan avvisning som avses i första stycket.

### **3.3 Förordningen (1977:68) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik**

Av förordningens 1 § framgår att om regeringen enligt 1 § första stycket lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik fastställer taxa för viss trafik, ska regeringen även efter ansökan fastställa tilläggsavgift för trafiken. Har förvaltningsmyndighet att fastställa taxa för trafik ska myndigheten enligt 1 § även fastställa tilläggsavgiften.

Transportstyrelsen får enligt 2 § föreskriva att lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik ska gälla även annan utövare av kollektiv persontrafik än sådan för vilken regeringen eller förvalt-

ningsmyndighet fastställer taxan. Transportstyrelsen meddelar även de föreskrifter som behövs om tilläggsavgift.

Av 3 § framgår att vid fastställande av tilläggsavgift bestäms det högsta belopp som får tagas ut av resande som saknar giltig biljett.

Den som ansöker om fastställande av tilläggsavgift ska enligt 4 § lämna de uppgifter och ge in den utredning som behövs för bedömning av vilket belopp tilläggsavgiften ska bestämmas till.

Av 5 § framgår att talan mot beslut av förvaltningsmyndighet enligt denna förordning förs hos regeringen genom besvär.

### **3.4 Lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik**

I denna lag finns bestämmelser om handikappanpassning av kollektivtrafik.

Av 1 § framgår att med kollektivtrafik avses i lagen sådan trafik för personbefordran som tillhandahålls allmänheten mot ersättning.

Den som har tillsyn över kollektivtrafik och den som utövar sådan trafik ska enligt 2 § första stycket se till att trafiken anpassas med hänsyn till resenärer med funktionshinder. Därvid ska enligt andra stycket funktionshindrades särskilda behov beaktas när kollektivtrafik planeras och genomförs. Enligt tredje stycket ska de färdmedel som används så långt som möjligt vara lämpade för resenärer med funktionshinder.

### **3.5 Förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik**

Handikappanpassningen av kollektivtrafiken ska enligt 2 § ske i den takt och omfattning som bedöms skälig med hänsyn till de tekniska och ekonomiska förutsättningarna hos dem som utövar trafiken.

Av 3 § framgår att vid anpassningen ska hänsyn tas till de särskilda förhållandena för kollektivtrafiken i tätortsområden. Vidare ska särskilt beaktas att kraven på säkerhet för resenärer och övriga berörda tillgodoses.

Vägverket, Banverket, Luftfartsstyrelsen och Sjöfartsverket ska vart och ett inom sitt område enligt 4 § initiera, planera och följa upp anpassningen. Rikstrafiken ska verka för att anpassningen samordnas.

### 3.6 Sjölagen (1994:1009)

Bortfraktaren är enligt 15 kap. 17 § ansvarig för skada på grund av att passageraren försenas, även om förseningen inte beror på en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för.

Av 15 kap. 18 § första stycket framgår att bortfraktaren är ansvarig för skada till följd av att resgodset försenas, även om förseningen inte beror på en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för. Det framgår vidare att med försening jämställs dröjsmål med utlämning av resgodset på bestämmelseorten.

Om vållande på passagerarens sida har medverkat till skada som avses i 17 eller 18 §§, gäller enligt 15 kap. 19 § bestämmelser i skadeståndslagen (1972:207) om jämkning av skadestånd (6 kap. 1 § skadeståndslagen).

För att gå fri från ansvar måste bortfraktaren enligt 15 kap. 20 § visa att skada som avses i 17 eller 18 §§ inte har orsakats genom fel eller försummelse av honom eller någon som han svarar för.

Om befordringen helt eller delvis utförs av någon annan än bortfraktaren är bortfraktaren dock enligt 15 kap. 25 § första stycket ansvarig som om han själv hade utfört hela befordringen. Utför den andre befordringen med fartyg är han enligt andra stycket ansvarig för sin del av befordringen enligt samma regler som gäller för bortfraktaren. Det framgår vidare att om bortfraktaren har åtagit sig ansvar utöver vad som föreskrivits i kap. 15 är den som utför befordringen inte bunden av detta, om han inte skriftligen har samtyckt till det. Av tredje stycket framgår att i den mån ansvar åvilar både bortfraktaren och en person som avses i andra stycket ansvarar de solidariskt.

Krav på ersättning för försening av passagerare får framställas endast av passageraren eller dennes rättsinnehavare eller, vid döds-

fall, den som har rätt till skadestånd enligt 5 kap. 2 § skadeståndslagen<sup>1</sup>.

Av 15 kap. 29 § andra stycke framgår att avtalsvillkor som inskränker passagerarens rättigheter enligt 10–27 §§, 19 kap. 1 § första stycket 6 och 7 samt 21 kap. 4 § första och andra styckena är ogiltiga vid befordran bland annat inom Sverige. Av andra stycket framgår att övriga bestämmelser i kap. 15 endast gäller om inte något annat är avtalat eller följer av sedvänja.

Fordran på ersättning för bland annat försening vid passagerarbefordran upphör om inte talan väcks i laga ordning enligt 19 kap. 1 § 6 inom två år från ilandstigningen. Fordran på ersättning bland annat på grund av att resgods försenats vid befordran upphör om inte talan väcks i laga ordning enligt 19 kap. 1 § 7 inom två år från det godset fördes iland.

Lagen innehåller även bestämmelser om laga domstol och rättegång i sjörättsmål (kap. 21).

### **3.7 Sjöfartsverkets föreskrifter och allmänna råd om anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till personer med funktionshinder (SJÖFS 2004:25)**

Föreskrifterna innehåller detaljerade anvisningar om bland annat fartygets tillgänglighet, skyltning, kommunikation av meddelanden, larmsystem, bilparkering ombord, hissar, passagerarutrymmen, korridorer och ledstänger, däck och golv, hytternas placering och tillgänglighet samt toaletter.

### **3.8 Luftfartslagen (1957:297)**

I lagens 9 kap. 1 § hänvisas till att bestämmelser om lufttransporter finns i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91<sup>2</sup>. Det framgår vidare

<sup>1</sup> Någon som stod den avlidne särskilt nära samt efterlevande som enligt lag hade rätt till underhåll av den avlidne eller som på annat sätt var beroende av honom för sin försörjning om underhåll utgick vid tiden för dödsfallet eller om det kan antas att underhåll skulle ha kommit att utgå inom en nära framtid därefter.

<sup>2</sup> EUT L 46, 17.2.2004, s. 1–8.

att i den utsträckning en fråga regleras av denna förordning tillämpas inte svensk lag.

### 3.9 EG-förordningar gällande flygresenärer

#### **Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordningen (EEG) nr 295/91**

Förordningen fastställer minimirättigheter för flygpassagerare då de nekas ombordstigning mot deras vilja, vid inställd flygning och vid försenad flygning.

Denna förordning ska enligt artikel 3.1 tillämpas på passagerare som reser från en flygplats inom en medlemsstats territorium. Den ska även tillämpas på en passagerare som reser från en flygplats belägen i tredje land till en flygplats inom en medlemsstats territorium, såvida passageraren inte fått förmåner eller kompensation samt assistans i det tredje landet och om det är ett EG-lufttrafikföretag som utför flygningen. Punkten 2 innehåller bestämmelser om vad passageraren ska uppfylla för att punkten 1 ska gälla.

Artikel 4 behandlar vilka åtgärder ett lufttrafikföretag ska vidta när bolaget har rimlig anledning att anta att ombordstigning vid en flygning måste nekas.

Vid inställd flygning ska passagerarna enligt artikel 5.1.a erbjudas assistans i form av rätt till återbetalning eller ombokning, närmare specificerat i artikel 8. Det framgår vidare av punkten b att de utan kostnad ska erbjudas måltider och förfriskningar i skälig proportion till väntetiden samt att ringa två telefonsamtal, eller skicka två telefax, fax eller e-postmeddelanden (enligt artikel 9.1.a och 9.2). Om omdirigering sker och den nya flygningens rimliga förväntade avgångstid är åtminstone dagen efter inställd flygning ska passagerarna erbjudas hotellrum och transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (enligt artikel 9.1.b och 9.1.c). Enligt punkten c har de under vissa i punkten närmare angivna förutsättningar rätt till ekonomisk kompensation (närmare specificerat i artikel 7). När passagerarna underrättas om att flygningen ställs in, ska enligt punkten 2 en upplysning lämnas om eventuell alternativ transport. Av punkten 3 framgår att lufttrafikföretaget

inte ska vara skyldigt att betala ekonomisk kompensation om det visar sig att den inställda flygningen beror på extraordinära omständigheter som inte skulle ha kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Bevisbördan för om passageraren har underrättats om den inställda flygningen samt när detta skett ska enligt punkten 4 åvila det lufttrafikföretag som utför flygningen.

När det lufttrafikföretag som utför flygningen har rimlig anledning att anta att en flygning kommer att försenas med två timmar eller mer vid alla flygningar på 1 500 kilometer eller mindre, eller med tre timmar eller mer vid alla flygningar inom gemenskapen på mer än 1 500 kilometer och vid alla övriga flygningar mellan 1 500 och 3 500 kilometer, eller med fyra timmar eller mer vid alla flygningar som inte omfattas av a eller b ska lufttrafikföretaget enligt artikel 6.1 utan kostnad erbjuda passagerarna måltider och förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden samt att ringa två telefonsamtal, eller skicka två telefax, fax eller e-postmeddelanden (enligt artikel 9.1.a och 9.2). Det framgår vidare att om den rimligen förväntade avgångstiden är åtminstone dagen efter den tidigare tillkännagivna avgångstiden ska passagerarna erbjudas hotellrum och transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten (enligt artikel 9.1.b och 9.1.c). Om förseningen är åtminstone fem timmar ska passageraren erbjudas återköp inom sju dagar eller en returflygning till den första avgångsorten snarast möjligt (närmare specificerad i artikel 8.1.a)

Artikel 10 behandlar frågor om uppgradering och nedgradering.

Lufttrafikföretaget ska enligt artikel 11.1 ge förtur till personer med nedsatt funktionsförmåga och personer och godkända hjälphundar som följer med dem samt till barn som reser ensamma. Vid nekad ombordstigning, inställd flygning eller försening oberoende av dess längd ska personer med nedsatt funktionsförmåga, personer och godkända hjälphundar som följer med dem samt barn som reser ensamma ha rätt till måltider och förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden samt ha rätt att ringa två telefonsamtal, eller skicka två telefax, fax eller e-postmeddelanden snarast möjligt. Dessa personer ska även snarast möjligt erbjudas hotellrum, då övernattnig under en eller flera nätter blir nödvändig eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig. Transport mellan flygplatsen och inkvarteringsorten ska även erbjudas.

Av artikel 12.1 framgår att tillämpningen av denna förordning inte påverkar en passagerares rätt till ytterligare kompensation,

samt att kompensation som beviljats i enlighet med denna förordning får räknas av sådan kompensation.

Bestämmelser om lufttrafikföretagens skyldighet att informera passagerarna om deras rättigheter finns specificerade i artikel 14.

Förpliktelser gentemot passagerarna enligt denna förordning får enligt artikel 15 inte begränsas eller åsidosättas, exempelvis genom undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet.

### **Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet**

I förordningen fastställs regler för skydd och assistans åt personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet i samband med flygresor.

Av artikel 3 framgår att ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet får vägra att godkänna en platsreservation för en flygning som avgår från eller ankommer till en flygplats som omfattas av denna förordning, neka personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ombordstigning vid en sådan flygplats, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett och en platsreservation. Undantag från denna bestämmelse får enligt artikel 4 göras av säkerhetsskäl eller om flygplanets storlek eller dess dörrar gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Om ett sådant undantag görs ska lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören göra rimliga ansträngningar för att föreslå den berörda personen ett godtagbart alternativ. Vidare ska en person som nekats ombordstigning erbjudas rätt till återbetalning eller ombokning. Av artikeln framgår vidare att ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör på grund av säkerhetsskäl får kräva att personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs. Enligt artikeln ska ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör som nekat en person med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet ombordstigning utan dröjsmål underrätta personen om skälen för detta. På begäran ska vidare en sådan underrättelse ske skriftligen senast fem arbetsdagar efter begäran.

I samarbete med bland annat organisationer som företräder personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska flygplatsens ledningsenhet enligt artikel 5 ange ankomst- och avresepunkter inom flygplatsområdet där personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet enkelt kan anmäla sin ankomst till flygplatsen och begära assistans. Dessa punkter ska vidare enligt artikeln vara tydligt markerade och vid punkterna ska finnas grundläggande information om flygplatsen i tillgänglig form.

### 3.10 EG-förordning gällande tågresenärer

Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer träder i kraft den 3 december 2009 och innehåller bestämmelser bland annat om den information som järnvägsföretag ska tillhandahålla, ingående av transportavtal, utfärdande av biljetter och införande av ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstransporter. Bestämmelserna reglerar även järnvägsföretagens skadeståndsansvar och deras försäkringsskyldigheter för resenärer och deras resgods. Förordningen innehåller även bestämmelser om järnvägsföretagens skyldigheter mot resande vid förseningar och frågor om skydd av och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid tågresor.

Denna förordning ska enligt artikel 2.1 gälla alla tågresor och järnvägstjänster i hela gemenskapen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag. Punkterna 4–6 behandlar den dispens från att tillämpa bestämmelser i denna förordning som medlemsstaterna under vissa förutsättningar får beviljas.

Förpliktelser gentemot resenärerna enligt denna förordning får enligt artikel 6.1 inte begränsas eller frångås, till exempel genom ett undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet. Av punkten 2 framgår att ett järnvägsföretag får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.



### *Information*

Järnvägsföretag och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska enligt artikel 8.1 på begäran åtminstone ge resenären information om bland annat allmänna avtalsvillkor, tidtabell och villkor för snabbaste resan respektive lägsta biljettpriset, och möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Järnvägsföretagen ska under resan enligt punkten 2 åtminstone informera resenären om tjänster ombord på tåg, nästa station, förseningar, viktiga anslutande tåg samt säkerhets- och trygghetsfrågor. Av punkten tre framgår att information ska lämnas i den mest lämpliga formen och att särskild hänsyn därvid ska tas till personer med nedsatt syn eller hörsel.

### *Ersättning och assistans*

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter ska resenären enligt artikel 16 omedelbart erbjudas att välja mellan följande olika alternativ. Det första alternativet är ersättning motsvarande hela biljettpriset för den del av resan som inte fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan. Annars med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt, om detta är relevant. Det andra alternativet är en fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, eller en senare dag som resenären finner lämplig, och på likvärdiga transportvillkor.

Resenärer som drabbats av en försening mellan avrese- och ankomstorten och för vilken biljettpriset inte har ersatts enligt artikel 16 får enligt artikel 17 av järnvägsföretaget, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning med 25 procent av biljettpriset vid 60–119 minuters försening och med 50 procent av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer. Artikeln innehåller även särskilda bestämmelser bland annat om resenären har ett periodkort eller abonnemang och bestämmelser inom vilken tid ersättningen ska erläggas.

Vid försenad ankomst eller avgång ska järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren enligt artikel 18.1 hålla resenärerna informerade

om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå. Av punkten 2 framgår att vid varje försening som avses i punkten 1 och överstiger 60 minuter ska resenärerna dessutom kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i rimlig proportion till väntetiden. Det framgår vidare att resenären, under samma förutsättningar, ska erbjudas hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller flera nätter eller ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt. Slutligen ska resenären erbjudas transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt. Om en förbindelse måste avbrytas ska järnvägsföretagen enligt punkten 3 så snart som möjligt organisera alternativ befordran av resenärerna. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpning av punkterna 1–3 enligt punkten 4 fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuellt medföljande personer.

*Särskilda bestämmelser gällande personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*

Järnvägsföretag och stationsförvaltaren ska enligt artikel 19.1, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler för befordran av dessa personer. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska enligt punkten 2 utan extra kostnad erbjudas bokningar av biljetter. Det framgår vidare att järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer inte får vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkten 1. Om ett järnvägsföretag, biljettutfärdare eller en researrangör använder sig av ett sådant undantag ska de enligt artikel 20.2 på begäran skriftligt informera den berörda personen om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokningen eller

utfärdandet av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförts.

Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer ska enligt artikel 20.1 på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur vagnarna, samt informera dessa personer om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

Artikel 21 innehåller bestämmelser om tillgänglighet till stationer, perronger, rullande material eller andra anrättningar för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska i överensstämmelse med TSD<sup>3</sup> vid avresa från, tågbyte vid eller vid ankomst till bemannade järnvägsstationer enligt artikel 21 lämna kostnadsfri assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 22 innehåller bestämmelser om assistans ombord på tåg till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och i artikel 24 finns bestämmelser om villkor för assistans.

#### *Klagomål med mera*

Järnvägsföretagen ska enligt artikel 27.1 inrätta ett system för att hantera klagomål och enligt punkten 2 får resenären framföra klagomål till vilket som helst av de berörda järnvägsföretagen. Vidare innehåller punkten 2 bestämmelser om besvarandet av resenärernas klagomål.

Förordningen innehåller även bestämmelser om information till resenärerna om deras rättigheter och medlemsstaternas kontroll av efterlevnaden av förordningen.

### **3.11 Förslag till EG-förordning gällande bussresenärer**

Förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslag-

---

<sup>3</sup> Tekniska specifikationer för driftskompatibilitet som anges i Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/16/EG av den 19 mars 2001 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystem för konventionella tåg.

stiftningen ska enligt artikel 2.1 tillämpas på persontransport av busstransportföretag i linjetrafik. Enligt artikel 2.2 får medlemsstaterna undanta stads- och förortstrafik samt regional trafik som omfattas av avtal om allmän trafik. En förutsättning är att sådana avtal garanterar passagerarrättigheter på en nivå som är jämförbar med den som föreskrivs i denna förordning.

Artikel 3.11 definierar en *inställd resa* som en resa som inte genomförs trots att den i förväg planerats och för vilken minst en bokning gjorts. *Försening* definieras i artikel 3.12 som skillnaden mellan den tidpunkt då passageraren planerades avresa eller ankomma enligt den offentliggjorda tidtabellen och den verkliga eller förväntade avgångs- eller ankomsttiden.

Förpliktelserna enligt förordningen får enligt artikel 5.1 inte begränsas eller åsidosättas genom undantag eller begränsningar i transportavtalet. Busstransportföretag får dock enligt artikel 5.2 erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i förordningen.

#### *Särskilda bestämmelser gällande personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*

Busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får enligt artikel 10.1 inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en bokning eller att utfärda en biljett, eller neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning. En förutsättning är att personen har en giltig biljett eller bokning.

Ett undantag från artikel 10 görs i artikel 11.1. Enligt artikel 11.1 får busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en bokning eller att utfärda en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav i internationell lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av den myndighet som utfärdade tillståndet för det berörda busstransportföretaget. Ett undantag från artikel 10 får också göras om fordonets storlek gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer ska för det fall att ett undantag

görs från artikel 10 göra rimliga ansträngningar för att föreslå ett godtagbart alternativ för den berörda personen. En person som redan bokat en biljett ska erbjudas återbetalning och rimlig alternativ befördran till bestämmelseorten inom jämförbara tidsramar.

I vissa fall kan busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer enligt artikel 11.3 kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är strikt nödvändigt.

När busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer hänvisar till undantagen ska de enligt artikel 11.4 utan dröjsmål underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen till detta. Vidare ska busstransportföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören på begäran skriftligen, inom fem arbetsdagar efter vägran att göra en bokning, underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen för detta.

Busstransportföretagen ska enligt artikel 12.1, med aktivt deltagande av företrädare för organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt de tillsynsorgan som avses i artikel 27, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Busstransportföretagen eller biljettutfärdarna ska enligt artikel 12.2 senast vid bokningstillfället se till att dessa bestämmelser finns att tillgå. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Busstransportföretagen, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska enligt artikel 12.5 se till att all relevant information om transportvillkoren, reseinformation och information om tillgängligheten för tjänster finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Terminalförvaltare och busstransportföretag ska enligt artikel 13 se till att personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet kostnadsfritt får lämplig assistans enligt bilaga I till förordningen före, under och efter resan.

Medlemsstaterna ska enligt artikel 14.1 utse bussterminaler där assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska tillhandahållas, med hänsyn till behovet av att säkra tillgänglighet till tjänsterna i de flesta områden. Terminalförvaltaren ska enligt artikel 14.2 på dessa terminaler ansvara för att personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

utan extra avgifter får den assistans som anges i del a i bilaga I till förordningen.

Busstransportföretag ska enligt artikel 15 ombord på bussen samt vid påstigning och avstigning kostnadsfritt lämna personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet minst den assistans som anges i del b i bilaga I till förordningen.

Assistans ska enligt artikel 16 tillhandahållas om busstransportföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören hos vilken biljetten köptes meddelats om personens behov av assistans minst 48 timmar innan assistansen behövs. Om ingen underrättelse görs ska busstransportföretaget, biljettutfärdarna och researrangörerna i all rimliga utsträckning se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna stiga på avgående buss, byta till anslutande buss eller stiga av en ankommande buss. Terminalförvaltaren för en terminal ska vidare enligt artikeln ange ankomst- och avreseplatser som står under terminalförvaltarens direkta kontroll, både inom och utanför terminalbyggnaden, där personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans.

Artikel 18 behandlar utbildning av busstransportföretagens personal i frågor rörande assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### *Ersättning och assistans*

Busstransportföretag är enligt artikel 20 skadeståndsansvariga vid

1. inställda resor,
2. när resans planerade längd överstiger tre timmar och
3. vid försening av avgången med mer än två timmar.

Busstransportföretagen ska i sådana fall åtminstone erbjuda passagerarna alternativ befordran på rimliga villkor eller, om det inte är möjligt, informeras om lämplig alternativ befordran som tillhandahålls av andra transportföretag. Passagerarna ska, om de inte använder sig av en erbjuden alternativ befordran, få ersättning motsvarande biljettpriset. Om busstransportföretag inte kan tillhandahålla alternativ befordran eller information om andra transportföretags turer ska resenären ha rätt till ersättning motsvarande 100 procent av biljettpriset. Ersättningen ska betalas senast en månad efter det att ersättningsanspråket lämnades in.

### *Information*

Vid förseningar ska busstransportföretaget eller, i tillämpliga fall, terminalförvaltaren enligt artikel 21.1 informera passagerarna om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå, dock senast 30 minuter efter en planerad avgång respektive en timme före en planerad ankomst. Om passagerare missar en anslutning på grund av en försening ska busstransportföretaget enligt artikel 21.2 göra rimliga ansträngningar för att informera berörda passagerare om alternativa anslutningar.

Terminalförvaltare och busstransportföretag ska enligt artikel 24 ge passagerarna tillräcklig information under hela deras resa. Informationen ska ges i det format som är mest lämpligt. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

Busstransportföretag och terminalförvaltare ska enligt artikel 25 se till att passagerarna senast vid avgången och under resan ges lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt denna förordning. Informationen ska lämnas i det format som är mest lämpligt. När denna information lämnas ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska innefatta kontaktuppgifter för det tillsynsorgan som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 27.1.

### *Klagomål med mera*

Trafikföretagen ska enligt artikel 26 inrätta ett system för hantering av klagomål. Passagerare kan lämna klagomål till ett busstransportföretag inom en månad från den dag då en tjänst tillhandahölls eller skulle ha tillhandahållits. Inom 20 arbetsdagar ska mottagaren av ett klagomål antingen lämna ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera passageraren om när ett svar senast kan förväntas. Tiden för att svara på ett klagomål ska inte vara längre än två månader från mottagning av klagomålet. Om svar inte lämnas inom två månader ska klagomålet anses vara godtaget.

Förordningen innehåller även bestämmelser som rör påföljder (artikel 30) och ett nationellt tillsynsorgan (artikel 27).

### 3.12 Förslag till EG-förordning gällande båtresenärer

Förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen tillämpas enligt artikel 2.1 på kommersiella tjänster för passagerare till sjöss och på inrikes vattenvägar. Medlemsstaterna kan enligt artikel 2.2 undanta tjänster som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster från förordningens tillämpningsområde. En förutsättning är att avtalen säkerställer en jämförbar nivå av passagerarrättigheter som den som krävs i denna förordning.

Av artikel 3.b framgår att en *inställd tur* definieras som när en på förhand planerad resa, för vilken minst en bokning har gjorts, inte genomförs. En *försening* definieras i artikel 3.c som skillnaden mellan den tidpunkt då passagerarens avfärd eller framkomst skulle ske enligt den angivna tidtabellen och tidpunkten för passagerarens faktiska eller förväntade avfärd eller ankomst.

Skyldigheterna enligt förordning får enligt artikel 5.1 inte begränsas eller åsidosättas genom till exempel undantag eller restriktioner i transportavtalet. Trafikföretagen får dock enligt artikel 5.2 erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i förordningen.

#### *Särskilda bestämmelser gällande personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet*

Trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får enligt artikel 6.1 inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett, eller neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning vid en hamn eller påstignings- och avstigningspunkt. En förutsättning är att personen har en giltig biljett eller reservation.

Ett undantag från artikel 6 görs i artikel 7.1. Enligt artikel 7.1 får trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet när det gäller att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell



lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av den myndighet som utfärdade drifttillståndet för det berörda trafikföretaget. Ett undantag från artikel 6 får också göras om passagerarfartygets struktur gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer ska för det fall att ett undantag görs från artikel 6 göra rimliga ansträngningar för att föreslå ett godtagbart alternativ för den berörda personen. En person som redan bokat en biljett ska erbjudas ersättning eller ombokning enligt det som anges i bilaga I till förordningen. I vissa fall kan trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer enligt artikel 7.2 kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är absolut nödvändigt.

När trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer hänvisar till undantaget enligt punkt 1 eller 2 ska de enligt artikel 7.3 omedelbart underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen till detta. Vidare ska trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören på begäran skriftligen överlämna dessa skäl till personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inom fem arbetsdagar från begäran gjordes.

Trafikföretagen ska enligt artikel 8.1, med aktivt deltagande av företrädare för organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt de tillsynsorgan som avses i artikel 26, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretagen eller biljettutfärdarna ska enligt artikel 8.2 senast vid reserveringstidpunkten på lämpligt sätt ge ut dessa regler. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska enligt artikel 8.5 se till att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och information om tillgängligheten för tjänster finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Vid avfärd från, transitering genom eller ankomst till en hamn ska trafikföretaget enligt artikel 9.1 ha ansvaret för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfritt får den assistans som definieras i bilaga II till förordningen. Av artikel 9.3 framgår att trafikföretag på en icke-diskriminerande grund får ta ut

en särskild avgift av alla passagerare för finansiering av assistans vid hamnar.

Trafikföretag ska enligt artikel 11 kostnadsfritt tillhandahålla minst den assistans som anges i bilaga III till förordningen till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombord på fartyg.

Assistans ska enligt artikel 12 tillhandahållas om trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören hos vilken biljetten köptes underrättas om personens behov av assistans minst 48 timmar innan assistansen behövs. Om ingen underrättelse görs ska trafikföretagen, biljettutfärdarna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan ta sig ombord på, byta till eller ta sig i land från fartyget. Hamnens ledningsgrupp eller någon annan behörig person ska vidare enligt artikeln utse ankomst- och avresepunkter inom hamnens gränser där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans.

Artikel 14 och 15 behandlar kvalitetsnormer för assistans respektive utbildning av trafikföretagens personal i frågor rörande assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### *Information vid förseningar*

Vid försening ska bland annat trafikföretaget enligt artikel 17.1 underrätta passagerarna om uppskattade avgångs- och ankomsttider, så snart som denna information finns till hands. En underrättelse ska dock inte göras senare än 30 minuter efter angiven avgångstid eller en timme före angiven ankomsttid. Av artikel 17.2 framgår att om en passagerare går miste om en anslutning på grund av en försening ska trafikföretaget göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.

#### *Ersättning och assistans*

När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 60 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna enligt artikel 18.1 kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar som står i rimlig

proportion till väntetiden. En förutsättning är att sådana finns tillgängliga ombord eller i hamnen eller på ett rimligt sätt kan levereras. Om förseningen medför att övernattnings under en eller flera nätter blir nödvändig eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, ska passagerarna enligt artikel 18.2 kostnadsfritt erbjudas, när och om det är fysisk möjligt, hotell eller annan inkvartering och transport mellan hamnen och inkvarteringsplatsen. Av artikel 18.3 framgår att om sjöfartstjänsten inte längre kan fortsätta, ska trafikföretagen, där det är möjligt och så snart som möjligt, organisera alternativa transporttjänster för passagerarna. Trafikföretaget ska enligt artikel 18.4 fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 120 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna enligt artikel 19 omedelbart erbjudas alternativa transporttjänster på rimliga villkor eller, om detta är opraktiskt, underrättas om lämpliga alternativa transporttjänster som utförs av andra transportaktörer. Om passageraren inte godtar de alternativa transporttjänster ska de vidare enligt artikeln få ersättning för biljettpriset.

Om en passagerare drabbas av försening till följd av en inställd tur eller en försening av avresan har denne, utan att mista rätten till transport, enligt artikel 20.1 rätt till ersättning med 25 procent av biljettens pris för en försening på 60–119 minuter, 50 procent av biljettens pris för en försening på 120 minuter eller mer och 100 procent av biljettens pris om trafikföretaget inte tillhandahåller alternativa tjänster eller lämnar information om sådana tjänster. Av artikel 20.3 framgår att ersättningen ska betalas inom en månad från den tidpunkt då ersättning begärdes. På begäran av passageraren ska ersättningen betalas i pengar. Artikel 20.4. innehåller en ansvarsbegränsande bestämmelse. Enligt bestämmelsen ska denna artikel inte tillämpas när förseningen eller den inställda turen beror på undantagsomständigheter som står i vägen för utförandet av transporttjänsten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

*Information*

Hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen ska enligt artikel 23 förse passagerarna med tillbörlig information i lämpligt format under hela resan. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Trafikföretagen ska enligt artikel 24.1 se till att passagerarna senast vid avresan förses med lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt förordningen. Informationen ska tillhandahållas i det format som är lämpligast. När informationen tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretagen och hamnarnas ledningsgrupper ska enligt artikel 24.2 se till att informationen om passagerarnas rättigheter enligt förordningen finns allmänt tillgänglig både ombord på fartygen och i hamnarna. Denna information ska innehålla kontaktuppgifterna till det tillsynsorgan som medlemsstaten har utsett enligt artikel 26.1.

*Klagomål med mera*

Trafikföretagen ska enligt artikel 25 inrätta en mekanism för hantering av klagomål. Passagerare kan lämna klagomål till ett trafikföretag inom en månad från den dag då tjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom 20 arbetsdagar ska mottagaren av ett klagomål antingen lämna ett motiverat yttrande eller, i motiverade fall, underrätta passageraren om när ett svar senast kan förväntas. Tiden för att svara på ett klagomål ska inte vara längre än två månader från mottagning av klagomålet. Om svar inte lämnas inom två månader ska klagomålet anses vara godtaget.

I förordningen behandlas även frågan om påföljder (artikel 29) och nationellt tillsynsorgan (artikel 26).

## 4 Lagens tillämpningsområde och ansvariga aktörer

Enligt direktiven ska jag ta ställning till vilka transportslag och typer av transporter den föreslagna lagstiftningen ska omfatta. I detta ligger även att överväga om lagstiftningen bör vara transportslagsövergripande eller om varje transportslag ska regleras var för sig. Jag ska också belysa för- och nackdelar med olika lagstiftningstekniska lösningar. Slutligen ska jag överväga om lagens ska tillämpas på färdtjänst och annan särskild kollektivtrafik.

### 4.1 Resenärernas rättigheter i EG-förordningar

Inom EU pågår ett omfattande samarbete kring transporter av gods och människor via vägar, järnvägar, sjövägar och luftfart. En del av den gemensamma transportpolitiken handlar om att skapa gemensamma regler i syfte att stärka resenärernas rättigheter. En gemenskapsreglering innebär också att trafikföretagen kan verka under lika villkor på en öppnare marknad.

I vitboken *Den gemensamma transportpolitiken fram till 2010: Vägval inför framtiden* [KOM (2001) 370] uttalade kommissionen att den avsåg arbeta för införande av bestämmelser om rättigheter för resenärer inom samtliga transportslag.

För flygresenärer finns två EG-förordningar som reglerar resenärsrättigheter och för tågresenärer träder en sådan EG-förordning ikraft den 3 december 2009. Avseende bussresenärer samt resenärer till sjöss lämnade kommissionen i december 2008 förslag till EG-förordningar som reglerar detta område.

En EG-förordning som har trätt i kraft gäller direkt i alla medlemsländer på samma sätt som en del av den nationella lagstiftningen. Detta innebär att länderna som utgångspunkt inte ska utfärda nationella genomförandeåtgärder. Enskilda kan åberopa

gällande förordningar i svensk domstol både mot staten och enskilda.

Om det visar sig att ett medlemslands nationella regler har ett annat innehåll annat än vad som sägs i en gällande förordning är det förordningens bestämmelser som ska tillämpas. Ett medlemsland får därmed inte lagstifta om lägre eller högre nivåer avseende exempelvis rättigheter och skyldigheter för företag eller enskilda.

I de EG-förordningar som nämnts finns vissa begränsade möjligheter för medlemsstaterna att göra undantag från tillämpningen av vissa bestämmelser. En bedömning av hur resenärernas rättigheter kan stärkas i den svenska lagstiftningen måste därför ta sin utgångspunkt i vad som redan är reglerat eller inom kort kan väntas komma att bli reglerat inom EG-rätten, samt vilka möjligheter till nationella undantag som finns.

## 4.2 Möjlighet till undantag från EG-förordningar

De bestämmelser som finns i antagna och kommande EG-förordningar avseende tåg-, buss- och båtresenärers rättigheter är enligt min mening inte anpassade för resor i lokal och regional kollektivtrafik. En kompletterande svensk lag för resenärernas rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik innebär att rättigheterna bättre kan anpassas till dessa resenärers behov. Vidare kan det i vissa situationer i den lokala och regionala trafiken vara praktiskt omöjligt för transportören att uppfylla kraven i EG-förordningarna. Exempelvis kan det vara mycket svårt att tillhandahålla hotellrum till ett stort antal resenärer.

### Flygresenärer

Att stärka flygpassagerarnas rättigheter har varit i fokus inom EU under några år. Flygpassagerares rättigheter regleras i två EG-förordningar. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> EUT L 46, 17.2.2004, s.1–8.

Förordningen innehåller bestämmelser som reglerar rättigheter till ekonomisk ersättning till resenärer som råkar ut för personskador under flygresan, drabbas av förseningar eller att bagaget blir skadat, försenat eller försvinner. Reglerna omfattar även assistans för resenärer som råkar ut för nekad ombordstigning på grund av överbokning, inställda flygningar och kraftiga förseningar. Reglerna ger främst rätt till assistans i form av ombokning av flygbiljetten och service under oplanerad väntetid, men i vissa fall har resenären också rätt till ekonomisk kompensation.

Den andra förordningen är Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet<sup>2</sup>.

Förordningen garanterar funktionshindrades rättigheter vid flygresor. Reglerna gäller alla flygplatser i EU och europeiska flygbolag som flyger till flygplatser i EU. De innebär bland annat att resenären har rätt till kostnadsfri assistans för den service som han eller hon är beroende av. Flygplatserna ska vara anpassade för funktionshindrade och särskilda krav ställs på vilken service som flygplatserna och flygbolagen ska erbjuda. Personalen ska även ha utbildning om funktionshinder. Flygplatshållaren har ansvaret för resenären då denne befinner sig på flygplatsen. Särskilda mötesplatser ska inrättas på flygplatserna, dessa kan till exempel ligga vid en busshållplats eller vid en parkering. Resenären kan antingen infinna sig vid check-in, eller få assistans från de särskilda mötesplatserna.

Det finns inte någon möjlighet att göra undantag från dessa två EG-förordningar som reglerar passagerarrättigheter för flygrese-  
närer. Det innebär således att en svensk lag om resenärers rättigheter inte kan omfatta flygresenärer.

---

<sup>2</sup> EUT L 204, 26.7.2006, s. 1–9.

## Tågresenärer

Som en del av EU:s tredje järnvägspaket har beslutats om Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>3</sup>.

Reglerna handlar bland annat om rätt till information, ersättning och kompensation vid förseningar, anpassning av stationer, perronger och tåg till funktionshindrades behov, service i form av assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

EG-förordningen omfattar alla tågresor och järnvägstjänster som tillhandahålls med tillstånd enligt rådets direktiv 95/18/EG om tillstånd för järnvägsföretag. Det innebär att EG-förordningen inte reglerar rättigheter för resenärer med tunnelbana och spårvagn. Gränsen mellan vad som är spårväg, tunnelbana och järnväg bedöms av Transportstyrelsen vid tillståndsgivningen.

Det finns en möjlighet för enskilda medlemsstater att permanent undanta stads- och förortspersontrafik samt regional persontrafik med tåg från förordningens tillämpningsområde. Möjligheten till undantag omfattar dock inte artiklarna 9, 11, 12 och 26 rörande järnvägsföretagens tillhandahållande av biljetter och bokningar, ansvar för dödsfall och skador, försäkringsskyldighet och säkerhetsarbete. Medlemsstaten ska underrätta kommissionen om dispens som beviljats.

Vidare omfattas inte heller artiklarna 19 och 20.1 av undantaget. I dessa artiklar regleras rätt till transport och information om tillgänglighet gällande resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Tågtrafik som inte utgör stads-, förorts- eller regional persontrafik kan inte undantas från förordningens tillämpningsområde. Denna trafik kan därmed inte omfattas av nationell lagstiftning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Det finns således möjlighet att i svensk lag reglera vissa rättigheter för tågresenärer om det rör sig om stads-, förorts- eller regional tågtrafik.

## Bussresenärer

Kommissionen har den 5 december 2008 presenterat förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG)

---

<sup>3</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.



nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheterna som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

Förslaget gäller alla busstransportföretag i linjetrafik. Med linjetrafik avses persontransporter vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar, varvid passagerarna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser. Linjetrafik ska vara allmänt tillgänglig, dock med förbehåll för obligatorisk platsreservation där så är lämpligt. Som linjetrafik avses också speciell reguljär trafik som exempelvis transport av elever och studerande till och från utbildningsanstalter<sup>4</sup>. Det förhållandet att denna trafik anpassas efter användarnas behov ändrar inte dess karaktär av linjetrafik.

I förslaget till EG-förordning gällande passagerares rättigheter vid busstransport anges att medlemsstaterna får undanta stads- och förortstrafik samt regional trafik som omfattas av avtal om allmän trafik, om sådana avtal garanterar passagerarrättigheter på en nivå som är jämförbar med den som föreskrivs i förordningen.

Europaparlamentet har behandlat förslaget i en första läsning i april 2009. Beslut väntas under hösten 2009. Innan beslut fattas kan ändringar komma att göras i det förslag till förordning som kommissionen presenterat.

Det kommer således att finnas möjlighet att i svensk lag reglera rättigheterna för bussresenärer om det avser stads-, förorts- och regional trafik. Det gäller dock endast om de nationella reglerna är på en nivå jämförbar med EG-förordningen.

## Båtresenärer

Kommissionen har den 8 december 2008 presenterat förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

Förslaget gäller kommersiella tjänster för resenärer till sjöss och på inre vattenvägar, inbegripet kryssningar, mellan eller vid hamnar eller på- och avstigningspunkter belägna inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt.

---

<sup>4</sup> Artikel 2.1 Rådets förordning (EEG) nr 684/92 av den 16 mars 1992 om gemensamma regler för internationell persontransport med buss, EGT L 74, 20.3.1992, s. 1–9.

Enligt förslaget ska medlemsstaterna kunna undanta tjänster som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster, om dessa avtal säkerställer en jämförbar nivå av passagerarrättigheter enligt det som krävs i förordningen.

Europaparlamentet har behandlat förslaget i en första läsning i april 2009. Förhandlingar pågår i rådsarbetsgruppen för sjöfart. Behandlingen av förslaget fortsätter under hösten 2009. Innan beslut fattas kan ändringar komma att göras i det förslag till förordning som kommissionen presenterat.

Enligt nuvarande förslag kommer det att finnas möjlighet att i svensk lag reglera rättigheter för båtresenärer endast om det rör trafik där jämförbara villkor kan säkerställas genom avtal om allmännyttiga tjänster. Ett sådant undantag innebär att det är svårt att inkludera rättigheter för båtresenärer i en kompletterande lag om resenärers rättigheter i lokal och regional trafik. Den lokala och regionala båttrafiken är både offentligt och kommersiellt finansierad. Att koppla resenärers rättigheter till trafikens finansiering är enligt min mening inte lämpligt. Det blir svårt för resenären att särskilja vilka rättigheter som gäller. Jag har fått erfara att undantagsvillkoret, under de fortsatta förhandlingarna, antagligen kommer att förändras på ett sätt som innebär att det liknar de undantagsmöjligheter som finns i EG-förordningen för tågresenärer samt förslaget till EG-förordning gällande bussresenärer. Jag har därför utgått från att den slutgiltiga versionen av EG-förordningen kommer att innehålla ett undantag som är utformat på detta sätt. Därmed kan även rättigheter för båtresenärer i lokal och regional kollektivtrafik inkluderas i mitt förslag till kompletterande nationell lagstiftning.

### **Resenärer med tunnelbana, spårvagn och taxi inom kollektivtrafiken**

I befintliga eller kommande EG-förordningar som reglerar resenärers rättigheter finns inga förslag som omfattar tunnelbana, spårvagn eller taxi. Gemenskapsreglering för denna lokala och regionala kollektivtrafik finns därmed inte när det gäller resenärers rättigheter.

### 4.3 Kompletterande lag avseende resenärers rättigheter

**Mina förslag:**

- Lagen om resenärers rättigheter ska vara ett komplement till EG-rätten. Lagen ska tillämpas för trafik där EG-rätt saknas samt den trafik där EG-rätten möjliggör undantag och där Sverige väljer att begära undantag. I den utsträckning frågor regleras av EG-förordningar tillämpas inte svensk lag.
- Lagen ska tillämpas på kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi, tunnelbana och tåg.

#### 4.3.1 Tillämpningsområde i förhållande till EG-rätten

I EG-förordningen avseende tågresenärers rättigheter och skyldigheter finns möjlighet för medlemsstaterna att undanta stads-, förorts- och regional trafik. Regeringen har ännu inte tagit ställning till om undantaget ska utnyttjas och i så fall för vilken trafik.

Förslagen till EG-förordningar för resenärer med buss eller till sjöss innehåller också förslag till undantagsmöjligheter. I dagsläget är möjligheterna till undantag olika utformade i de tre passagerarförordningarna avseende tåg, buss och båt. Vad gäller buss och båt är det osäkert hur de slutliga formuleringarna av möjligheten till undantag kommer att utformas. I mitt utredningsarbete har jag utgått från att det i de slutliga versionerna av förslagen till EG-förordningarna för buss och båt kommer att finnas möjligheter att på liknande sätt som inom järnvägstrafiken undanta lokal och regional kollektivtrafik från vissa av bestämmelserna.

Mitt förslag till kompletterande svensk lagstiftning är därför inriktat på lämpliga resenär rättigheter för den lokala och regionala kollektivtrafiken. Förslaget kan dock användas för all lokal och regional kollektivtrafik endast om regeringen väljer att utnyttja möjligheterna att undanta denna trafik från EG-förordningarna.

Spårvagn, tunnelbana och taxi omfattas inte av befintliga förslag till EG-förordningar eller gällande EG-förordningar om resenärernas rättigheter. Den trafiken kan därför omfattas av reglerna i den kompletterande nationella lagstiftningen.

Vissa av bestämmelserna i EG-förordningarna kan inte undantas utan ska gälla för all trafik, även lokal och regional. När det gäller

buss och båt anges att jämförbara villkor ska uppnås om undantag nyttjas, vilket är viktigt att beakta i samband med utformandet av den kompletterande nationella lagen.

Vidare kan jag konstatera att en del av de bestämmelser som undantag kan göras från är lämpliga även i en nationell lagstiftning. Jag har ändå valt att utgå från att undantag görs och regleringen istället samlas i den kompletterande nationella lagen. På så sätt blir lagstiftningen mer lättöverskådlig för såväl resenärer som transportörer.

#### **4.3.2 Transportslagsövergripande lag**

Mitt förslag är att lagen ska tillämpas på lokal och regional kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi, tunnelbana och tåg. Det är dock endast när taxi kör kollektivtrafik som taxi omfattas av lagen.

Eftersom en stor andel av resorna inom lokal och regional kollektivtrafik, särskilt i storstadsregionerna, innebär att resenären reser med olika transportslag under samma resa finns fördelar med att resenärernas rättigheter omfattar alla berörda transportslag. Samma kategorier av resenärer bör behandlas lika. Inträffar det ett avbrott i trafiken bör inte den resenär som valt ett transportslag behandlas förmånligare än den som valt ett annat transportslag för samma typ av resa.

Regelverket blir enhetligt och lättöverskådligt om bestämmelserna för resenärers rättigheter i lokal och regional trafik samlas i en lag. Det blir därmed enklare för resenären att känna till vilka rättigheter som denne omfattas av. En annan stor fördel är att transportören endast behöver hantera ett regelverk och ersättnings-system för dessa resor.

En transportslagsövergripande lag innebär även att trafikföretagen kan verka under lika villkor vilket är en fördel för konkurrensituationen.

#### **4.3.3 Avgränsning av lokal och regional kollektivtrafik**

Kännetecknande för lokal och regional kollektivtrafik är att en stor andel av resenärerna reser obokat och därmed anonymt. Vidare kan resandevolymer vara stora i större städer med många dagliga

resenärer som pendlar till arbete och utbildning. I större städer är det också vanligt att en resa omfattar byten mellan olika typer av transportslag och att resenären för samma resa kan välja mellan olika transportslag. Resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken är i allmänhet kortare jämfört med interregionala resor.

Tidigare har uppdelningen mellan lokal, regional och interregional trafik oftast gjorts utifrån att trafikhuvudmännen ansvarat för den lokala och regionala kollektivtrafiken. I samband med att persontrafiken på järnväg öppnats för konkurrens ökar svårigheterna att skilja på lokal, regional och interregional trafik. Trafikhuvudmännens nuvarande ansvar för trafiken i länet kan därmed inte användas som avgränsning.

Den regionala trafiken blir allt svårare att skilja från interregional trafik. Regionerna växer och den regionala trafiken omfattar allt längre sträckor som också passerar länsgränser. Expressbussarnas möjligheter att stanna för på- och avstigning inom länet, innebär också att avgränsningen mellan lokal och långväga trafik blir mer diffus. För längre resor inom den regionala kollektivtrafiken är resenärernas behov likartade de behov resenärerna kan ha vid långväga resor.

I EG-förordningen gällande rättigheter och skyldigheter för tågresenärer avses med stads- och förortstrafik detsamma som i artikel 3 i Rådets direktiv av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar (91/440/EEG). Det vill säga transporter som utförs för att tillgodose transportbehoven inom en stadskärna eller storstadsregion och omgivande områden. På samma sätt avses med regional trafik transporter som utförs för att tillgodose behoven i en region.

Definitionen av stads- och förortstrafik samt regional persontrafik ska enligt EG-förordningen utgå från följande kriterier: avstånd, tjänsternas frekvens, antalet uppehåll enligt tidtabell, den rullande materielen, biljettsystem, skillnad i antalet passagerare under högtrafik och lågtrafik, tågtyper och tidtabeller. Någon närmare precisering av vad dessa kriterier innebär finns inte i förordningen. Det framgår inte heller om det är tillräckligt att utgå från ett kriterium eller om kriterierna ska kombineras för att trafik ska kunna undantas. I förslagen till EG-förordningar gällande buss- och båtresenärer saknas definition av lokal och regional trafik.

Mot bakgrund av att EG-förordningarna för resenärers rättigheter med buss och båt ännu inte är beslutade och undantagsmöjligheterna därmed inte slutligt definierade föreslår jag att lagen

ska omfatta den trafik som Sverige beslutar att undanta från EG-förordningarnas tillämpningsområde samt viss trafik som inte regleras i EG-rätten.

Det innebär att det är regeringen som i samband med anmälan om ett undantag från EG-förordningarna definierar undantaget och därmed vilken trafik som ska omfattas av svensk lag för lokal och regional kollektivtrafik. Kommissionen kan ha synpunkter på undantagets utformning och frågan kan föras vidare till EG-domstolen.

Min uppfattning är att undantaget bör utformas på ett sådant sätt att samma typ av resor i den lokala och regionala kollektivtrafiken omfattas av lika rättigheter, oavsett med vilket transportslag de görs.

I en konsultrapport (bilaga 2) som jag låtit göra finns ett antal förslag till avgränsning av trafiken. Bland annat föreslås att stads- och förortstrafik definieras som spårtrafik på avskilda separata spårssystem, tunnelbana, spårvagn och lokalbanor samt buss-, tåg- och båttrafik inom 25 km radie från stadskärnan. Denna sträcka anses i rapporten motsvara normala dagliga pendlingsavstånd och ge rimliga möjligheter till alternativa transportsätt. Vidare föreslås i rapporten att regional kollektivtrafik inte ska undantas från EG-förordningarna.

Avgränsningen av lokal och regional trafik bör enligt min mening i första hand kopplas till kriterier om avstånd och biljettsystem. Exempelvis är flertalet av resorna inom den lokala och regionala kollektivtrafiken obokade, vilket kan kopplas till kriteriet för biljettsystem. Den lokala och regionala kollektivtrafiken skulle därför kunna avgränsas i förhållande till vilken typ av biljett som resenären har eller avser att köpa. De obokade resor som är interregionala kan dock inte ingå i avgränsningen. Vidare bör bokade resor inom den lokala trafiken kunna omfattas. Avgränsningen av den lokala och regionala kollektivtrafiken bör därför kompletteras med en begränsning i avstånd.

#### 4.3.4 Färdtjänst och annan särskild kollektivtrafik

Jag har i mitt förslag i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) valt att definiera kollektivtrafik som persontransporttjänster som erbjuds allmänheten fortlöpande antingen som linjetrafik eller som samordnad anropsstyrd trafik. Den sam-

ordnade anropsstyrda trafiken kan inkludera resor för personer med tillfällig eller varaktig funktionsnedsättning. Vidare kan exempelvis anropsstyrd trafik till landsbygd omfattas.

Min utgångspunkt är att lika resenärsrättigheter ska gälla inom den lokala och regionala kollektivtrafiken oavsett transportform. Jag föreslår därför att färdtjänstresor och sjukresor som samordnas, exempelvis via en beställningscentral, ska omfattas av lagen om resenärers rättigheter i lokala och regional kollektivtrafik. Vidare ska även andra former av lokal och regional anropsstyrd kollektivtrafik omfattas av denna lag. Denna trafik ska omfattas av rättigheterna i den utsträckning det är relevant.

När det gäller anropsstyrd kollektivtrafik måste den ha beställts på angivet sätt för att resenären ska omfattas av rättigheterna.

Skolskjuts inom ett publikt nät omfattas av lagen. I den särskilda kollektivtrafiken ingår dock särskilt anordnade skolskjutsar som inte är öppna för allmänheten. Det är snarare en form av beställningstrafik och inte kollektivtrafik. En sådan skolskjuts innebär en transport av ett på förhand bestämt antal barn som utan betalning ska resa mellan hemmet och skolan. Mot bakgrund av resornas specifika utformning och att ansvarsfrågor regleras i samband med upphandlingen finns det inte skäl att omfatta dessa resor av en lagstiftning om resenärers rättigheter. Dessutom är min bedömning att det på sikt kommer att bli färre särskilda skolskjutsar genom att fler skolskjutsar öppnas upp för allmänheten och därmed omfattas de av den föreslagna lagen.

Riksfärdtjänst kan omfatta olika typer av resor såväl inom ett län som interregionala resor. Beroende på vilken typ av resa som görs kan därför olika regelverk vara tillämpliga. Exempelvis ska rättigheterna enligt EG-förordning gälla för flygresor som görs inom riksfärdtjänsten. Däremot ska en riksfärdtjänstresa som görs med taxi och beställs via en samordnande beställningscentral omfattas av den kompletterande lagen för resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.

#### **4.3.5 Gränssnitt mellan kollektivtrafik och andra former av trafik**

En del resor med tåg, buss, båt och taxi är inte kollektivtrafik. Det är dock inte alltid enkelt att göra denna avgränsning. När det gäller tåg och buss finns olika typer av turism- och beställningstrafik. Det

kan exempelvis handla om att resan kombineras med ett evenemang inom underhållning, en hotellvistelse eller liknande. Denna typ av trafik kan gå med en viss regelbundenhet men är ändå inte detsamma som kollektivtrafik.

På samma sätt finns det trafik i skärgårdar och en del sjöar som är av mer turistkaraktär eller sightseeing. Trafiken finns inte i första hand för att personer bosatta på öar och längs kuster lättare ska kunna ta sig till arbete, utbildning, vårdinrättning eller utföra fritids- och serviceresor. Denna typ av trafik till sjöss är därför mer jämförbar med turism- och beställningstrafik inom övriga transportslag och bör därmed inte omfattas av lagen om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.

Även när det gäller taxi kan det finnas gränsdragningsproblem. Det gäller exempelvis så kallad tåg- eller flygtaxi.

## 4.4 Ansvarig aktör i lokal och regional kollektivtrafik

### 4.4.1 Ansvarig transportör

**Mitt förslag:** Den transportör som en resenär avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med är ansvarig gentemot resenären.

En resenär kan ingå ett avtal om transport med både kollektivtrafikansvariga myndigheter i länen, i dag trafikhuvudmännen, och kollektivtrafikföretag. I de allra flesta fall upphandlar en trafikhuvudman trafiken av ett kollektivtrafikföretag och trafikhuvudmannen ansvarar för trafiken mot resenären. Eftersom olika aktörer kan ansvara för transporten har jag genomgående i detta betänkande valt att kalla ansvarig aktör för transportör.

Vanligtvis utför den transportör som resenären ingått ett transportavtal med även själva transporten. I dessa fall är det självklart att resenären ska vända sig till denna transportör med exempelvis anspråk vid försening. Transporttjänsterna kan emellertid ibland även utföras av en underentreprenör. Ett exempel på detta är kompletterande trafik på landsbygd som kan innebära att ett taxiföretag kör resenärerna den sista delen av resan. Ett annat exempel är Waxholmsbolaget AB som i dag anlitar flera olika underentreprenörer för att transportera resenärer.



Min uppfattning är att resenären ska vända sig till den transportör avtal om transport slutits med. Det är enklast för resenären som därmed bara behöver vända sig till en aktör med anspråk. Det är inte rimligt att resenären ska behöva ha kunskap om eventuella underentreprenörer som en transportör anlitar. Ett annat skäl är att den transportör som resenären ingått transportavtalet med genom val av underleverantörer, personal och materiel har bäst möjlighet att minska riskerna för skador.

En transportör som säljer en annan transportörs biljetter ansvarar inte för den andra transportörens transporter utan förmedlar endast en biljett för transporten.

Om exempelvis flera transportörer går ihop och erbjuder olika linjer som delar i ett månadskort får transportörerna enas om vem som ansvarar mot resenären. Den transportör som är ansvarig gentemot resenären kan genom avtal med övriga transportörer försäkra sig om att regressvis kunna kräva den som är ansvarig för skadan på den ersättning som transportören betalat ut till resenären.

För att resenären på ett enkelt sätt ska veta vilken transportör som denne har ingått ett avtal med bör dessa uppgifter enligt min mening framgå av informationsbäraren, till exempel månadskort, pappers- eller sms-biljett.

De myndigheter som ansvarar för den så kallade särskilda kollektivtrafiken bör enligt min mening även vara ansvariga mot de resenärer som åker med denna trafik. En sådan resenär ska därför anses ha ingått ett avtal om transport med denna myndighet. Ett kollektivtrafikföretag som utför själva transporten blir med detta synsätt att betrakta som underleverantör. En resenär som blir försenad får framställa sina anspråk till myndigheten.

Den lokala och regionala kollektivtrafiken utgörs huvudsakligen av obokade resor. Jag har därför valt att utforma förslaget på så sätt att ansvaret åvilar den transportör som resenären avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med. Frågor angående bevisbördan för om resenären avsåg att ingå ett transportavtal eller inte behandlas i kapitel 6.

## Ändringar i förslaget till kollektivtrafikförordning (xxxx:xx)

**Mitt förslag:** Förslaget till kollektivtrafikförordning (xxxx:xx) ska ändras på så sätt att den lokala kollektivtrafikansvariga myndigheten i trafikplanen ska ange om den avser att upphandla viss del av trafiken enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster samt om myndigheten i sådant fall väljer att själv ansvara för transporten gentemot resenärerna eller om kollektivtrafikföretagen ska vara ansvariga.

Enligt delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) kan den lokala kollektivtrafikansvariga myndigheten i vissa fall på traditionellt sätt upphandla trafiken enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster. Jag anser att den lokala kollektivtrafikansvariga myndigheten i trafikplanen ska ange om den avser att upphandla viss del av trafiken på detta sätt. Myndigheten ska även i trafikplanen ange om den i sådant fall väljer att själv ansvara för transporten gentemot resenärerna eller om kollektivtrafikföretagen ska vara ansvariga. Om myndigheten väljer att inte ta ansvaret kan kollektivtrafikföretaget beakta denna kostnad i den offert som de inger till myndigheten. Om den lokala kollektivtrafikansvariga myndigheten valt att ta ansvaret bör detta framgå av biljetten. Resenären kommer antagligen även att kunna se att myndigheten ansvarar mot resenären bland annat på biljettautomaterna och färdmedlet.

### 4.4.2 Ansvarig förvaltare av fullt tillgänglig bytespunkt

**Mitt förslag:** Med ansvarig förvaltare för en fullt tillgänglig bytespunkt avser jag ägare av områden och byggnader inom det geografiska område som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet avgränsat som en bytespunkt eller den som ägarna utsett att ansvara för förvaltningen av en sådan bytespunkt.

Den som äger en byggnad eller ett område ansvarar för förvaltningen. Ägaren kan själv välja att förvalta fastigheten alternativt utse en ansvarig förvaltare. Med fastighetsförvaltning avses i allmänhet skötsel, drift och underhåll av fastigheten. Förvaltande

uppgifter kan även inkludera exempelvis marknadsföring, uthyrning, planerat och löpande underhåll av mark och byggnader eller drift och underhåll av tekniksystem.

När det gäller små och medelstora bytespunkter har jag i delbetänkandet föreslagit att den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet ska ansvara för de hållplatser som ingår i det lokala och regionala kollektivtrafiksystemet. Hållplatser i skärgården kan även förvaltas av en privat ägare.

På de större bytespunkterna inom kollektivtrafiken är ansvarsstrukturen ofta komplex med många berörda aktörer. Det kan finnas flera ägare och förvaltare samt ett antal entreprenörer som svarar för till exempel drift, underhåll, städning och bevakning. Banverket förvaltar statens spåranläggningar och ansvarar bland annat för plattformar, utrustning på plattformar samt informationsskyltar för tågtrafiken. Jernhusen AB äger, förvaltar och utvecklar stationsfastigheter. Jernhusens dotterbolag, Svenska Reseterminaler AB, driver och upplåter väntsalar som hyrs av olika stationsfastighetsägare. Trafikhuvudmän ansvarar för exempelvis väntutrymmen, väderskydd, information och ledsagning på en del bytespunkter. Vidare förekommer det också att kommuner äger och förvaltar bytespunkter antingen direkt eller genom sitt ägande i trafikhuvudmannen. Det kan också vara kommunen som ansvarar för marken kring byggnaden, anslutande vägar, gång- och cykelvägar. De bytespunkter som av den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet kommer att utses som fullt tillgängliga kommer att vara sådana större bytespunkter.

Inom EG-rätten används också begreppet förvaltare. Stationsförvaltare används i EG-förordningen om tågresenärers rättigheter och skyldigheter och i förslaget till EG-förordning gällande rättigheter för bussresenärer används begreppet terminalförvaltare. Däremot när det gäller förslag till EG-förordning gällande rättigheter för båtresenärer ges hamnmyndighet och hamnens ledningsgrupp visst ansvar.

Mot bakgrund av att strukturen och ansvaret för en större bytespunkt är komplex är det inte lämpligt att utse en part som ansvarig förvaltare, även om det vore önskvärt. Förhållandena varierar och det är enligt min mening bättre att låta samtliga förvaltare samverka och gemensamt hitta en lösning som passar på varje särskild bytespunkt.

Med ansvarig förvaltare för en fullt tillgänglig bytespunkt avser jag därför samtliga förvaltare av de områden och byggnader som ingår i det geografiska område som bytespunkten omfattar.

#### 4.5 Tvingande bestämmelser till resenärens fördel

**Mitt förslag:** Avtalsvillkor som avviker från bestämmelser i mitt förslag till lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik ska endast gälla om de är till fördel för resenären.

De allra flesta lagar på civilrättens område är dispositiva vilket innebär att bestämmelserna i lagarna kan avtalas bort. Syftet med en dispositiv lagstiftning är att tillhandahålla regler som ska fylla ut luckor i parternas avtal. Vid utformningen av sådana regler är det viktigt att finna en lösning som för normala fall innebär en rimlig avvägning mellan parternas motstående intressen, så kallade normalregler.

Tvingande lagregler, som inte kan avtalas bort till nackdel för part, är till för att skydda den svagare parten och förhindra avtalsvillkor som i alltför hög grad missgynnar denne. Sådana regler har en karaktär av minimiregler som utgör en skyddsnivå som inte får underskridas. Att lagregler är tvingande till en parts förmån medför emellertid inget hinder mot att parterna avtalar om regler som är mer gynnsamma än lagens regler.

Tvingande lagregler till förmån för en part är vanliga på konsumenträttens område. Exempel på lagar som innehåller sådana bestämmelser är konsumentköplagen (1990:932), konsumenttjänstlagen (1985:716) och konsumentkreditlagen (1992:830). Även den antagna tågpassagerarförordningen och de EG-passagerarförordningar som är under beredning och reglerar transporter med buss samt till sjöss och på inre vattenvägar innehåller bestämmelser om förbud mot att frångå och begränsa förordningarnas förpliktelser gentemot resenärerna. Enligt förordningarna får emellertid kollektivtrafikföretagen erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i förordningen.

Syftet med mitt förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik är att stärka resenärens ställning i kollektivtrafiken. Jag anser att resenären, i sin relation till trans-

portörerna, behöver skyddas som den svagare parten. För att uppnå ett sådant skydd krävs att lagen görs tvingande till resenärernas fördel. Jag föreslår därför att det i mitt lagförslag finns en bestämmelse om att lagen är tvingande till resenärens fördel. Avtalsvillkor som är till fördel för resenären får avvika från bestämmelser i den föreslagna lagen. Detta innebär att de rättigheter som jag föreslår för resenären kommer att utgöra en bas av minimirättigheter som transportören för att attrahera fler resenärer sedan kan utöka.

## 5 Rätt till information

Tydlig och tillförlitlig information är viktigt för resenärerna i kollektivtrafiken. Tillgång till relevant och aktuell information underlättar för resenären att själv kunna göra väl avvägda val. Bra information ökar också tryggheten i resandet.

Det är viktigt att all information tillhandahålls på ett sätt som gör det lätt för resenären att hitta och förstå den. Det handlar om hur informationen presenteras men också var resenären kan hitta informationen. Redan i dag finns ett antal utvecklade tjänster som innebär att resenären exempelvis kan få realtidsinformation i sin mobiltelefon och på Internet. Vidare kan information om trafikstörningar ibland fås via en sms-tjänst och reseplanerare erbjuds på vissa håll via mobiltelefonen.

Kraven på information ska skiljas från marknadsföring, sådan information som gäller kollektivtrafikföretagens behov av att profilera sig och sina produkter mot särskilt utpekade målgrupper och mot resenärer i allmänhet. Därför bör inte kraven på information omfatta mer än det som anses nödvändigt för att resenären ska kunna välja och fullfölja sin resa.

Den 16 juni 2009 beslutade riksdagen att bifalla regeringens proposition *Konkurrens på spåret* (prop. 2008/09:176). I propositionen föreslår regeringen bland annat att den som utför eller organiserar persontrafik på järnväg ska lämna information om sitt trafikutbud till ett gemensamt system för trafikantinformation. Regeringen har utsett Banverket till ansvarig myndighet för systemets utveckling.

Enligt mina utredningsdirektiv ska jag föreslå hur det kan säkerställas att trafikutbudet med tillhörande tjänster som till exempel informations-, boknings- och biljettsystem, samordnas oavsett vem som driver eller ansvarar för kollektivtrafiken.

Dessa frågor har jag valt att behandla i samband med delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) eftersom frågorna

var nära sammanhängande med de förslag om ett öppnare marknadstillträde som jag lämnat där. Enligt mitt förslag ska kollektivtrafikföretagen vara skyldiga att ansluta sig till ett samordnat informationssystem. En nationell myndighet ska föreskriva normer och standarder för driftskompatibilitet i systemet. Myndigheten måste vid utfärdande av föreskrifter gällande samordnat informationssystem utgå från vad som redan är reglerat i EG-rätten. Vidare ska myndigheten ansvara för systemet även om förvaltningen kan ligga på annan aktör.

## **5.1 Grundläggande reglering avseende information**

### **Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.**

Den 1 januari 2007 trädde lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. i kraft. Det är en offentlighetsrättslig reglering som gäller för den som utför transporter av passagerare i linjetrafik med buss eller som utför motsvarande trafik med tåg, tunnelbana eller spårvagn.

I lagen anges att transportören ska ha ett system för att lämna ersättning till resenärer som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken. Vidare anges att transportören har en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om sina transporttjänster och om sitt ersättningssystem. Till den som vill köpa en enskild resa ska transportören lämna information om resans pris, avgångs- och ankomsttid, sitt ersättningssystem, och vem som ska utföra transporten eller del av den, om denne är någon annan än den som säljer transporten.

Vid behov ska transportören också lämna information om möjligheterna för en funktionshindrad person att genomföra en viss resa.

Slutligen ska transportören, om det uppstår en försening eller annan störning i trafiken, snarast möjligt lämna information om förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser.

### **Marknadsföringslagen (2008:486)**

Marknadsföringslagen har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av pro-

dukter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenterna och näringsidkare.

Lagen gäller för marknadsföring av varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra nyttigheter, till exempel aktier och krediter. Marknadsföring ska följa god marknadsföringssed, vilket betyder att den måste följa vissa regler för att skydda konsumenterna. Marknadsföring är otillåten om den inte följer god marknadsföringssed eller är vilseledande och om den dessutom bedöms påverka konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat köpbeslut.

Den som bryter mot bestämmelser i lagen kan förbjudas att fortsätta med sin marknadsföring eller åläggas att lämna information vid marknadsföringen. Även den som marknadsför otjänliga produkter får förbjudas att fortsätta med det. Den som bryter mot marknadsföringslagen kan i vissa fall även bli skyldig att betala en särskild avgift på lägst femtusen kronor och högst fem miljoner kronor. Denna avgift tillfaller staten.

### **EG-förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer**

Enligt artikel 8 ska järnvägsföretag och biljettutfärdare lämna information till resande. Informationen specificeras i bilaga II till förordningen. Före resan ska resenären informeras om tidtabeller, villkoren för den snabbaste respektive billigaste resan, möjligheterna att utnyttja förbindelserna och villkoren för detta, huruvida tåget är anpassat till funktionshindrades behov, möjligheten att medföra cyklar ombord samt villkoren för detta, tillgången till platser i olika klasser samt i kupé för rökare respektive icke-rökare och tillgången till platser i ligg- eller sovvagn. Resenärerna ska också ges upplysningar om de tjänster som erbjuds ombord, till exempel om det finns restaurangvagn i tåget, samt om faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken. Slutligen ska resenärerna få information om var någonstans det går att återfå förlorat resgods samt vart de kan vända sig med eventuella klagomål.

Under resan ska resenären få information om de tjänster som erbjuds ombord, nästa station, eventuella förseningar, viktigare anslutningar samt säkerhets- och trygghetsfrågor. För all information gäller att den ska lämnas i den mest lämpliga formen.



Särskild hänsyn ska tas till personer med nedsatt syn eller hörsel (artikel 8.3).

Enligt artikel 7 gäller att järnvägsföretag eller i tillämpliga fall behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik ska informera om att en trafiktjänst upphör. Informationen ska lämnas innan beslutet genomförs.

I artikel 10 finns ett krav på att järnvägsföretag och biljettutfärdare ska använda ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT) som ska upprättas enligt vissa förfaranden. För att ge resenärerna möjlighet att boka biljetter och få information om tågtrafiken inom hela den Europeiska unionen ska systemet vara anpassat till de tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som den Europeiska järnvägsbyrån (European Railway Agency, ERA) kommer att arbeta fram.

### **Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid busstransport**

Artikel 12 i förordningen innehåller bestämmelser om tillgänglighet och information. Av punkten 5 framgår att busstransportföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska se till att all relevant information om transportvillkoren, reseinformation och information om tjänsternas tillgänglighet finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

I artikel 21 anges att busstransportföretaget, eller i tillämpliga fall, terminalförvaltaren vid förseningar ska informera passagerarna om förväntad avgångs- och ankomsttid, så snart uppgifterna finns, dock senast 30 minuter efter en planerad avgång respektive en timme före en planerad ankomst. Om en resenär har missat en anslutning ska busstransportföretaget, enligt artikel 21.2, göra rimliga ansträngningar för att informera berörda resenärer om alternativa anslutningar.

Av artikel 24 framgår att terminalförvaltare och busstransportföretag ska ge passagerarna tillräcklig information under hela deras resa i det format som är mest lämpligt. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

I artikel 25 anges att busstransportföretag och terminalförvaltare ska se till att passagerarna senast vid avgång och under resan

ges lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt förordningen. Informationen ska lämnas i det format som är mest lämpligt och särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Kontaktuppgifter till tillsynsorganet ska omfattas av informationen.

### **Förslag till förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar**

I artikel 8.5 finns en bestämmelse om att trafikföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska se till att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och information om tillgängligheten för tjänster finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Av artikel 17 framgår att trafikföretaget, eller där det är lämpligt hamnen, vid en försening ska underrätta resenärerna om uppskattade avgångs- och ankomsttider så snart denna information finns till hands, dock inte senare än 30 minuter efter angiven avgångstid eller en timme före angiven ankomsttid. Vidare framgår av artikel 17 att det verkställande företaget ska göra rimliga ansträngningar för att underrätta resenärerna om alternativa anslutningar i de fall en resenär missar en anslutning på grund av en försening.

Enligt artikel 23.1 ska hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen förse resenärerna med tillbörlig information i lämpligt format under hela resan. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 24 anges att trafikföretagen ska se till att resenärerna senast vid avresan förses med lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt förordningen. Informationen ska tillhandahållas i det format som är lämpligast och särskild vikt ska läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Av artikel 24.2 framgår att trafikföretagen och hamnarnas ledningsgrupper ska se till att informationen om resenärernas rättigheter enligt förordningen finns allmänt tillgänglig både ombord på fartygen och i hamnarna. Av informationen ska kontaktuppgifter till tillsynsmyndigheten framgå.

## 5.2 Informationsskyldighet för transportören

**Mitt förslag:** Transportören ska före resan lämna information till resenären om:

- resenärsrättigheter enligt lag,
- avtalsvillkor,
- biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning,
- störningar,
- fordon och bytespunkters tillgänglighet, och
- hur ansvarig transportör kan kontaktas.

Transportören ska under resan lämna information om:

- nästa bytespunkt, och
- störningar.

### 5.2.1 Resenärsrättigheter enligt lag

Transportören ska lämna information om vilka resenärsrättigheter som gäller enligt föreslagen lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. Att resenären har rätt till information om sina rättigheter är en förutsättning för att resenären ska kunna åberopa sina rättigheter. Informationen ska också innehålla kontaktuppgifter till den myndighet som har tillsynsansvar. Resenärer som upplever brister får därmed information om vart man kan vända sig när en transportör inte följer lagen.

### 5.2.2 Avtalsvillkor

Resenären har också rätt att få information om avtalsvillkoren för en resa. Av avtalsvillkoren kan regler för biljetters giltighetstider och återköp framgå samt regler för bagage och medtagande av djur. Andra avtalsvillkor kan avse mer förmånliga regler för ersättning och kompensation än vad som är reglerat i lag. För en del resor finns även ordningsregler, exempelvis gällande rökning eller förtäring av mat och dryck. I avtalsvillkoren kan även framgå vilken servicenivå som erbjuds på en viss resa. Tillgång till toaletter, luftkonditionering, elkontakter och internetuppkoppling eller

möjlighet att handla mat och dryck ombord är exempel på olika servicefunktioner.

### 5.2.3 Biljettpriser, tidtabell och linjesträckning

För att kunna planera och välja sin resa behöver resenären transportslagsövergripande information om tidtabeller, linjesträckning, priser, möjliga resvägar samt hur biljetter kan köpas och betalas. Transportören ska därför lämna information om biljettpriser, tidtabeller, linjesträckning samt vilka hållplatser där på- och avstigning är möjligt.

### 5.2.4 Störningar

Resenärerna ser ofta brister i informationen i samband med störningar i trafiken.<sup>1</sup> Resenären behöver information om orsaker till störningen, uppskattning av hur lång tid störningen kommer att bestå samt hänvisning till alternativa färdvägar. Detta för att kunna fatta ett beslut om bäst sätt att själv ta sig vidare. På så sätt kan resenären i tid anpassa sig efter den uppkomna situationen och förseningens följdskador minimeras. Genom att tidigt och tydligt ge information om olika störningar minskar det missnöje som störningen orsakar bland resenärerna.

Transportören ska därför ges en skyldighet att lämna information om störningar i trafiken eller på bytespunkter. Skyldigheten gäller störningar på den linje transportören trafikerar. Alla störningar som kan påverka resenärens möjlighet att fullfölja sin resa och att nå resmålet i tid bör ingå i störningsinformationen. Informationen bör därmed omfatta förseningar eller inställda turer, avbrott i trafiken eller omläggning av trafiken. Skälet till störningen samt i möjligaste mån om förseningens varaktighet och beräknade nya tider för avgång och ankomst eller när eventuell ersättnings trafik beräknas komma igång bör också ingå. Slutligen bör transportören även i möjligaste mån informera om alternativa resvägar med kollektivtrafiken.

Vidare ska transportören också vara skyldig att informera resenären om störningar vid bytespunkter. Transportören ska

---

<sup>1</sup> Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik (WSP 2009).

informera om störningar såväl före som under resan. Med under resan avses ombord på fordonet.

I EG-förordningarna finns även bestämmelser om att transportören ska lämna information om alternativa anslutningar i de fall en resenär missar en anslutning. I den lokala och regionala kollektivtrafiken finns ett flertal situationer när det inte är möjligt att informera ett stort antal resenärer om ett stort antal möjliga anslutningar. Eftersom resorna vanligtvis görs anonymt är det inte möjligt för transportören att veta vilken eventuell anslutning en resenär missar. Det är därför olämpligt med ett sådant lagkrav. Det finns dock inget som hindrar att denna information lämnas i den utsträckning det är möjligt och i de situationer det kan vara relevant.

Vidare har jag övervägt en skyldighet för transportören att tillhandahålla aktuell information om trafiken vad gäller avgångs- och ankomsttider till bytespunkter. Flera av landets trafikmyndigheter har under de senaste åren investerat i system för realtidsinformation i kollektivtrafiken. Flera privata transportörer som bedriver kommersiell trafik har också system för realtidsinformation. Denna form av realtidsinformation är kvalitetshöjande och underlättar för resenärerna. Av en konsultrapport till utredningen framgår dock att kostnaderna för en fullt utbyggd realtidsinformation är svåra att beräkna och kan antas bli höga. Mot bakgrund av osäkra kostnader anser jag att tillhandahållandet av realtidsinformation inte ska regleras i lag.

### 5.2.5 Fordon och bytespunkters tillgänglighet

I delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (2009:39) föreslog jag att kollektivtrafikansvariga myndigheter i länet ska ställa krav på fordonens användbarhet. Även om samtliga fordon kommer att ha en hög användbarhet kan det dock finnas fysiska begränsningar i fordonets utformning som innebär att en del resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inte kan resa med aktuellt fordon. Exempelvis kan det handla om att det hjälpmedel resenären behöver inte kan tas ombord eller att tillämpliga säkerhetskrav inte kan uppfyllas. Information om begränsningar i användbarheten är viktigt för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, utifrån sina individuella behov, ska kunna bedöma sina möjligheter att resa en viss sträcka eller tur.

Transportören ska därför vara skyldig att informera om fordonens användbarhet. Sådan information kan till exempel omfatta om bussen har lågt insteg, ramp eller lyftanordning för rullstolar samt vilken storlek på rullstolen som kan tas ombord. I spårtrafik kan avståndet mellan vagn och plattform vara relevant information, likaså kan storlek på hjälpmedel som kan tas ombord vara relevant att ange. Av informationen bör också framgå antal platser som rullstolar och barnvagnar har förtur till. För bland annat allergiker kan en viktig information vara om det finns vagnar eller avdelningar där djur får vistas.

I de fall transportören måste byta fordon för en viss resa kan en annan typ av fordon användas om funktionen blir densamma för de resenärer som tänkt resa. Resenären måste kunna ta sig till sitt resmål även om det angivna fordonet ersätts med ett annat. Därför får transportören se till att resenärer som inte kan följa med ett fordon som inte uppfyller de angivna egenskaperna kan komma fram till resmålet med exempelvis taxi.

Vidare ska transportören vara skyldig att informera om bytespunkternas tillgänglighet. Skyldigheten gäller information om de bytespunkter där transportören stannar för på- och avstigning. På större eller medelstora bytespunkter kan det handla om information om hissar, ramper till entréer, dörrar som öppnar sig automatiskt eller möjlighet att få ledsagning. På mindre bytespunkter kan informationen handla om exempelvis nivåskillnader, kantstenshöjder eller förekomsten av markeringar för synskadade. Information om bytespunkternas tillgänglighet är viktigt för att de resenärer som har särskilda behov ska kunna planera sitt resande.

### 5.2.6 Kontaktuppgifter till ansvarig transportör

Resenären måste på ett enkelt sätt kunna få reda på var kvarglömda föremål kan finnas eller var man vänder sig för att framföra synpunkter, klagomål eller anspråk på ersättning. Transportören ska därför lämna information om hur resenären kan komma i kontakt med transportören. Kontakt kan också behöva tas för att resenären ska kunna följa upp sin resa till exempel avseende hur stor en försening var, för att kunna bedöma om rätt till ersättning föreligger.

### 5.2.7 Nästa bytespunkt

Information om nästa bytespunkt ska lämnas kontinuerligt under hela resan. Med under resan avses den tid resenären befinner sig ombord på fordonet.

### 5.2.8 Information efter resan

En stor del av den informationen som lämnas före resan eller som producerats under resan kan resenären behöva tillgång till efter resan. Vid ansökan om ersättning kan resenären exempelvis behöva kontrollera hur stor en försening var. Denna information behöver transportören även lagra för att kunna hantera ansökningar om ersättningar. För att resenären efter resan ska kunna komma i kontakt med den transportör som ansvarade för resan bör det tydligt framgå av biljetten eller annan typ av informationsbärare var resenären ska vända sig.

## 5.3 Informationsskyldighet gällande förvaltare av bytespunkt

### 5.3.1 Information om bytespunkternas tillgänglighet

**Mitt förslag:** Förvaltare av bytespunkter ska vara skyldiga att till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer lämna information om bytespunktens tillgänglighet.

Förvaltare av bytespunkter ska vara skyldiga att lämna information om bytespunktens tillgänglighet till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer. Denna myndighet bör vara den nationella kollektivtrafikansvariga myndigheten. Även avvikelser i bytespunktens tillgänglighet till följd av exempelvis reparationer, ombyggnad eller utrustning som är ur funktion ska rapporteras löpande. Även privata förvaltare av bytespunkter omfattas av denna skyldighet.

Denna informationsskyldighet är nödvändig för att transportörerna i sin information till resenärerna ska kunna informera om bytespunktens tillgänglighet.

Enligt min mening är det lämpligt att ge transportörerna ett ansvar för att informera om bytespunkternas tillgänglighet eftersom resenären behöver denna information i samband med att en resa planeras och genomförs. Under resan kan avvikelser vara av intresse för resenären för att kunna välja en alternativ resväg.

### 5.3.2 Information på bytespunkter

**Mitt förslag:** Förvaltare av bytespunkter ska på bytespunkten samordnat lämna information om avgångs- och ankomsttider enligt tidtabell.

Förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter ska på bytespunkten även samordnat lämna information om:

- resenärsrättigheter enligt lag,
- störningar i trafiken och på bytespunkten, samt
- bytespunktens tillgänglighet.

Tidtabeller för den trafik som stannar eller avgår från bytespunkten ska finnas tillgängligt på samtliga bytespunkter. Det kan avse såväl avgångs- som ankomsttider.

När det gäller fullt tillgängliga bytespunkter ska information om resenärernas rättigheter finnas tillgängligt. Förvaltaren ska också vara skyldig att lämna information om störningar i trafiken eller på aktuell bytespunkt. Förvaltare av bytespunkter bör också sträva efter att kunna visa realtidsinformation om trafiken. Det ökar kvaliteten i resandet.

Slutligen ska det finnas tydlig information om bytespunktens tillgänglighet och uppbyggnad. Det bör särskilt framgå var mötesplatsen finns där personer i behov av ledsagning kan anmäla sin ankomst eller sitt behov av ledsagning. Den nationella kollektivtrafikansvariga myndigheten bör verka för att få till stånd en enhetlig struktur för dessa mötesplatser i syfte att underlätta för resenärerna.

Ansvar för information på bytespunkterna kan i dag ligga på olika aktörer. För att förenkla resandet ska informationen på bytespunkten presenteras på ett samlat och transportslagsövergripande sätt. Bytespunktens förvaltare ska därför ges en skyldighet att samordnat tillhandahålla samlad information till resenärerna.



## 5.4 Informationen ska lämnas i lämplig form

**Mitt förslag:** Information ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska lämna information i den form som är mest lämplig. Det innebär att informationen ska finnas tillgänglig i lämpligt medium exempelvis Internet, mobiltelefon, displayer eller i tryckt form. Informationen ska vara lätt att förstå.

Med lämplig form avses också att informationen ska lämnas på ett sätt som gör den användbar för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Detta är även ett krav i EG-förordningarna gällande resenärers rättigheter. Samverkan bör ske med de organisationer som företräder funktionshindrade. För att olika grupper ska kunna tillgodogöra sig information kan den exempelvis behöva lämnas i högtalare och på textdisplayer. Information som lämnas i fordonen bör också vara lätt att läsa, höra och förstå.

## 5.5 System för information

**Mitt förslag:** Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att lämna information till resenärerna.

Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att hantera vilken information som ska lämnas till resenären samt i vilken form. Bestämmelsen väntas leda till att transportörerna och förvaltarna av bytespunkter på ett systematiskt sätt angriper informationsfrågorna och därmed kan uppfylla de krav på information som ställs i lagen. Vidare måste transportören och förvaltarna av bytespunkter anpassa sitt system till de normer och standarder som den nationellt kollektivtrafikansvariga myndigheten föreskriver gällande information. Detta har jag redogjort närmare för i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39).

## 5.6 Lagen om information till passagerare m.m.

**Min bedömning:** Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. bör upphöra att gälla när mitt lagförslag börjar tillämpas på alla transportslag som ingår i den föreslagna lagens tillämpningsområde.

I Järnvägsutredningens huvudbetänkande *Järnväg för resenärer och gods* (SOU 2003:104) lämnades förslag till en civilrättslig reglering av resenärers rättigheter. Förslaget fick ett blandat mottagande av remissinstanserna. Främst riktades kritik mot att en analys av kostnadseffekterna saknades och hur konkurrensen mellan olika transportslag skulle komma att påverkas.

Av propositionen Moderna transporter (prop. 2005/06:160) framgår att regeringen, vid det tillfället, bedömde att en offentlig-rättslig reglering i kombination med en fortsatt utredningen var det mest lämpliga sättet att driva arbetet för bättre resenärvillkor inom kollektivtrafiken framåt. I propositionen lämnade regeringen därför förslag till lag (2006:116) om information till passagerare m.m. Denna lag trädde i kraft den 1 januari 2007.

I propositionen angav regeringen även att en lämplig myndighet bör ges i uppdrag att göra en översyn av hur lagen efterföljs och i vad mån den har haft en positiv inverkan på resenärernas situation. Vidare angav regeringen att det i samband med denna utvärdering även måste beaktas vilka andra bestämmelser som införts på detta område, och om det fortfarande föreligger skäl att ha kvar en offentligrättslig reglering på området.

I 2 § lagen om information till passagerare m.m. anges att transportören ska ha ett system för att lämna ersättning till passagerare som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken.

Mitt förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik innehåller bestämmelser som innebär att det införs en skyldighet för transportörer att lämna ersättning vid vissa tillfällen. En lag som reglerar att företaget ska ha ett system för detta behövs därför inte längre.

Enligt 3 § har transportören en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om sina transporttjänster och om sitt ersättningsystem enligt 2 §. I 3 § anges också att till den som vill köpa en enskild resa ska transportören lämna information om resans pris, avgångs- och ankomsttid, sitt ersättningsystem,

och vem som skall utföra transporten eller del av den, om denne är någon annan än den som säljer transporten. Av paragrafen framgår också att transportören vid behov ska lämna information om möjligheterna för en funktionshindrad person att genomföra en viss resa.

Enligt 4 § ska transportören, om det uppstår en försening eller annan störning i trafiken, snarast möjligt lämna information om förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser.

I mitt förslag till civilrättslig lagstiftning ingår bestämmelser om resenärernas rätt till information. Min bedömning är att den lag jag föreslår omhändertar de områden som lagen om information till passagerare m.m. syftade till att reglera. Enligt min bedömning bör därför lagen om information till passagerare m.m. upphöra att gälla.

Det är dock lämpligt först när föreslagen lag tillämpas avseende alla transportslag som ingår i lagen. Jag har i kapitel 12 föreslagit att tidpunkten för när lagen ska börja tillämpas avseende samtliga transportslag är knutet till ikraftträdandet av de EG-förordningar som rör passagerares rättigheter vid transport med buss och båt. För att en period med avsaknad av reglering inte ska uppstå har jag i nuläget valt att inte föreslå att lagen om information till passagerare m.m. ska upphöra att gälla.

## 6 Rättigheter vid förseningar

I syfte att stärka resenärernas ställning har jag fått i uppdrag att lämna förslag till bestämmelser om kompensation och assistans vid förseningar och störningar i trafiken.

Det finns ingen civilrättslig reglering av resenärers rättigheter vid förseningar för väg- eller järnvägstransport i Sverige. Inom sjöfarten regleras denna fråga till viss del av sjölagens (1994:1009) bestämmelser. Detta har inneburit att det i första hand varit transportörens transportvillkor som avgjort vilka rättigheter en resenär har vid försening. De transportvillkor som används i lokal och regional kollektivtrafik av trafikhuvudmännen och andra aktörer såsom Arlanda Express och Flygbussarna i deras respektive resegarantier har därför varit av intresse för utformningen av mina förslag. Inom en snar framtid kommer resenärens rättigheter vid förseningar även att regleras av EG-förordningar. Den 3 december 2009 träder EG-förordningen som reglerar tågresenärers rättigheter<sup>1</sup> i kraft och Europeiska kommissionen lade även i december 2008 fram förslag till förordningar som reglerar passagerares rättigheter vid busstransport<sup>2</sup> respektive vid resor till sjöss och på inre vattenvägar<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>2</sup> Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM (2008) 817 slutlig.

<sup>3</sup> Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen, KOM (2008) 816 slutlig.

## 6.1 Gällande rättigheter och bestämmelser under utarbetning

### Trafikhuvudmännen

Trafikhuvudmännen har i sina transportvillkor intagit resegarantier till förmån för resenären. Reglerna för resegarantierna är utformade på ett liknande sätt över landet. Jag väljer i det följande att redovisa Storstockholms lokaltrafiks (SL), Västtrafiks och Skånetrafikens resegarantier. Flertalet av kollektivtrafikresorna görs inom dessa regioner.

En typisk resegaranti gäller huvudsakligen vid förseningar. Om en resande blir mer än 20 minuter försenad ger resegarantierna hos SL, Västtrafik och Skånetrafiken ersättning för biljettkostnad hos annat trafikbolag eller taxi. Skånetrafiken ersätter även utlägg för resa med bil. Med Västtrafiks resegaranti kan en resenär på platser där det saknas etablerad taxiverksamhet i stället för ersättning för en taxiresa få ersättning för resa med bil. Även SL ger ersättning till resenär för utlägg med privatbil, parkeringsavgifter och trängsel-skatt.

En resenär kan få ersättning för taxi eller resa med annat trafikbolag, även om SL satt in ersättningstrafik, om resenären bedömer att denne kommer att bli mer än 20 minuter försenad. Västtrafiks resegaranti gäller om en resenär har starka skäl för att välja taxi istället för ersättningstrafiken. Exempel på sådana skäl kan vara att hinna med ett tåg och att resenären är osäker på om denne verkligen hinner fram med ersättningstrafiken.

Om en resenär blivit minst 20 minuter sen och inte tagit taxi eller privatbil kan denne ändå få viss kompensation från Västtrafik. Skånetrafiken kompenserar i en sådan situation resenärer med en dags fria resor i Skåne.

Resegarantin i de tre länen gäller för resor med buss och tåg. SL:s resegaranti gäller även för tunnelbanetrafik och Västtrafiks resegaranti gäller även avseende kollektivtrafik med båt och spårvagn.

Resegarantin hos de tre trafikhuvudmännen omfattar inte händelser som ligger utanför transportörens kontroll, så kallade force majeure händelser. Exempel på sådana händelser är extrema väderförhållanden, arbetskonflikt och strömavbrott. Garantin gäller inte heller vid planerade förändringar i SL:s och Västtrafiks

trafik som information lämnats om. Ingen av de tre trafikhuvudmännen lämnar ersättning för följdskador.

Det maximala ersättningsbeloppet för resegarantierna varierar. SL ersätter maximalt 800 kronor, Västtrafik 300 kronor och Skånetrafiken 500 kronor. Resenären måste själv lägga ut pengarna eftersom trafikhuvudmännen bara ersätter utlägg i efterhand.

### **Andra transportörer inom kollektivtrafiken**

I detta avsnitt redovisar jag de resegarantier som Arlanda Express och Flygbussarna har eftersom det är två kollektivtrafikföretag som bedriver kommersiell trafik lokalt och regionalt.

Enligt Arlanda Express resegaranti har resenären rätt till ersättning för vissa kostnader vid tågförsening och tåginställelse om omständigheterna är sådana att Arlanda Express rimligen hade kunnat förhindra störningarna. Ersättning lämnas för utgifter för nödvändiga telemeddelanden, skälig utgift för kost och logi och kostnaden för transport med annat transportmedel på sträcka motsvarande den återstående järnvägsresan. Resegarantin omfattar även vidaretransport med annat transportmedel. Om tåget är mer än 30 minuter försenat och resenären inte hinner med annat transportmedlet ersätts merkostnaden för att avsluta resan. Ersättningen är dock begränsad till 3/10-delar av ett basbelopp. Arlanda Express ersätter inte förlust i näringsverksamhet. Den resande har rätt att återfå hela eller del av biljettavgiften vid störning som inverkar på resans kvalitet, om omständigheterna är sådana att Arlanda Express rimligen hade kunnat förhindra störningarna. Återbetalning medges om resenären visar att resan har blivit helt utan värde för honom eller henne till följd av en tågförsening eller tåginställelse. Om resenären orsakas obehag under resan till följd av sådan brist i fråga om utrustning, ordning eller hygien i tåget som Arlanda Express bär ansvaret för har resenären rätt till återbetalning av skälig del av biljettavgiften. Resenären ska framföra klagomål inom skälig tid hos Arlanda Express eller dess representant.

Enligt Flygbussarnas resegaranti har en resenär rätt till kompensation när flygbussens ankomst till flygplatsen är försenad med mer än 20 minuter mot uppgivna tider i tidtabellen. Vid en sådan försening ersätts resenären med en fri enkelresa. Om flygbussen uteblir till följd av exempelvis ett planeringsfel eller annat fel direkt

orsakad av Flygbussarnas åtaganden och den uteblivna bussen leder till att resenären riskerar att missa sin vidare anslutning har resenären rätt till ersättning för taxiresa. Resenären måste kunna visa att denne lagt ut för taxiresan genom att uppvisa taxikvittot.

### **Rättigheter vid förseningar enligt EG-förordningen om tågresenärers rättigheter och skyldigheter**

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter kan en resenär enligt artikel 16, redan innan tåget blivit försenat, välja att få ersättning, fortsatt resa eller ombokning. En försening innebär enligt förordningen tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och hans eller hennes verkliga ankomsttid. Ersättning motsvarande hela biljettpriset ges för den del av resan som inte fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan. Ersättningen kan även utgöras av en returresa till den första avreseorten snarast möjligt. Ett annat alternativ är att resenären erhåller en fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt, eller en senare dag som resenären finner lämplig. Resan ska ske på likvärdiga transportvillkor. Dessa möjligheter till ersättning har en resenär som har köpt en biljett både innan förseningen inträffat och efter att förseningen inträffat samt både innan resan påbörjats och under resans gång.

Resenärer som drabbats av en försening mellan avrese- och ankomstorten och för vilken biljettpriset inte har ersatts enligt artikel 16 får enligt artikel 17 av järnvägsföretaget, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning med 25 procent av biljettpriset vid 60–119 minuters försening och med 50 procent av biljettpriset vid 120 minuters försening eller mer. Artikeln innehåller även särskilda bestämmelser bland annat om resenären har ett periodkort eller abonnemang, bestämmelser inom vilken tid ersättningen ska erläggas och en lägsta gräns om fyra EUR under vilken ingen ersättning ska utgå till resenären. Enligt artikeln ska resenären vidare inte vara berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om förseningen före inköp av biljetten.

Vid försenad ankomst eller avgång som överstiger 60 minuter ska resenärerna kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller stationen eller

rimligen kan anskaffas. Måltiderna och förfriskningarna ska stå i rimlig proportion till väntetiden. Det framgår vidare att resenären ska erbjudas hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller flera nätter eller ytterligare uppehåll blir nödvändigt. Järnvägsföretaget ska bara behöva erbjuda detta där det är fysiskt möjligt. Slutligen ska resenären erbjudas transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen. Även denna assistans gäller endast om det är fysiskt möjligt. Om en förbindelse måste avbrytas ska järnvägsföretagen så snart som möjligt organisera alternativ resa. Det järnvägsföretag som utför trafiken ska fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuellt medföljande personer.

### **Rättigheter vid förseningar enligt förslag till EG- förordningen om passagerares rättigheter vid transport med buss**

Busstransportföretag är enligt artikel 20 skadeståndsansvariga vid

1. inställda resor
2. när resans planerade längd överstiger tre timmar och
3. vid försenad avgång med mer än två timmar.

Busstransportföretagen ska i sådana fall åtminstone erbjuda passagerarna alternativ resa på rimliga villkor eller, om det inte är möjligt, informeras om lämplig alternativ resa som tillhandahålls av andra transportföretag. Passagerarna ska, om de inte använder sig av en erbjuden alternativ resa, få ersättning motsvarande 100 procent av biljettpriset. Om busstransportföretag inte kan tillhandahålla en alternativ resa eller information om andra transportföretags turer ska resenären ha rätt till ersättning motsvarande 100 procent av biljettpriset.



### **Rättigheter vid förseningar enligt förslag till EG-förordningen om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar**

När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 60 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna, enligt artikel 18.1, kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar som står i rimlig proportion till väntetiden. En förutsättning är att sådana finns tillgängliga ombord eller i hamnen eller på ett rimligt sätt kan levereras. Om förseningen medför att övernattnings under en eller flera nätter blir nödvändig eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, ska passagerarna, enligt artikel 18.2, kostnadsfritt erbjudas hotell eller annan inkvartering och transport mellan hamnen och inkvarteringsplatsen. En förutsättning är att det ska vara fysiskt möjligt att erbjuda hotell, annan inkvartering eller transport. Om sjöfartstjänsten inte längre kan fortsätta ska trafikföretagen, enligt artikel 18.3, organisera alternativa transporttjänster för passagerarna. Denna skyldighet föreligger bara om det är möjligt att anordna alternativ transport. I detta fall ska transporten ske så snart som möjligt. Trafikföretaget ska fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 120 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna, enligt artikel 19.1, omedelbart erbjudas alternativa transporttjänster på rimliga villkor eller, om detta är opraktiskt, underrättas om lämpliga alternativa transporttjänster som utförs av andra transportaktörer. Passagerarna ska, om de inte använder sig av de alternativa transporttjänster, i denna situation få ersättning för biljettpriset.

Utan att mista rätten till transport kan en passagerare, enligt artikel 20.1, få ersättning från trafikföretaget om passageraren drabbas av försening till följd av en inställd tur eller en försening av avresan. Vid en försening på 60–119 minuter kan passageraren få ersättning med 25 procent av biljettens pris och vid en försening på 120 minuter eller mer med 50 procent av biljettens pris. Om trafikföretaget inte tillhandahåller alternativa tjänster eller den information som avses i artikel 19.1 kan passageraren få ersättning med 100 procent av biljettens pris.

Enligt 4 punkten ska artikel 20 inte tillämpas när förseningen eller den inställda turen beror på undantagsomständigheter som står i vägen för utförandet av transporttjänsten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

#### Översiktlig redogörelse för EG-förordningarnas ersättning vid förseningar

Försening	< 60 min	60–119 min	> 120 min
Tåg		25 % av biljettpriset	50 % av biljettpriset
Buss			100 % av biljettpriset
Båt		25 % av biljettpriset	50 % av biljettpriset

## 6.2 Överväganden och förslag gällande ersättningstrafik och ersättningar

### 6.2.1 Utformning av transportörens ansvar

**Mitt förslag:** Transportörerna ska ha ett objektivet ansvar vid en försening.

Jag anser att en skyldighet för transportören att ersätta viss skada som en resenär lider genom att transporten inte utförs inom den tid som kan anses avtalad ska intas i lag. Med skada avses här endast ren förmögenhetsskada. Det vill säga sådan ekonomisk skada som uppkommer på annat sätt än som en följd av skada på person eller egendom. Frågan är vilket ansvar som transportören ska ha gentemot resenären. På trafik- och transporträttens områden är ansvaret vanligtvis utformat som ett så kallat *objektivt* eller *strikt ansvar*. Med detta menas att transportören är skyldig att ersätta en skada oberoende av om transportören har varit oaktsam eller haft uppsåt till skadan. Som teoretisk grund för ett objektivet ansvar har anförts dels att kommunikationsväsendet utgörs av en ”farlig verksamhet”, dels allmänna företagsekonomiska teorier enligt vilka skadefallen betraktas som en oundviklig följd av viss verksamhet och får karaktären av en omkostnad i denna. Jag anser med hänsyn till grunderna varför ansvaret är utformat på detta sätt inom transporträttens område även att transportörens ansvar i mitt lagförslag ska var ett så kallat objektivet ansvar.

### 6.2.2 Försening

**Mitt förslag:** Försening definieras som tidsskillnaden mellan den tidpunkt resenärens planerade avresa eller ankomst enligt tidtabell och hans eller hennes faktiska avrese- eller ankomsttid.

Förseningar är den störning i kollektivtrafiken som orsakar mest dagliga bekymmer för resenärerna. Min uppfattning är att en försening ska anses föreligga även om en transport ställs in eller förseningen uppstår efter påbörjad resa.

Den enda uppgift en resenär vanligtvis har avseende restidens längd vid en obokad resa är tidtabellen. En försening ska därför anses föreligga när resan avviker från vad som angivits i tidtabellen. Ytterligare ett skäl till varför tidtabellen ska anses vara bindande är att den utgör en viktig del av transportörens marknadsföring och information om kollektivtrafiktjänsten. Det är även detta synsätt som i dag tillämpas av trafikhuvudmännen.

Det är tydligt att en resenär är att anse som försenad när han eller hon anländer senare än vad som angivits i tidtabellen. En transportör kan dock i vissa fall köra in en försenad avgångstid så att resenärens ankomsttid inte avviker från tidtabellen. Frågan är därför om resenären redan vid en försenad avgång är att anse som försenad. När ett färdmedel inte avgår i tid från en hållplats finns risk för att resenärens ankomsttid kan bli försenad. Mot bakgrund av denna risk anser jag att resenären ska anses vara försenad redan när avgångstiden avviker från tidtabell. Resenären kan vid det tillfället behöva begränsa sin skada genom att resa med en annan transportör eller ta en taxi. Liknande villkor finns i dagens resegarantier hos trafikhuvudmännen.

### 6.2.3 Ersättningstrafik

**Mitt förslag:** Om ett avbrott i trafiken uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter ska transportören, om möjligt, anordna ersättningstrafik.

Transportören är inte skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdvägar lämnas till resenärerna.

Särskild hänsyn ska härvid tas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

**Min bedömning:** Transportören är alltid ansvarig att ordna så att resenären når sin slutdestination enligt ingånget transportavtal.

Det viktigaste för resenären vid förseningar är att nå sin destination. Möjligheten att få kompensation är av underordnad betydelse.<sup>4</sup>

Trafikhuvudmännens resegarantier är i dag i huvudsak utformade på så sätt att resenären har rätt till ersättning för taxiresa eller resa med bil när ersättningstrafik inte kan transportera resenären till målet för resan. Av slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik* framgår dock att dagens resegarantier inte kan användas i alla situationer.<sup>5</sup> De resenärer som använder sig av resegarantier begränsas enligt slutrapporten till de som:

- befinner sig på en plats dit en taxi kan komma inom rimlig tid,
- har telefon att ringa med,
- vet vart de vill bli hämtade (vilken uppgång leder upp till en specifik gata),
- kan lägga ut för taxi,
- känner till resegarantin,
- orkar skicka in kvitto,
- har egen bil att resa med och
- har tillgång till bilen även vid den situation som uppstår i kollektivtrafiken.

Jag anser att den rimligaste lösningen på de problem som uppstår vid en försening är att resenären i första hand och så snabbt som möjligt kommer till målet för den resa som köpts.

För att undvika dagens problem med att ett stort antal resenärer inte kan utnyttja resegarantin anser jag att transportören vid ett avbrott i trafiken som uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter ska anordna ersättningstrafik. På många platser kan det på grund av geografiska avstånd ta tid att nå fram till resenärerna med ett nytt fordon. Det är därför inte rimligt att med kortare

<sup>4</sup> Slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik*, av Sara Björnin Lidén, Bodil Sandén och Bo Tengblad, 2009-04-27, WSP, s. 48.

<sup>5</sup> A.a, s. 22.

varsel kräva att ersättningstrafik sätts in. Bedömningen ska göras så snart transportören har tillräcklig information. I vissa situationer är det uppenbart att trafiken inte kommer att kunna återupptas inom 60 minuter, till exempel vid en tågolycka. Mitt förslag innebär att en inställd tur på en linje där de ordinarie avgångarna är tätare än 60 minuter inte behöver ersättas om övrig trafik fungerar. På landsbygden där det är mer än en timme mellan avgångarna måste transportören dock sätta in ersättningstrafik. Ersättningstrafik kan innebära att egna eller en annan transportörs fordon sätts in eller att ett annat trafikslag används för att transportera resenärerna till sin destination.

Jag är medveten om att transportörerna inte i alla situationer kan klara av att anordna ersättningstrafik för resenärerna. På vissa ställen på landsbygden och inom viss skärgårdstrafik kan det ta flera timmar för ersättningstrafik att ta sig till målet. I dessa undantagsfall är det inte rimligt att kräva att transportörerna ska kunna sätta in ersättningstrafik inom 60 minuter. Det finns också andra situationer särskilt inom den spårburna trafiken där det inte är möjligt med ersättningstrafik. Jag har därför valt att begränsa dessa tillfällen till när det är *möjligt* att anordna sådan trafik. Transportproblemet måste emellertid alltid lösas och även om ersättningstrafik inte kan anordnas inom 60 minuter måste transportören alltid ordna så att resenärerna når sin slutdestination.

Eftersom jag i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) föreslagit att transportörerna ska delta i ett samarbete för att hantera störningar i trafiken, för att få tillträde till marknaden, anser jag att det inte krävs någon ytterligare sanktion kopplad till skyldigheten att anordna ersättningstrafik.

Transportören ska enligt min mening inte vara skyldig att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdmedel lämnas till resenärerna. Denna bestämmelse bygger på den allmänna principen inom ersättningsrätten att båda parter har en skyldighet att begränsa sin skada. Genom att transportören lämnar information om alternativt färdmedel kan resenären vidta åtgärder för att undvika att förseningen leder till skada. Informationen ska lämnas på ett sätt som gör det möjligt för alla resenärer att ta del av denna. Med att färdmedlet ska vara ett fullgott alternativ menar jag att hållplatsen för färdmedlet ska ligga inom rimligt avstånd och att resenären ska kunna ta sig dit utan att det ska ta för lång tid eller innebära en alltför stor ansträngning. Särskild hänsyn ska tas till personer med funktionshinder eller

nedsatt rörlighet i samband med informationen men också till dessa personers möjlighet att använda sig av ersättningstrafiken.

#### 6.2.4 Ersättning för resa med annan transportör eller taxi

**Mitt förslag:** När trafiken är mer än 20 minuter försenad från avresetidpunkten har resenären rätt till ersättning för resa med annan transportör eller taxi.

Högsta kostnad med alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, det vill säga i dag runt 1 000 kronor.

Jag föreslår att resenären ska kunna få ersättning för resa med annan transportör eller med taxi. Det innebär att resenären på egen hand kan hitta ett alternativ för att nå resmålet. Liknande regler finns i dagens resegarantier. Rätten uppkommer då avresan är försenad. Vid försenad ankomst finns dock en möjlighet för resenären att begära ersättning kopplad till biljettpriset (se nedan).

Jag har även övervägt om resenären ska ges rätt till ersättning för resa med bil. Under utredningen har jag dock uppmärksammat på en del problem med de resegarantier som i dag ersätter resa med bil. Det är svårt att kontrollera att resan företagits och hur lång denna resa varit, vilken innebär en viss risk för missbruk. Jag har därför valt att inte föreslå att en rätt till ersättning för bilresa regleras i lag.

I dag har majoriteten av trafikhuvudmännen i sina resegarantier satt 20 minuter som gräns innan resenären är berättigad till ersättning för alternativt färdmedel. Min uppfattning är att en sådan gräns på 20 minuter är rimlig eftersom resorna i den lokala och regionala kollektivtrafiken är relativt korta och till stor del utgörs av pendling till arbete och utbildning. Resenären är i denna situation mer beroende av en punktlig kollektivtrafik och har mindre tidsmarginaler än en resenär som reser längre sträckor.

Enligt mitt förslag kan resenärer inom den samordnade anropsstyrda kollektivtrafiken, i likhet med övriga resenärer, använda ett alternativt färdmedel vid försening längre än 20 minuter. Resan måste dock ha beställts på angivet sätt för att resenären ska omfattas av rättigheterna vid försening. För att trafiken ska kunna samordnas på ett bra sätt anges exempelvis avrese- och ankomst-

tider för denna typ av trafik inom ett visst intervall. Det är möjligt även framöver. Tiden vid en försening räknas från den tid som beställningscentralen angett vid beställningen av resan.

Jag anser att transportörerna ska vara skyldig att ersätta resenärens kostnad för det alternativa färdmedlet med ett rimligt belopp. Med tanke på att en del av de resor som kommer att omfattas av de föreslagna rättigheterna kan komma att gälla längre avstånd anser jag att ett rimligt maxbelopp för det alternativa färdmedlet är cirka 1 000 kronor. Det är emellertid olämpligt att koppla ersättningen till en bestämd summa. Maximalt ersättningsbelopp ska därför kopplas till basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring. Basbeloppet uppgår till 42 800 kronor år 2009 och jag anser att ersättningen maximalt ska kunna uppgå till 1/40 av basbeloppet.

### 6.2.5 Ersättning kopplad till biljettpriset

**Mitt förslag:** En resenär vars ankomsttid är försenad mer än 60 minuter och som inte använt sig av möjligheten till ersättning för alternativ resa har rätt till ersättning uppgående till två gånger biljettpriset eller två gånger egenavgiften.

Jag anser att resenären vid en försening ska vara berättigad till ersättning för den negativa upplevelse som en försening medför. Ersättning ska utgå endast om ankomsttiden är försenad i förhållande till planerad ankomsttid enligt tidtabell. Om resenären valt att inte använda sig av alternativt färdmedel och kommer fram i tid, trots att avresan varit försenad, har ingen skada uppstått. Därför ska inte ersättning utgå om endast avresan är försenad.

Jag har också övervägt om denna ersättning ska utgå i de fall resenären använt sig av alternativt färdmedel och ersatts för dessa utlägg. Enligt min mening kan det vara rimligt att få ersättning för förseningen i en sådan situation eftersom resenären trots taxiresan blir försenad. En sådan bestämmelse skulle emellertid kunna få stora ekonomiska konsekvenser för transportören och i förlängningen även för resenären. En transportör som tvingas betala denna dubbla ersättning kommer med största sannolikhet att höja biljettpriset för att bekosta ersättningen. Det är tveksamt om resenären är villig att betala ett högre biljettpris för att få en möjlighet till

både ersättning för alternativt färdmedel och ersättning vid försening.<sup>6</sup> Ett annat skäl för att resenären antingen ska få alternativt färdmedel ersatt eller få ersättning kopplad till biljettpriset är att det kan finnas en risk för missbruk av systemet. I slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik* bedöms resenärens valmöjlighet att antingen lösa problemet genom att använda sig av ett alternativt färdmedel eller få något för obehaget att bli försenad som är en kombination som skapar hög tillfredsställelse hos resenären. Jag anser sammanfattningsvis att resenären vid en försening antingen ska vara berättigad till ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriset. I det senare fallet har trafikföretaget dessutom fullföljt sitt transportöransvar och resenären har själv valt att inte byta till ett alternativt färdmedel.

En annan fråga är hur lång tid resenären ska behöva vänta innan rätt till ersättning blir aktuellt. Enligt EG-förordningen som reglerar tågresenärers rättigheter och den föreslagna EG-förordningen som reglerar resenärens rättigheter vid transport till sjöss och på inre vattenvägar erhåller resenären 25 procent av biljettpriset vid en försening mellan 60 till 119 minuter och 50 procent av biljettpriset vid en försening på 120 minuter eller mer. Av den föreslagna EG-förordningen som rör rättigheter vid busstransport framgår att resenären erhåller 100 procent av biljettpriset vid en försening på 120 minuter eller mer.

Jag anser att de väntetider som anges i de nämnda förordningarna är för långa och att ersättningarna är för låga. Inom den lokala och regionala kollektivtrafiken reser främst dagliga pendlare mellan hem respektive arbete och skola. Vid sådana korta resor är det inte rimligt med så stora marginaler i sitt resande som anges enligt förordningarna. Inte heller de låga procenttal av en resa som ersätts enligt förordningarna anser jag vara anpassade till den lokala och regionala kollektivtrafiken där biljettpriset uppgår till låga värden.

Jag anser i stället att en rimlig väntetid innan ersättning ska utgå är när ankomsten är mer än 60 minuter försenad. Ersättningen måste enligt min mening vara rimlig i förhållande till biljettens pris och ska därför vara relaterad till biljettens pris. Jag anser att

---

<sup>6</sup> Jämför slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik*, s. 31 f, där resenärer på frågan om de vill ha ersättning för följdskador uppgett att de inser att en sådan möjlighet leder till ökade biljettpriser, något som ingen resenär enligt slutrapporten var intresserad av.



resenären vid en försenad ankomsttid med mer än 60 minuter ska få ersättning med två gånger biljettpriset. Om resenären exempelvis innehar ett månadskort ska biljettpriset motsvaras av 1/30-del av kostnaden för månadskortet och om resenären innehar ett årskort ska biljettpriset motsvaras av 1/365-del av kostnaden för kortet. Ett periodkort ska således divideras med antal dagar som perioden täcker för att få fram biljettpriset som utgör en grund för beräkningen av kompensationen. Egenavgiften som resenären betalar, exempelvis vid en färdtjänstresa eller sjukresa ska, på samma sätt som biljettpriset för övrig trafik, vara underlag för utbetalning av ersättning vid försening.

Möjligheten till ersättning kopplad till biljettpriset innebär att resenären ersätts för det besvär förseningen inneburit. En annan följd av regeln är att transportörerna ges en drivkraft att minska förseningarna och att snabbt anordna ersättningstrafik.

#### 6.2.6 Utbetalning av ersättning

**Mitt förslag:** Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

Det är viktigt att sätta en borte gräns för när ersättningen ska utbetalas till resenären. EG-förordningen om tågresenärers rättigheter och skyldigheter stadgar att ersättning av biljettpriset ska erläggas inom en månad efter begäran om ersättning. Samma tidsgräns finns i de båda föreslagna förordningarna om passagerares rättigheter vid transporter med buss samt till sjöss och på inre vattenvägar. Bestämmelserna i den lag som jag föreslår ska omfatta lokal och regional kollektivtrafik. Karaktäristiskt för denna kollektivtrafik är att den omfattar en stor mängd resor varje dag. Detta särdrag är särskilt framträdande på större orter. På grund härav anser jag att den tidsgräns om en månad, som förordningarna anger, är för kort för att hantera den mängd ersättningsanspråk som kan tänkas uppkomma. Jag anser att en mer rimlig tid inom vilken transportörerna ska erlægga ersättning är tre månader.

Den ersättning som ska utges inom tre månader är sådana ersättningsanspråk som transportörerna godtar. Tre månader är

dock för kort tid för anspråk som prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

Enligt EG-förordningen om tågresenärers rättigheter och de båda föreslagna EG-förordningarna ska ersättning på resenärens begäran betalas kontant. Ersättning får också erläggas i form av exempelvis värdebevis eller dylikt om inte resenären vill ha kontant ersättning. Sådana värdebevis kan dessutom göras mer förmånliga än kontant betalning om transportören finner detta lämpligt att erbjuda. Jag anser att en sådan flexibel lösning även är rimlig för den lokala och regionala kollektivtrafikmarknaden.

### 6.2.7 Bevisbördan

**Mitt förslag:** Resenären har bevisbördan för att han eller hon avsåg att åka med det försenade färdmedlet, att förseningen inträffat och för kostnaden med alternativt färdmedel.

Resorna i den lokala och regionala kollektivtrafiken är till övervägande del obokade. Resenären har därmed inte i förväg köpt en biljett där avgångs- och ankomsttiden finns angiven och i många fall har inte heller resenären ingått ett transportavtal rörande den aktuella turen med transportören innan förseningen inträffar. I dag godtar trafikhuvudmännen ett påstående om att en resenär avsåg att resa en viss tur. Trafikhuvudmannen kontrollerar sedan att det vid den påstådda tidpunkten förelåg en försening. Om en försening förelåg har resenären rätt till ersättning för styrkta kostnader med alternativt färdmedel.

Enligt EG-förordningarna som rör resenärers rättigheter vid transport med tåg, buss samt till sjöss och på inre vattenvägar har resenären bevisbördan för att han eller hon avsåg att resa med den aktuella turen och att förseningen inträffat.

Den som anser sig ha en rättighet har vanligtvis bevisbördan för att han eller hon uppfyller de krav som uppställs i lagen. Mot bakgrund härtill samt till att det kan antas att ersättningsmöjligheten kommer att utnyttjas mer frekvent efter att den intagits i lag anser jag att en resenär måste visa att han eller hon avsåg resa med en viss tur och att en försening inträffat. Kravet på att resenären avsåg att resa med en viss tur anser jag borde vara uppfyllt genom att han eller hon redogör för tidpunkten för resan, samt att

resenären kan visa ett denne innehar exempelvis ett månadskort eller ett kort laddat med resor. Vad gäller frågan om försening inträffat anser jag att bevisbördan initialt ligger på resenären. Resenären måste lämna en redogörelse för tidpunkt och längd för förseningen. Därefter går bevisbördan över på transportören som i egenskap av näringsidkare har möjlighet att rent tekniskt dokumentera förseningen. Denna möjlighet har inte resenären.

Resenären ska enligt min mening även visa att han eller hon haft påstådd kostnad för alternativt färdmedel. Detta görs lättast genom att ett kvitto avseende resan skickas in.

### 6.2.8 Bestämmelser i sjölagen upphävs

Sjölagens (1994:1009) bestämmelser om resenärers rättigheter vid försening upphävs (15 kap 17 §).

Sjölagen (1994:1009) innehåller bestämmelser om att bortfraktaren är ansvarig för skada på grund av att passagerare försenas, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för.

Den trafik som Sverige antagligen kommer att undanta från EG-förordningen som rör passagerares rättigheter vid transport till sjöss och på inre vattenvägar kommer att omfattas av lagförslagets bestämmelser om förseningar. Den trafik som Sverige inte kommer att undanta kommer att regleras av nämnda EG-förordning. Jag anser på grund härav inte att sjölagens bestämmelser i 15 kap. 17 § om resenärers rättigheter i anledning av försening har någon funktion att fylla efter det att EG-förordningen trätt i kraft. Denna bestämmelse bör därför upphävas.

### 6.3 Bedömning av jämförbar nivå

**Min bedömning:** Mina förslag garanterar en nivå på resenärens rättigheter vid förseningar som är jämförbar med den som anges i de båda föreslagna förordningarna som rör resenärers rättigheter vid transporter med buss samt till sjöss och på inre vattenvägar.

För att medlemsstaterna ska kunna göra undantag från föreslagna EG-förordningar rörande transport med buss, till sjöss och på inre vattenvägar krävs att medlemsstaterna garanterar rättigheter på en nivå som är jämförbara med de nivåer som föreskrivs i förordningarna.

Mitt förslag till rättigheter vid förseningar har inriktats mot den lokala och regionala kollektivtrafiken. Bestämmelserna i EG-förordningen som rör busstransport är inriktade på längre resor. Väntetider på två timmar respektive att resan måste ta tre timmar längre än beräknat innan en resenär erhåller ersättning är inte applicerbara på lokal och regional kollektivtrafik på grund av längden på de resor som görs där. Inte heller den föreslagna EG-förordningen som reglerar transporter till sjöss och på inre vattenvägar är avpassad för den lokala och regionala kollektivtrafiken. Enligt förordningen kan en resenär erhålla måltider, förfriskningar, hotell eller annan inkvartering vid förseningar. Det skulle vara orimligt och onödigt på grund av att restider och ressträckor är relativt korta med en sådan möjlighet till assistans i den lokala och regionala kollektivtrafiken. Mot bakgrund av att de båda föreslagna förordningarnas bestämmelser är inriktade på betydligt längre resor än de resor som görs lokalt och regionalt anser jag att det är svårt att prata om jämförbara nivåer. De nivåer som regleras av förordningarna är inte applicerbara på den lokala och regionala trafiken, som är i behov av andra tidsfrister och möjligheter till ersättningstrafik och ersättning.

Jag bedömer att de ersättningsnivåer som jag föreslagit är jämförbara med nivåerna på resenärsrättigheter enligt de föreslagna förordningarna. Jag föreslår inte att resenärerna ska ha möjlighet till assistans i form av måltider, förfriskningar, hotell eller annan inkvartering eftersom inget behov föreligger och att det heller inte är avsikten att sådana kompensationer ska ges annat än vid långa resor. Resenären får istället enligt mitt förslag genom ersättningstrafik en möjlighet att ta sig fram till resans mål. Resenären kan även enligt de av mig föreslagna bestämmelserna bland annat ta en taxi för att ta sig fram till sitt mål och sedan få ersättning för kostnaden med det alternativa färdmedlet av transportören. Om ett alternativt färdmedel inte använts kan resenären få en ersättning vid försenad ankomst enligt mitt förslag.

## 6.4 Följdsador

**Min bedömning:** Resenärer ska inte kunna få ersättning för följskador.

Frågan om så kallade följskador ska ersättas eller inte har diskuterats under en längre tid inom kollektivtrafikbranschen och i flera statliga utredningar. Exempel på följskador som kan orsakas av förseningar inom kollektivtrafiken är inkomstbortfall, missad resa eller läkartid.

Resenären har i dag ingen lagstadgad rätt till ersättning för följskador som orsakats av en försening. Allmänna reklamationsnämnden har inte heller i de fall de bedömt, med tillämpning av allmänna principer, tillerkänt resenärer ersättning för följskador.

Vilka rättigheter en konsument har vid köp av en vara eller vissa tjänster framgår av konsumentköplagen (1990:932) och konsumenttjänstlagen (1985:716). Resor med kollektivtrafik omfattas dock inte av konsumenttjänstlagen. Enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen har konsumenten rätt till skadestånd vid dröjsmål och fel på en vara.<sup>7</sup> Näringsidkarens skyldighet att betala ersättning omfattar också ersättning för följskador på annan egendom som tillhör konsumenten som orsakats på grund av fel i varan. Konsumenten måste emellertid kunna påvisa ett naturligt orsakssamband mellan det ursprungliga felet och följskadorna, den så kallade adekvansbegränsningen<sup>8</sup>. Om näringsidkaren visar att dröjsmålet eller felet beror på ett hinder utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit har konsumenten emellertid inte rätt till skadestånd.

Järnvägsutredningen lämnade i huvudbetänkandet *En samlad järnvägslagstiftning* (SOU 2003:104) förslag på att resenärer skulle kunna få ersättning för en följskada som kan uppstå genom att en resa försenas. En majoritet av järnvägsutredningens remissinstanser avstyrkte förslaget. De ansåg att ersättningen för försening måste stå i proportion till resans pris och syfte, vilket inte alltid blir fallet vid rätt till ersättning för en följskada. Kollektivtrafikkommittén ansåg i sitt slutbetänkande *Kollektivtrafik med människan* i

<sup>7</sup> 14 och 30 §§ konsumentköplagen (1990:932) och 31 § konsumenttjänstlagen (1985:716).

<sup>8</sup> Ersättningsskyldigheten omfattar inte skador som saknar ett adekvat kausalsammanhang med avtalsbrottet. Detta innebär att mycket avlägsna, onormala och opåräkneliga följder av avtalsbrottet faller utanför skadeståndsskyldigheten.

centrum (SOU 2003:67) att resenärerna inte skulle ges ersättning för följdskador. I den följande propositionen Moderna transporter<sup>9</sup> lämnades inte något förslag på en civilrättslig reglering av resenärens rättigheter.

I slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik*<sup>10</sup> har bland annat undersökts vilket ansvar resenärerna anser att kollektivtrafiken bör ta för de kostnader som kan bli följden av en försening. Resenärerna lyfter enligt rapporten spontant fram att de upplever att en gränsdragning av vad som skulle anse vara en rimlig kostnad skulle bli svår att göra om följdskador ersattes. Dessutom tar de självmant upp att kostnaden för en sådan rättighet sannolikt skulle läggas på biljettpriset, eller på annat sätt bekostas av resenärerna eller skattebetalarna. Den kostnaden var merparten av resenärerna inte beredda att betala. Enligt rapporten upplever resenärerna dagens förhållandevis låga biljettpriser som ett argument mot krav på höga ersättningar för följdskador. Resenärerna uttryckte även, enligt rapporten, att de ansåg att man som resenär var tvungen att ha en stor tidsmarginal eller åka på annat sätt när det var viktigt att komma i tid.

## Övervägande och bedömning

Konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen vänder sig till konsumenter som köper en vara respektive en tjänst. Båda lagarna innefattar en möjlighet till ersättning för följdskador. Även inom kollektivtrafiken vänder sig näringsidkare till konsumenter och säljer en transporttjänst. Priset för tjänster inom den lokala och regionala kollektivtrafiken är i dag förhållandevis låga jämfört med priset på de tjänster och varor som omfattas av konsumenttjänstlagen och konsumentköplagen.

Följdskador är ofta svåra att beräkna eftersom de till stor del är beroende av individuella förhållanden hos den skadelidande. En transportör saknar ofta möjlighet att förutse hur stora dessa skador kan bli. En möjlighet för resenären att få ersättning för följdskador skulle därför innebära ett betydande riskmoment i transportörens rörelse.

---

<sup>9</sup> Prop. 2005/06:160, s. 22.

<sup>10</sup> Slutrapporten *Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik*, av Sara Björnin Lidén, Bodil Sandén och Bo Tengblad, 2009-04-27, WSP.

Jag anser på grund av transporttjänstens särdrag, att transportörerna har svårt att förutse storleken på följskadorna, samt att ersättning för följskador inte är rimlig i förhållande till biljettpriset att resenärer inte ska ha möjlighet att få ersättning för följskador.

## 6.5 Begränsning av transportörens ansvar

### 6.5.1 Väderförhållanden eller andra omständigheter

**Mitt förslag:** Transportören är fri från ansvar för försening om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne.

Även om transportörer har relativt stora möjligheter att undvika förseningar har det inom transporträtten och köprätten uppställts olika former av ansvarsbegränsningar. Här följer en redogörelse av några av bestämmelserna.

Enligt 2 kap. 2 § järnvägstrafiklagen (1985:192) ska järnvägen ersätta skada som en resande orsakas, till följd av järnvägsdriften, medan han uppehåller sig i eller stiger på eller av ett järnvägsfordon. Med begreppet järnväg avses infrastrukturförvaltaren. Infrastrukturförvaltarens ansvar är oberoende av om skadan har vållats genom fel eller försummelse av denne. Infrastrukturförvaltaren är dock fri från ansvar, om skadan har orsakats av omständighet som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som infrastrukturförvaltaren inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om infrastrukturförvaltaren vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne. Infrastrukturförvaltaren kan därmed endast i undantagsfall undgå ansvar eftersom nästan alla skador är att hänföra till järnvägsdriften. Ansvarsundantaget kan dock få betydelse vid skador orsakade av till exempel naturhändelser, så kallade force majeure händelser. Även situationer när en tredje man orsakat skadan, som vid sabotage mot järnvägen eller påkörning med vägfordon, kan omfattas av

ansvarsundantaget.<sup>11</sup> Den omsorg som i detta sammanhang krävs av infrastrukturförvaltaren innebär inte bara en sådan omsorg som minst måste vara för handen för att ett oaktsamt handlande ska anses utesluten. Det är i stället fråga om en större omsorg som måste föreligga för att den trots allt inträffade skadan ska kunna betecknas som ett fall av *force majeure*. Av detta följer att ansvarsfrihet för infrastrukturförvaltaren bara kan komma i fråga i mycket exceptionella fall.<sup>12</sup>

Lagen (1974:610) om inrikes vägtransport är tillämplig på avtal om godsbefordran med fordon på väg mellan eller inom orter i Sverige. Kraven på den omsorg transportören ska visa när det gäller att undvika skada och förebygga dess följder enligt lagen om inrikes vägtransport överensstämmer med kraven enligt järnvägs- trafiklagen.

Bortfraktaren är enligt 15 kap. 17 § sjölagen (1994:1009) ansvarig för skada på grund av att passageraren försenas, även om förseningen inte beror på en händelse under resan, om skadan har vållats genom fel eller försummelse av bortfraktaren eller någon som han svarar för. För att gå fri från ansvar måste bortfraktaren enligt 15 kap. 20 § visa att skadan inte har orsakats genom fel eller försummelse av honom eller någon som han svarar för.

Den föreslagna EG-förordningen som behandlar passagerares rättigheter vid transport till sjöss och på inre vattenvägar har även den en ansvarsbegränsande bestämmelse. Enligt artikel 20.4 ska ersättning inte betalas ut när förseningen eller den inställda turen beror på undantagsomständigheter som står i vägen för utförandet av transporten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits. Möjlighet att visa att man inte varit oaktsam är således mycket snäv.

Enligt 30 § konsumentköplagen (1990:932) och 31 § konsumenttjänstlagen (1985:716) kan en näringsidkare undkomma skadeståndsskyldighet endast om han kan visa att det förelegat ett *binder* att avlämna en felfri vara, att hindret varit *utom kontroll*, att näringsidkaren inte skäligen kunde förväntas ha räknat med hindret vid köpet och att hindrets följder inte skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits. En möjlighet att gå fri från ansvaret enligt denna bestämmelse är starkt begränsad. När köpet avser varor eller

<sup>11</sup> Sammanstötning med annat tåg eller urspärning till följd av för hög fart eller till följd av rälsbrott, som inte uppkommit genom åverkan kan hänföras till järnvägsdriften. Detta innebär att det förhållandet att andra järnvägsföretag använder samma järnvägsinfrastruktur som järnvägen i fråga måste anses ingå i dennes järnvägsdrift såsom en risk.

<sup>12</sup> Prop. 1975/76:7, s. 63 f.



tjänster av standardkaraktär kan näringsidkaren endast gå fri från skadeståndsansvar i extrema undantagsfall.

Trafikhuvudmännens resegarantier gäller inte för så kallade force majeure händelser som ligger utanför trafikhuvudmännens kontroll. Flygbussarnas resegaranti är utformad på ett liknande sätt.

### Överväganden och förslag

Min bedömning är att det är rimligt att transportören i situationer av force majeure karaktär ska vara fri från ansvar vid en försening. I ansvarsbegränsningen omfattas således naturhändelser, så som bland annat storm, mycket kraftig nederbörd, översvämning, extrem halka, svåra isförhållanden och snöoväder. Begränsningen omfattar även sådana omständigheter som exempelvis krig, lock-out, större brand, omfattande strömavbrott, sabotage, och strejker. Jag föreslår att ansvarsbegränsningen utformas på ett liknande sätt som i järnvägstrafiklagen och den föreslagna EG-förordningen. Enligt min bedömning är det lämpligt att transportörens ansvar vid försening begränsas på ett liknande sätt som infrastrukturförvaltarens ansvar i anledning av sak och personskada. Ytterligare ett skäl är att nivå på rättigheterna och skyldigheterna även blir jämförbar med nivån i den föreslagna EG-förordningen.

Trots ansvarsbegränsningen har transportören alltid ett transportansvar att fullfölja transporten. Transporten behöver dock inte fullföljas inom fastställd tid i situationer som omfattas av en ansvarsbegränsning.

#### 6.5.2 Information som har lämnats inom rimlig tid

**Mitt förslag:** Transportören är fri från ansvar vid förseningar om denne inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma.

Resenärer som har bokat och betalat biljetten innan informationen lämnats har rätt till återbetalning av biljetten.

Jag anser att en transportör som inom rimlig tid har informerat resenärerna om störningar i trafiken eller ändringar i trafikutbudet som kan leda till förseningar inte ska vara skyldigt att lämna

ersättning till resenärerna vid dessa förseningar. En vecka anser jag vara en rimlig tid om det inte finns många alternativa färdvägar, som kan vara fallet inom en större stad. En resenär som bokat och betalat en biljett innan informationen lämnas ska dock ha rätt att få biljetten återbetalad.

Liknande regler finns i dagens resegarantier. SL:s och Västtrafiks resegarantier gäller inte vid planerade förändringar som information lämnats om i förväg. Vidare anges i EG-förordningen som rör tågresenärers rättigheter att resenären inte är berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om förseningen före inköp av biljetten.

Enligt mitt förslag ska transportörer och förvaltare av bytespunkter ha ett system för att lämna information till resenärerna. Detta system ska bland annat garantera att informationen om att förseningar kan uppkomma lämnas inom rimlig tid. En resenär som i det enskilda fallet vill ha ersättning eftersom han eller hon inte anser att informationen lämnats inom rimlig tid får vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

## 6.6 Regressrätt

Att en transportör är skyldig att betala ut ersättning till en resenär behöver inte innebära att det är transportören som slutligt ska bära denna kostnad. Inom transporträtten är regressrätten inte reglerad i svensk lag. Enligt artikel 11 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/14/EG av den 26 februari 2001 om tilldelning av infrastrukturkapacitet och uttag av avgifter för nyttjande av järnvägsinfrastruktur ska en bestämmelse om regress införas i svenska lag. Detta har ännu inte skett. I dag regleras regressrätten istället genom avtal mellan olika aktörer på kollektivtrafikmarknaden. Exempel på detta är att regressrätten finns reglerad i de trafikeringsavtal som träffas mellan infrastrukturförvaltaren och järnvägsföretagen. Om regressrätten inte reglerats genom avtal kan en part få ersättning enligt skadeståndslagens (1972:207) bestämmelser och enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer. För att få ersättning enligt skadeståndslagen måste man emellertid kunna visa på uppsåt eller vårdslöshet hos den skadeståndsskyldiga parten. Sådan möjlighet till ersättning omfattar naturligtvis alla transportslagen.

## Överväganden och bedömning

**Min bedömning:** En regressmöjlighet för transportörer som är järnvägsföretag bör intas i järnvägslagen (2004:519).

I mitt uppdrag har ingått att lämna förslag på hur resenärens rättigheter vid förseningar ska utformas. Det har inte ingått i uppdraget att hantera den omfattande frågan om transportörens regressmöjlighet. För att ersättningskyldigheten enligt mitt förslag till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik inte ska drabba transportörerna på ett oskäligt sätt anser jag dock att det i svensk lag bör övervägas att inta en bestämmelse som ger en möjlighet för transportören att föra tillbaka ansvaret på den som orsakat skadan. En skillnad mellan transportslagen är att antalet ersättningsärenden vanligtvis blir fler om ett tåg, tunnebana eller spårvagn blir försenade än till exempel en buss. Detta eftersom fordonen i den spårburna trafiken rymmer betydligt fler resenärer än i de andra trafikslagen. En enskild störning drabbar därför omedelbart fler resenärer. Inom spårburen trafik orsakas en relativt stor andel av förseningarna av brister hos infrastrukturhållaren. Vid infrastrukturrelaterade störningar kan resenären i många fall inte välja ett alternativt färd sätt. Det kan också vara svårt för transportören att anordna ersättningstrafik. Detta innebär att störningar i den spårburna trafiken orsakar högre kostnader för transportören än störningar inom de andra transportslagen. Därför är det viktigt att regressrätten regleras inom den spårburna trafiken. Något motsvarande behov finns inte inom de andra transportslagen.

Eftersom det huvudsakligen är inom den spårburna trafiken som störningar i trafiken orsakas av tredje part, till exempel en infrastrukturförvaltare eller en annan transportör bör en bestämmelse om regress intas i järnvägslagen (2004:519).

Även ersättning för person- och sagskador på järnväg bör omfattas av en sådan regressrätt. Enligt min mening måste därför ett helhetsgrepp tas på frågan om regress inom järnväg, spårväg och tunnelbana.

Inom Regeringskansliet pågår för närvarande ett arbete med att införliva artikel 11 i direktivet 2001/14/EG i svensk lag. Detta arbete beräknas vara klart sommaren 2009. Därmed bedömer jag att det vid ikraftträdandet av lagen om resenärers rättigheter i lokal

och regional kollektivtrafik kommer att finnas en bestämmelse som innebär att transportören regressvis kan föra tillbaka kostnaderna för förseningar på den part som orsakat förseningen såvitt gäller järnväg.

Detta innebär att en transportör inom järnväg inte kommer att drabbas på ett oskäligt sätt av mina förslag om ersättning och ersättningstrafik.

## 7 Rättigheter för personer med funktionsnedsättning

I mitt uppdrag ingår att lämna förslag på hur särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör utformas. Av mina direktiv framgår att det exempelvis kan gälla rätten att resa, handikappanpassning av stationer och terminaler, rätten till information och assistans på stationer och terminaler samt ombord på de olika transportmedlen.

Bristande tillgänglighet är ett hinder för människor med funktionsnedsättning mot att kunna delta i samhället som andra medborgare. En ökad användbarhet inom kollektivtrafiken gör att fler kan resa i den allmänna kollektivtrafiken. Behovet av särlösningar med exempelvis färdtjänst minskar. Att göra kollektivtrafiken användbar för alla innebär också att det blir lättare att resa för exempelvis barn, äldre, ovana resenärer samt resenärer med skrymmande bagage eller barnvagnar. Regleringen av resenärernas rättigheter bör därför i så stor utsträckning som möjligt vara generell. Rätten till information och ersättning vid förseningar har jag bedömt som generella behov och därför lämnat förslag till en generell reglering (se kapitel 5 och 6).

I detta kapitel har jag övervägt inom vilka områden det kan finnas behov av särskilda rättigheter för resenärer med funktionsnedsättning.

## 7.1 Krav i konventioner och lagar med mera

### FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning samt FN:s standardregler

Sverige har ratificerat FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen trädde i kraft den 3 maj 2008. FN-konventionen tillhör de centrala konventionerna om mänskliga rättigheter. Konventionens syfte är att undanröja hinder för personer med funktionsnedsättning att ta del av sina mänskliga rättigheter. Konventionen utgår från grundläggande principer som jämlikhet och icke-diskriminering. Artiklarna innehåller de nödvändiga åtgärder som måste till för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av sina rättigheter.

FN:s standardregler för funktionshindrade är 22 till antalet och uttrycker tydliga principiella ståndpunkter när det gäller rättigheter, möjligheter och ansvar på olika samhällsområden. De ger också konkreta förslag på hur ett land kan undanröja hinder för personer med funktionsnedsättning och skapa ett tillgängligt samhälle. Standardreglerna är inte juridiskt bindande för medlemsstaterna, men tanken är att de ändå ska påverka hur olika länder formar sin politik genom att vara moraliskt förpliktande.

### Nationell handlingsplan

År 2000 beslutade riksdagen om en nationell handlingsplan, *Från patient till medborgare*, för handikappolitiken (prop. 1999/2000:79, bet. 1999/2000:SoU14, rskr. 1999/2000:240). Planen är ett av verktygen för att förverkliga FN:s standardregler.

### Lagen (2008:567) om diskriminering

Från 1 januari 2009 gäller en ny samlad diskrimineringslag. Lagen ska ge skydd inom olika samhällsområden för fem olika diskrimineringsgrunder varav funktionsnedsättning är en. I lagen utvidgas förbudet mot diskriminering till att omfatta i princip alla samhällsområden. I samband med att den nya lagen trädde i kraft inrättades även en ny myndighet, Diskrimineringsombudsmannen, som svarar för tillsynen över att den nya lagen följs.

## EG-förordningen om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

Enligt artikel 19 i förordningen ska järnvägsföretag och stationsförvaltare i samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet utarbeta icke-diskriminerande regler för transporter av passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte diskriminera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet genom att vägra att boka eller utfärda biljett, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person utom i de fall det är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler som gäller för transport.

För att underlätta resandet ska järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören enligt artikel 20.1 på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om tågtrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna att ta sig in i och ut ur vagnarna. De ska även informera om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

För det fall järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören nekar en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att resa ska på begäran personen i fråga inom fem arbetsdagar skriftligen informeras om skälen för detta (artikel 20.2).

I artikel 21 åläggs järnvägsföretag och stationsförvaltare att i enlighet med de tekniska specifikationerna för driftskompatibilitet (TSD) för personer med nedsatt rörlighet se till att stationer, perronger, rullande materiel samt andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 22 regleras att stationsförvaltaren ska lämna personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans i form av ledsagning så att de kan stiga på avgående tåg, byta till anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg. Skyldigheten att lämna assistans är dock begränsad till bemannade stationer. Saknas det personal på stationen som kan fungera som ledsagare, ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren istället göra varje rimlig ansträngning för att se till att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ges möjlighet att resa med tåg (artikel 21.2). På obemannade stationer ska det finnas lätt tillgänglig information om närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Enligt artikel 23 ska järnvägsföretagen kostnadsfritt lämna assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet så att

dessa kan stiga på respektive av tåget. Ombord på tåg ska varje rimlig ansträngning göras så dessa personer kan ges tillgång till samma service ombord som övriga passagerare.

Den resenär med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som vill ha assistans måste enligt artikel 24 i passagerarförordningen anmäla detta till järnvägsföretaget, stationsförvaltaren, biljettutfärdaren eller researrangören senast 48 timmar i förväg. Har någon anmälan inte gjorts inom föreskriven tid, ska ändå järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som krävs för att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

Artikel 19 och 20.1 i förordningen kan inte undantas utan gäller för all järnvägstrafik.

### **Förslag till EG-förordning om passagerares rättigheter vid busstransport**

I förordningens artikel 10 anges att bussföretag, deras biljettutfärdare och researrangörer inte får vägra att godkänna en bokning av en transporttjänst eller att utfärda en biljett för en resa som omfattas av denna förordning med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Inte heller får personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet nekas ombordsigning, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller bokning. Vidare anges i artikel 10 att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet utan extra kostnad ska erbjudas bokningar och biljetter.

Förbudet mot att vägra transport har undantag som framgår av artikel 11. Busstransportföretag deras biljettutfärdare eller researrangörer får vägra att godkänna en bokning, utfärda en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav i internationell lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av den myndighet som utfärdade tillståndet till det berörda busstransportföretaget. Detsamma gäller om fordonets storlek gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet. Om vägran att godkänna en bokning grundas på sådana skäl ska rimliga ansträngningar göras för att föreslå ett godtagbart alternativ för personen i fråga. En person som nekats ombordstigning enligt nämnda



grunder ska erbjudas rätt till återbetalning och rimlig alternativ befordran till bestämmelseorten inom jämförbara tidsramar.

Av artikel 10.3 framgår att busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer, för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav, kan kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är absolut nödvändigt.

Av artikel 10.4 framgår att den som använder sig av ett undantag från förbudet att vägra transport utan dröjsmål ska underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen för detta samt att sådan underrättelse på begäran ska lämnas skriftligen senast fem arbetsdagar efter vägran att göra en bokning.

I artikel 12 anges att busstransportföretag, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet samt tillsynsorgan, ska fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsbestämmelser för transport av personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet så att tillämpliga säkerhetskrav kan uppfyllas. Bestämmelserna ska innehålla alla villkor för busstrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig på och av fordonen samt om vilka hjälpmedel som finns ombord. Informationen ska finnas tillgänglig i lämpligt format senast vid bokningstillfället. På begäran ska busstransportföretaget och biljettutfärdaren även tillhandahålla den lagstiftning i vilken säkerhetskraven fastställs och på vilken tillgänglighetsbestämmelserna grundar sig på.

I artikel 13–16 samt i bilaga 1 regleras rätten till och villkor för assistans. Enligt artikel 14 ska medlemsstaterna utse bussterminaler där assistans för personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet ska tillhandahållas. Terminalförvaltaren för en terminal som utsetts av en medlemsstat ska ansvara för assistans på terminalen. Ingen extra avgift får tas ut av de resenärer som behöver assistans.

Busstransportföretagen ansvarar, enligt artikel 15, för assistans ombord på bussen samt vid på- och avstigning. Av bilaga 1 framgår att assistansen kan omfatta följande: av- och påstigning av fordonet, lasta och hämta resgods, ta sig till toaletten, medföra en erkänd assistanshund ombord, förflytta sig till sin plats, få information om resan samt stiga av och på fordonen under pauser i resan.

De resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som vill ha assistans måste enligt artikel 16 anmäla detta till busstransportföretaget, terminalförvaltaren, biljettutfärdaren eller rese-

arrangören senast 48 timmar i förväg. Om en anmälan inte har gjorts inom föreskriven tid ska ändå busstransportföretaget, terminalförvaltaren, biljettutfärdaren och researrangören i all rimlig utsträckning lämna den assistans som krävs för att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

Terminalförvaltaren ska ange mötesplatser för assistans på terminalen där personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans. Mötesplatserna ska vara tydligt markerade och vid dessa ska finnas grundläggande information om terminalen och den assistans som tillhandahålls.

Enligt artikel 18 ska busstransportföretag se till att deras personal, inbegripet underleverantörers personal, som tillhandahåller direkt assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vet hur man ska tillgodose behoven hos dessa personer. Bussföretagen är skyldiga att ge utbildning om assistans enligt förordningens bilaga II.

### **Förslag till EG-förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar**

Av förordningens artikel 6 framgår att trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer inte får vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett för en resa på vilken denna förordning är tillämplig med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet eller neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning vid en hamn eller påstignings- och avstigningspunkt, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller reservation. Vidare ska reservationer och biljetter utan extra kostnad erbjudas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Förbudet mot att vägra transport har undantag som framgår av artikel 7. Enligt artikel 7.1 får ett trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangör med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att uppfylla vissa säkerhetskrav eller om fartygets struktur gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Om vägran att godta en reservation grundas på sådana skäl ska

trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer göra rimliga ansträngningar för att föreslå ett godtagbart alternativ för den berörda personen. Den som vägrats ombordstigning och har förhandsbokat resan ska erbjudas rätt till ersättning eller ombokning om alla säkerhetskrav är uppfyllda.

Av artikel 7.2 framgår att trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer, för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav, kan kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är absolut nödvändigt. Vid nekad resa med hänvisning till undantaget ska resenären omedelbart underrättas om skälen till detta. På begäran ska skälen skriftligen överlämnas till berörd person.

Artikel 8 innehåller bestämmelser om tillgänglighet och information. Trafikföretagen ska, med aktivt deltagande av företrädare för organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt tillsynsorganet, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Reglerna ska innehålla alla villkor för tillträde till den berörda sjöfartstjänsten och eventuella begränsningar avseende transport av dessa personer eller hjälpmedel på grund av fartygets struktur och säkerhetskrav. Information om dessa regler ska senast vid reserveringstidpunkten ges ut på lämpligt sätt. På begäran ska trafikföretagen tillhandahålla de internationella, gemenskapens eller nationella lagar i vilka säkerhetskraven fastställs och på vilka de icke-diskriminerande tillgänglighetsreglerna grundar sig.

I artikel 9-12 samt bilaga II och III regleras rätt till assistans samt villkor för assistans. Enligt artikel 9 är det trafikföretaget som ansvarar för assistans vid avfärd, transitering genom eller ankomst till en hamn. Trafikföretagen får ta ut en särskild avgift av alla passagerare för finansiering av assistans i hamnar. Avgiften ska vara rimlig, kostnadsbaserad och öppet redovisad. I assistansen ingår bland annat hjälp med att förflytta sig inom hamnterminalen, checka in bagage, på- och avstigning från fartyget, förflytta sig till sin plats på fartyget, förvara och hämta bagage på fartygen och ta sig till toaletten.

I de fall det inte finns någon hamn för en viss destination eller ett avsnitt av resan ska assistansen, enligt artikel 10, anordnas av trafikföretaget vid på- och avstigningspunkten.

Vidare framgår av artikel 11 att trafikföretagen även ska tillhandahålla assistans ombord. Det handlar exempelvis om transport

av assistansdjur, transport av upp till två rörelsehjälpmedel per person, förmedling av information och hjälp till toalett.

Assistans ska begäras minst 48 timmar innan assistansen behövs. Om resenären inte har begärt assistans ska trafikföretagen, biljettutfärdarna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan resa.

I hamnen ska tydligt markerade mötespunkter för assistans finnas.

Enligt artikel 14 ska trafikföretagen fastställa kvalitetsnormer för den assistans som ges i hamnar och ombord på fartygen. Trafikföretagen ska också, enligt artikel 15, utbilda sin personal i frågor om assistans.

## 7.2 Begreppen funktionshinder och nedsatt rörlighet

I EG-förordningen gällande tågresenärer samt förslagen till förordningar gällande resenärer med båt och buss används begreppet person med funktionshinder eller person med nedsatt rörlighet. Som en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet betraktas i förordningarna en person vars rörlighet är nedsatt vid användningen av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare. Definitionen är i princip lika i berörda förordningar.

I diskrimineringslagen (2008:567) används begreppet funktionshinder. Enligt 5 § lagen avses med funktionshinder varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av en persons funktionsförmåga som till följd av en skada eller en sjukdom fanns vid födelsen, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå.

I mina direktiv har termen funktionsnedsättning använts. Enlig Socialstyrelsens terminologiråd definieras funktionsnedsättning som nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. Funktionsnedsättningen blir ett funktionshinder först när nedsättningen innebär en begränsning för en person i relation till omgivningen.

För att kollektivtrafiken ska kunna utgöra ett sammanhängande system anser jag att en kompletterande svensk lagstiftning ska inkludera samma personkrets som EG-förordningarna när det gäller särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning. För tydlighetens skull och för att det inte ska råda någon osäkerhet kring vilken personkrets jag avser har jag därför, i likhet med EG-förordningarna, valt att använda mig av begreppen personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

### 7.3 Rätt att resa

**Mitt förslag:** Transportörer i lokal och regional kollektivtrafik får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka en person ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord.

Undantag får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till fordonets storlek eller utformning.

Att neka personer att resa med kollektivtrafiken på grund av funktionsnedsättning är inte förenligt med principen om lika-behandling utan innebär diskriminering. Det är därför viktigt att säkerställa att kollektivtrafikföretag inte nekar personer med funktionsnedsättning att resa. I EG-förordningen om tågresenärers rättigheter samt förslagen till förordningar om resenärers rättigheter vid busstransport och vid resor till sjöss och på inre vattenvägar finns bestämmelser om rätten att resa. Jag föreslår att transportörer i lokal och regional kollektivtrafik inte, med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får neka en person ombordstigning om denne har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord.

I den lokala och regionala kollektivtrafiken är flertalet resor obokade. Vid påstigning kan därför utrymmet för rullstolar vara upptaget av andra resenärer med rullstolar eller barnvagn, vilket hindrar ytterligare en resenär med exempelvis en rullstol att komma ombord. Någon platsgaranti kan inte finnas i en kollektivtrafik med obokade resor. Denna situation ska därför inte ses som att resenären nekas ombordstigning. Att fordon är fullsatta förekommer i kollektivtrafiken och drabbar även andra kategorier av resenärer.

På sträckor med låg turtäthet kan konsekvenserna bli större för resenären om platserna för rullstolar är upptagna vid påstigning. Transportörer som trafikerar sträckor, med låg turtäthet exempelvis på landsbygden, bör därför överväga att införa möjligheter att reservera en rullstolsplats för den som har behov av det.

Undantag från rätten att resa ska kunna göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser. Dessa säkerhetsbestämmelser ska, på samma sätt som anges i EG-förordningarna, utgöras av internationella konventioner, gemenskapslagstiftning, nationell lagstiftning eller myndighets föreskrifter. I de fall säkerhetsbestämmelserna kan uppfyllas om personen med funktionsnedsättning följs av en annan person innebär det att resa inte kan nekas. I likhet med EG-förordningarnas bestämmelser ska undantag också kunna göras om fordonets storlek eller utformning gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer. Trots att fordonen är tillgänglighetsanpassade kan det vara vissa hjälpmedel som inte är möjliga att ta ombord på grund av sin storlek eller vikt. Transportören kan i sådana situationer neka en resenär att resa.

#### 7.4 Rätt till assistans vid på- och avstigning

**Mitt förslag:** Transportören ska vid behov utan avgift assistera resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet.

Resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan behöva viss assistans i samband med på- eller avstigning. Behovet av assistans påverkas bland annat av hur tillgängliga fordon, plattformar och hållplatser är.

Rätten att få assistans ökar resenärens trygghet vid resor i kollektivtrafiken. Fordonstyper varierar och kan ha olika system för att ta sig ombord med rullstol eller rollator. Ibland förekommer det att en ramp eller lyft måste tas fram eller fällas ut. Det är inte rimligt att utgå från att resenären själv ska kunna manövrera fordonets utrustning. Det är därför angeläget att resenären kan få assistans vid av- och påstigning. Transportören ska vara skyldig att på samtliga bytespunkter assistera resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Någon extra avgift för assistansen får inte tas ut av resenären.

I förslaget till EG-förordning för bussresenärer respektive båtresenärer finns ett antal bestämmelser gällande assistans ombord. Även i tågpassagerarförordningen finns liknande bestämmelser om assistans vid på- och avstigning samt under resan.

I jämförelse med EG-förordningarnas bestämmelser innebär mitt förslag en begränsning av assistansen i samband med på- och avstigning. Enligt min mening är det inte relevant och inte heller rimligt att i den lokala och regionala kollektivtrafiken införa skyldigheter som hjälp med bagage, assistans till toaletter och liknande service eftersom resans längd skiljer sig åt jämfört med de resor som EG-förordningarna avser att reglera.

## 7.5 Bytespunkternas tillgänglighet

**Mitt förslag:** Den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet ska i samband med utpekandet av en fullt tillgänglig bytespunkt även definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar.

**Min bedömning:** Mot bakgrund av det arbete som pågår med att utforma en ny plan- och bygglag ser jag inget behov av att i denna lag reglera vilka krav på tillgänglighet som bytespunkterna ska uppfylla. Min bedömning är att denna fråga bäst hanteras i samband med att regeringen bereder och beslutar den förordning som ska träda i kraft samtidigt som den nya plan- och bygglagen.

Bytespunkterna är betydelsefulla för kollektivtrafikens attraktivitet och konkurrenskraft men också för funktionshindrades möjligheter att resa. För resenären ska hela resan fungera med smidiga

byten, tillräcklig komfort och information. Bytespunkten blir en viktig del i hela resan.

En bytespunkt kan variera i storlek, serviceutbud och tillgång till trafik. Vid de större bytespunkterna möts ibland flera transportslag och det finns ofta en anläggning där resenären erbjuds ett utbud av servicetjänster. Det gör att intressenterna i en större bytespunkt ofta är många.

I Koll Framåts två underlagsrapporter *Attraktiva, tillgängliga och effektiva bytespunkter* samt *Kraftsamling för en användbar kollektivtrafik år 2010* konstateras att behovet av att utveckla kollektivtrafikens bytespunkter är stort. Enligt rapporterna varierar standarden i stor utsträckning mellan bytespunkter vad gäller användbarhet för funktionshindrade och personer med nedsatt rörlighet.

Banverket, Sjöfartsverket, Vägverket och Transportstyrelsen har definierat första etappen av det prioriterade nät som ska vara användbart för personer med funktionshinder år 2010. Förteckningen innehåller de kvalitetsnivåer som ska gälla för respektive bytespunkt.

Jag har i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) föreslagit att kollektivtrafikansvarig myndighet i länet ska peka ut ett antal bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga. Med tillgänglighet avses att resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna stiga av och på samt göra byten under resan. Bytespunkten blir därmed användbar för alla.

### 7.5.1 Definiera geografiskt område för bytespunkten

Enligt mitt förslag i delbetänkandet ska kollektivtrafikansvarig myndighet i länet peka ut ett antal bytespunkter som ska vara fullt tillgängliga för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet. Det nationellt prioriterade nätet för personer med funktionsnedsättning bör vara en utgångspunkt i detta arbete. Den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet ska i samband med utpekandet även definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar. Det är nödvändigt för att tydliggöra vilken trafik som bytespunkten ska informera om (enligt kapitel 5) samt mellan vilka transporter som ledsagningen ska utföras. Min uppfattning är att myndigheten har bäst förutsättningar att utifrån ett praktiskt perspektiv bedöma vilka områden och byggnader som



bör ingå i en fullt tillgänglig bytespunkt i syfte att skapa en tillgänglighet till kollektivtrafiken för alla resenärer.

### 7.5.2 Bytespunkters fysiska tillgänglighet

I plan- och bygglagen (1987:10), PBL, finns bestämmelser avseende krav på tillgänglighet för funktionshindrade personer gällande nya byggnader och allmänna platser. Boverket har i föreskrifter preciserat kraven.

Vidare finns i PBL en bestämmelse om enkelt avhjälpna hinder. Den syftar till att öka tillgängligheten och användbarheten i befintliga byggnader och på allmänna platser för personer med funktionsnedsättning. Boverket har utformat tillämpningsföreskrifter. Med enkelt avhjälpna menas att hindren ska vara rimliga att avhjälpa med hänsyn till nyttan av åtgärden och förutsättningarna på platsen. Vidare ska en bedömning göras av de ekonomiska konsekvenserna. Dessa får inte bli orimligt betungande. Det är kommunens (byggnadsnämnden) uppgift att övervaka att reglerna om enkelt avhjälpna hinder följs. Byggnadsnämnden kan besluta om sanktioner mot den ägare som inte följer reglerna.

Inom EG-rätten finns också bestämmelser avseende tillgänglighet till byggnader och platser bland annat i den tekniska specifikationen för driftskompatibilitet (TSD) 2008/164/EG avseende personer med funktionsnedsättning i det transeuropeiska järnvägs-systemet för konventionella tåg och det transeuropeiska järnvägs-systemet för höghastighetståg som utarbetats i enlighet med bestämmelser i det så kallade driftskompatibilitetsdirektivet.

Inom Regeringskansliet pågår ett arbete med att utforma en ny plan- och bygglag. Miljödepartementet har i maj 2009 remitterat ett förslag till ny plan- och bygglag samt förslag till ändring i anläggningslagen (1973:1149). Förslaget innebär att bestämmelserna om enkelt avhjälpna hinder flyttas till förordningsnivå. Det innebär att regeringen får meddela föreskrifter om särskilda krav på tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga i byggnader som innehåller lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser.

Det är angeläget att regeringen i den förordning som ska kopplas till den nya plan- och bygglagen tydligt definierar kraven på tillgänglighet i befintliga byggnader och allmänna områden i syfte att uppnå en god tillgänglighet vid kollektivtrafikens fullt

tillgängliga bytespunkter. Hur bytespunkterna utvecklas när det gäller komfort och service är däremot, enligt min mening, en fråga för ägarna och förvaltarna av bytespunkten.

När det gäller den fysiska tillgängligheten på de fullt tillgängliga bytespunkterna har jag inte heller tagit ställning till vem som bör utöva tillsyn och vilka påföljder som ska gälla. Jag anser att även denna fråga måste hanteras i samband med den nya plan- och bygglagen och den förordning som kopplas till denna. Regeringen bör i det sammanhanget överväga om Transportstyrelsen i samråd med kommunerna ska ansvara för tillsynen.

Kostnaderna för att göra befintliga bytespunkter fullt tillgängliga kan antas vara mycket situationsberoende och variera starkt. Sättet att finansiera ombyggnadskostnaderna får stor betydelse för enskilda transportörer och för de resenärer som reser med dessa transportörer. Finansieringsfrågan kommer emellertid att hanteras inom ramen för arbetet med PBL och jag har därför inte tagit ställning i denna fråga.

## 7.6 Ledsagning på fullt tillgängliga bytespunkter

### Mitt förslag:

- Ledsagning ska utan avgift erbjudas på de fullt tillgängliga bytespunkter som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet utpekat.
- Ledsagning ska erbjudas alla som själva upplever sig ha behov av tjänsten.
- Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet.
- Ledsagning ska kunna beställas i förväg. Maximalt två timmars förbeställning ska tillämpas för att resenären ska kunna få ledsagning på önskad tid.
- Ledsagning ska även erbjudas utan förbokning. Maximal väntetid för ledsagning får vara högst 30 minuter.
- Förvaltare av bytespunkten ska ansvara för ledsagningen.

Det finns i dag en rad olika system för ledsagning inom kollektivtrafiken. Eftersom det har varit en frivillig uppgift för trafikföretag och trafikhuvudmän att genomföra ledsagningen efter egna förutsättningar har hitintills olika modeller för ledsagning tillämpats. Några har ledsagning endast för synskadade medan andra har ledsagning för alla som anser sig ha behov av ledsagning.

Under våren 2009 har Banverket och Jernhusen inlett en gemensam upphandling av ledsagning för tågresenärer, bemanning av sambands- och telefoncentral samt system för uppföljning och kvalitetssäkring. Banverket och Jernhusen har för avsikt att erbjuda ledsagning med 24 timmars förbeställning. Ambitionen är att erbjuda ledsagning på alla stationer där trafikföretagen ser ett behov. Ledsagningen ska bokas via tåg företaget.

Jag har i avsnitt 7.6.2 definierat vad ledsagningen inom kollektivtrafiken innebär. Begreppet ledsagning och ledsagarservice används även inom annan lagstiftning till exempel i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Innebörden är dock inte densamma.

### 7.6.1 Alla med behov kan få ledsagning

Alla som själv anser sig ha ett behov av ledsagning i den lokala och regionala kollektivtrafiken, på de platser där den erbjuds, ska ha rätt till ledsagning. Enligt min bedömning finns det ingen risk att tjänsten överutnyttjas eftersom ledsagning är attraktivt endast för den som har behov av tjänsten.

Ledsagningen på bytespunkten ska fungera som ett stöd för personer som i huvudsak klarar sitt dagliga liv på egen hand, men som behöver hjälp med vissa moment som uppkommer under en ordinarie kollektivtrafikresa.

Ledsagning ska erbjudas på de bytespunkter som kollektivtrafikansvarig myndighet i varje län har utpekat som fullt tillgängliga. Bra tillgång på bytespunkter med full tillgänglighet innebär att behovet av särskilt anordnade transporter kan minska. Ledsagning ska vara kostnadsfri för den som behöver tjänsten. Kostnaden får istället bäras av kollektivet genom påslag på biljettpriset för alla.

Ledsagning ska erbjudas i rimlig omfattning under dygnet. Med det avses att ledsagning ska tillhandahållas den tid på dygnet som merparten av kollektivtrafiken körs. Det är exempelvis inte rimligt

att ledsagning erbjuds för en enstaka tur som stannar eller avgår en tid på dygnet när ingen övrig trafik är igång.

### 7.6.2 Ledsagartjänstens innehåll och villkor

Ledsagning ska tillhandahållas inom och mellan olika trafikslag. Med ledsagning avses hjälp att förflytta sig vid byte mellan två olika fordon på en bytespunkt. Ledsagningen kan också innebära hjälp från en förutbestämd mötesplats till ett fordon eller omvänt.

Ledsagaren assisterar däremot inte vid av- eller påstigning av fordonet. Sådan assistans ansvarar transportören för. Skälet till den ansvarsfördelningen är att transportören har bäst kunskap om de eventuella hjälpmedel som krävs vid av- eller påstigning av det specifika fordonet. Ytterligare ett skäl är att sådan assistans även ska ges vid bytespunkter som inte erbjuder ledsagning, exempelvis på olika hållplatser. Vid omfattande assistansbehov hos resenären bör en annan person följa med resenären. Dessa frågor regleras bland annat i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen (1993:389) om assistansersättning (LASS).

I ledsagartjänsten ska även hjälp med förflyttning av bagage i normal omfattning ingå.

Enligt EG-förordningarna ska ledsagning kunna bokas fram till 48 timmar innan resan påbörjas. För den lokala och regionala kollektivtrafiken där en stor del av resorna är obokade är det en orimligt lång framförhållning. För att skapa förutsättningar för ett spontant resande anser jag att det på samtliga fullt tillgängliga bytespunkter ska finnas ett system som innebär att resenären inte behöver förbeställa ledsagning utan endast anmäler behovet vid en förutbestämd och tydligt markerad mötesplats. Resenären ska ha rätt till ledsagning inom 30 minuter från det att han eller hon har anmält behov av ledsagning.

Om resenären vill vara säker på att få ledsagning vid en bestämd tidpunkt ska det också vara möjligt att förbeställa tjänsten. Minst två timmar innan den tidpunkt resenären önskar få ledsagning ska beställningen göras.

Mina förslag till villkor för ledsagning är mer långtgående än de villkor som finns eller föreslås i EG-förordningarna och som gäller längre resor. Jag är medveten om att de utpekade bytespunkterna med ledsagning kommer att trafikeras av lokal, regional och

interregional trafik. I praktiken kommer det därför inte att vara möjligt att skilja på dessa olika grupper av resenärer.

Enligt min bedömning är det förenligt med EG-rätten eftersom dessa rättigheter inte gäller för de resor som omfattas av EG-förordningarnas bestämmelser. Det finns därför inget skäl eller grund för att dessa trafikföretag ska drabbas ekonomiskt av ökade kostnader på grund av denna högre standard. Visserligen ska de trafikföretag som nyttjar en bytespunkt bidra till finansieringen men i förlängningen är det alla resenärer som tillsammans betalar via biljettpriset.

### **7.6.3 En ingång för beställning av ledsagning**

Under utredningens gång har jag uppmärksammats på svårigheten att på ett enkelt sätt kunna beställa ledsagning. En del av dessa svårigheter kan bero på att det i dagens system finns många olika modeller för hur ledsagning tillhandahålls. Med mer enhetliga regler för ledsagning samt möjlighet att få ledsagning utan förbeställning kommer det att bli enklare för resenären att använda sig av tjänsten. Samtidigt kan det fortfarande vara svårt för en resenär att behöva vända sig direkt till olika bytespunkter för att beställa ledsagning. En ingång för beställning av ledsagning skulle underlätta för resenären. Jag anser att det är en uppgift för transportörerna att hitta en samordnad lösning som underlättar för resenärerna vid beställning av ledsagning.

### **7.6.4 Ansvar och finansiering**

Förvaltare av bytespunkten ska vara ansvarig för att ledsagning erbjuds. Det innebär att samtliga förvaltare av bytespunkten är ansvariga för ledsagning. Min bedömning är att förvaltarna kommer att välja att samverka för att organisera denna verksamhet tillsammans. För resenären blir det bättre om exempelvis ledsagningen kan tillhandahållas samordnat och transportslagsövergripande. En samordning kan också vara nödvändigt för att bedriva verksamheten effektivt.

I EG-förordningen om tågresenärers rättigheter är det stationsförvaltarens ansvar. I förslaget till förordning gällande bussresenärer anges terminalförvaltaren som ansvarig. Däremot när det

gäller förslaget till förordning för resor till sjöss och på inre vattenvägar är det trafikföretagen som föreslås ansvara för assistans i hamnar.

Ledsagning ska vara kostnadsfri för den person som behöver tjänsten. Kostnaden för ledsagning ska finansieras genom avgifter som tas ut av de transportörer som använder de bytespunkter som erbjuder ledsagning. På fullt tillgängliga bytespunkter med lite trafik kan det vara svårt att på kommersiella grunder driva bytespunkten. Den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet har då det yttersta ansvaret för bytespunkten och kan behöva finansiera med offentliga medel.

## 7.7 Utbildning för ledsagning och annan assistans

**Min bedömning:** Transportören samt förvaltare av bytespunkter bör utbilda sin personal i frågor om funktionshinder och nedsatt rörlighet.

Den nationella kollektivtrafikansvariga myndigheten ska lämna råd och riktlinjer gällande utbildningens innehåll. Myndigheten ska göra detta i nära samverkan med organisationer som företräder funktionshindrade.

Den personal som utför ledsagning samt personal hos transportören som i andra situationer kommer i kontakt med resenärer med funktionshinder och nedsatt rörlighet bör genomgå utbildning i bemötande av dessa personer. Utbildningen bör även omfatta frågor om hur hjälpmedel hanteras. Det kan exempelvis gälla kunskap om fordonets funktioner för att underlätta för resenärer med funktionsnedsättning eller hur en plattformslyft hanteras. Vidare kan kunskap om det hjälpmedel som resenären använder vara nödvändigt.

Bestämmelser om utbildning finns i förslaget till EG-förordning gällande rättigheter för bussresenärer respektive förslag till passagerarrättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar. Bestämmelserna innebär att företagen är skyldiga att utbilda sin personal i dessa frågor. Det är rimligt att transportörer och förvaltare av bytespunkter i den lokala och regionala kollektivtrafiken tillhandahåller en jämförbar utbildning för sin personal.

I EG-förordningen gällande tågresenärer saknas dock sådana bestämmelser om utbildning. Jag anser dock att även de järnvägsföretag som bedriver trafik lokalt och regionalt bör ansluta sig till en utbildning på en jämförbar nivå som den som föreslås i EG-förordningarna för buss- och båtresenärer. Detsamma gäller även för tunnelbana och spårvagn. Sammanfattningsvis bör alla transportslag omfattas av liknande utbildning.

Enligt min uppfattning är utbildning en förutsättning för att på ett bra sätt kunna utföra ledsagning samt assistans i samband med av- och påstigning. Det ligger därför i de ansvarigas intresse att tillförsäkra att personalen har en lämplig utbildning för dessa frågor. Inom flyget finns redan denna typ av utbildning framtagen i nära samverkan med de funktionshindrades organisationer. Luftfartsverket tillhandahåller en Internetbaserad generell utbildning samt en fördjupad utbildning där även praktiska övningar ingår. Vidare har Banverket och Jernhusen i sin upphandling av ledsagning ställt krav på utbildning.

Den nationella kollektivtrafikansvariga myndigheten bör ges till uppgift att ta fram råd och riktlinjer gällande utbildning med utgångspunkt från de krav som ställs i förslagen till EG-förordningar. Jag anser därför inte att det finns skäl att reglera detta krav i dag. Myndigheten bör ta fram riktlinjerna i nära samarbete med de organisationer som representerar personer med funktionshinder och transportörerna.

## 7.8 Ledarhund och assistanshund

**Min bedömning:** Det finns inte skäl att reglera rätten att i kollektivtrafiken ta med ledarhund eller assistanshund.

Ledarhund är en benämning på hundar som används för att leda synskadade. Ledarhundar har i vissa fall tillträde till platser där hundar normalt inte förekommer. Ofta bygger det på frivilliga överenskommelser mellan de Synskadades riksförbund respektive Astma- och allergiförbundet. Detta gäller exempelvis på apotek, försäkringskassor, restauranger och liknande ställen. För en synskadad är en ledarhund ett kostnadsfritt hjälpmedel som utbildas centralt och bekostas av statliga medel. Ledarhundar kan identifieras genom att en vit sele används när hunden arbetar.

Under senare år har hundar utbildats för assistans av personer med annan typ av funktionsnedsättning än synskada. I huvudsak är det fråga om servicehundar som assisterar funktionshindrade med olika fysiska moment och signalhundar som assisterar hörsel-skadade med att markera ljud men även hundar som varnar personer med diabetes och epilepsi om risk för förestående akuta tillstånd som respektive sjukdom kan medföra. Ett samlingsnamn för dessa hundar är assistanshundar. Vid arbete i offentliga miljöer bär hundarna ett tjänstetäcke.

En del personer med funktionshinder använder en ledarhund eller assistanshund till hjälp i vardagen. För att inte begränsa dessa personers rörlighet och möjlighet att delta i samhället bör även hunden kunna följa med en resenär med synskada eller annat funktionshinder i kollektivtrafiken. En konflikt kan dock uppstå mellan pälsdjursallergiker och resenärer med behov av ledarhund eller assistanshund. I dag löses detta oftast genom att det finns särskilda vagnar på tåg, tunnelbana och spårvagn där djur är tillåtna. På bussar och båtar förekommer att en del av fordonet avdelas för den som reser med hund.

Kollektivtrafiken är bara ett område i samhället där frågan om möjligheten att ta med sin ledarhund eller assistanshund uppstår. Jag ser det därför inte som lämpligt att göra en särreglering för detta område. Om det finns ett behov av att hantera denna fråga bör den hanteras samlat för fler berörda samhällsområden.



## 8 Klagomål, reklamation och preskription

### 8.1 Klagomål

**Mitt förslag:** Transportören ska inrätta ett system för att hantera klagomål som resenärer inger till följd av de föreslagna bestämmelserna om resenärers rättigheter.

Det är en viktig del av transportörens kvalitetsarbete att hantera resenärernas klagomål. Om klagomålen inte hanteras på ett tillfredsställande sätt kan det äventyra resenärernas rättigheter. Ett klagomål kan exempelvis innehålla en allmän synpunkt gällande bemötande, tidtabellen, kvaliteten på fordonen eller en reklamation i anledning av en försening (se avsnitt 8.2.1).

Enligt EG-förordningen som behandlar tågresenärers rättigheter och skyldigheter ska järnvägsföretagen inrätta ett system för att hantera klagomål som uppkommer i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i förordningen. Förslagen till EG-förordningar om passagerares rättigheter vid busstransport och om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar innehåller liknande bestämmelser.

För att säkerställa resenärens rättigheter enligt lagförslaget är det viktigt med en bestämmelse som reglerar transportörens hantering av resenärernas klagomål. Jag anser på grund härav att transportörerna på liknande sätt som enligt de angivna EG-förordningarna ska inrätta ett system för att hantera klagomål som resenärer inger till följd av de föreslagna bestämmelserna om resenärers rättigheter. Det ska enligt min mening vara enkelt att lämna in klagomål till transportören. Vid utformningen av systemet kan det därför vara av vikt att en dialog förs med företrädare för resenärsorganisationer.

## 8.2 Reklamation och preskription

Vid bristande reklamation och vid preskription av en fordran upphör en förpliktelse på så sätt att den som har en fordran (borgenär) förlorar sitt anspråk och den som står i skuld (gäldenär) befrias från sin förpliktelse. Hur reklamation och preskription förhåller sig till varandra har varit föremål för diskussion.

Ett synsätt är att preskription innebär att en förpliktelse upphör efter en på förhand fixerad tid. Tidsbestämningen är i princip oberoende av parternas handlande och insikter. Vid bristande reklamation upphör, enligt detta synsätt, visserligen en förpliktelse efter en viss tid, men denna tid är inte på förhand fixerad utan är knuten till vissa subjektiva förhållanden.<sup>1</sup>

Regler om reklamation och preskription kan sägas komplettera varandra genom reklamationsregelns mycket korta verkningstid och preskriptionsregelns längre verkningstid.<sup>2</sup> Om en köpare inte reklamerar får han eller hon inte återopa felet. Detta innebär att köparen förlorar rätten att överhuvud göra gällande felet mot säljaren. En reklamation gäller även om säljaren inte godtar reklamationen och hävdar att det inte är något fel på varan. Den risk köparen står i detta fall är att anspråket gentemot säljaren preskriberas. En skriftlig reklamation innebär att resenären avbrutit preskriptionstiden och att en ny preskriptionstid börjar löpa från och med reklamationen (se 5 § 2 p preskriptionslagen (1981:130)). På samma sätt kan anspråket mot säljaren hållas vid liv genom nya skriftliga påminnelser.

### 8.2.1 Reklamation

**Mitt förslag:** Resenären får inte kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören att han eller hon vill ha ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriset. Meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

<sup>1</sup> Preskription, om civilrättsliga förpliktelsers upphörande efter viss tid, Stefan Lindskog, 1 uppl., 1990, s. 128 f.

<sup>2</sup> A.a., s. 635.

Har meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

För att resenären ska kunna ta del av de rättigheter vid förseningar som lagförslaget ger honom eller henne måste resenären uppmärksamma transportören på att det föreligger en försening. Resenären måste med andra ord reklamera transporten.

### Behovet av reklamation

En yttersta gräns inom vilken tid en part får framställa anspråk har uppställts inom bland annat köprätten<sup>3</sup>. En sådan bestämmelse finns eftersom det är viktigt med en yttre frist för näringsidkarens ansvar för varan. Näringsidkaren ska alltså inte behöva drabbas av reklamationer sedan lång tid förflutit från köpet.

SL, Västtrafik och Skånetrafiken kräver att resenären i samband med en ansökan om ersättning styrker att han eller hon betalat för resan genom exempelvis datautskrivet taxikvitto eller originalbiljetter. Kvittot/biljetterna måste resenären skicka in till SL inom tre månader. Skånetrafiken och Västtrafik ställer krav på att kvittot/biljetterna ska lämnas in inom 30 dagar.

Enligt de båda förordningar som är under behandling inom EU och rör passagerares rättigheter vid busstransport och vid resor till sjöss och på inre vattenvägar får passagerare lämna klagomål till ett företag inom en månad från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Det är enligt min mening även viktigt med en yttre frist för transportörernas ansvar för transporten. Jag anser därför att resenärens möjlighet att framställa anspråk tidsmässigt ska begränsas i mitt lagförslag.

### Subjektiv utgångspunkt

Exempel på en reklamationsbestämmelse finns i konsumentköplagen (1990:932). Av lagen framgår att köparen inom *skälig tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet* ska lämna säljaren

<sup>3</sup> Köplagen (1990:931) 29 och 32 §§, konsumentköplagen (1990:932) 15 och 23 §§, samt konsumenttjänstlagen (1985:716) 17 och 26 §§.

meddelande om det. Även av lagen (1974:610) om inrikes vägtransport och av järnvägstrafiklagen (1985:192) framgår att den som vill begära ersättning *utan oskäligt uppehåll* ska lämna meddelande om det. Dessa bestämmelser är grundade på en subjektiv utgångspunkt.

Syftet med att reklamationen ska ske inom skälig tid eller utan oskäligt uppehåll är att ge den som ska begära ersättning en viss betänketid så att han eller hon har en möjlighet att överväga situationen. Det kan exempelvis vara tveksamt om det som har inträffat utgör ett fel som kan göras gällande. Personen i fråga ska då ha möjlighet att undersöka saken närmare, exempelvis genom att kontakta konsumentvägledare för att få råd. Vid en skälighetsbedömning tas även hänsyn till den personliga situation som den som påtalar felet har, exempelvis sjukdom. Omständigheter av personlig karaktär ska inom köprätten tillmätas förhållandevis stor betydelse vid bedömningen om en reklamation lämnats inom skälig tid.<sup>4</sup>

I likhet med hur frågan behandlats inom köprätten anser jag att det finns ett behov av att även låta resenären överväga situationen innan han eller hon är tvungen att reklamera en transport. Det finns även ett behov av att ta hänsyn till resenärens personliga situation. På grund härav anser jag att reklambestämmelsen ska utformas på så sätt att resenären inte får kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören.

### Tid inom vilken reklamation ska göras

I både konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen (1985:716) anges att meddelande som lämnas inom två månader efter det att köparen märkt felet alltid ska anses ha lämnats i rätt tid. Det kan emellertid tänkas att den tid som ska betraktas som skälig är längre än två månader och denna regel utgör endast ett komplement till regeln om skälig tid.

En liknande gräns som uppställs i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen bör enligt min mening även uppställas i lagförslaget gällande resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. När det gäller reklamation av en transport är övervägandena

---

<sup>4</sup> Prop. 1989/90:89, s. 115.

emellertid inte lika komplexa som inom köprätten. Jag anser därför att det är rimligt att en sådan gräns när det gäller transporter uppgår till en månad.

Med tanke på att det i de båda förordningar som är under behandling inom EU och rör passagerares rättigheter vid buss-transport och vid resor till sjöss och på inre vattenvägar anges att passagerare får lämna klagomål till ett företag inom en månad från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts, anser jag att mitt förslag ligger på en jämförbar nivå.

### Utformning av reklamationen

För att reklamationsskyldigheten ska anses uppfylld räcker det enligt min mening inte med att resenären i största allmänhet framför klagomål om att han eller hon inte är nöjd. Resenären måste ange att han eller hon vill åberopa en försening mot transportören och ange om han eller hon vill ha ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriset.<sup>5</sup> Jag anser inte att det är för strängt att ställa krav på resenären att redan i detta skede ange den påföljd som han eller hon vill ha av transportören. Resenären har två möjliga påföljder att välja på, ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriset (se kapitel 6). Om en resenär har begagnat sig av ett alternativt färdmedel är det naturligt att han eller hon vill ha ersättning för detta. Har resenären valt att vänta på ersättningstrafik eller ta nästa tur har han eller hon endast möjlighet att få ersättning kopplad till biljettpriset. Med att resenären redan vid reklamationen måste ange vilken påföljd denne vill ha menar jag inte att resenären i reklamationen måste ange det exakta belopp han eller hon vill ha ersättning med.

En reklamation kan enligt lagförslaget framföras både skriftligen eller muntligen. Resenären bör emellertid i eget intresse bekräfta en muntlig reklamation i skrift för att på så sätt säkra bevisning om att reklamationen lämnats, när så skett och vad som anförts i den.

---

<sup>5</sup> Detta rör sig om en så kallad särskild reklamation där man till skillnad från en neutral reklamation även gör gällande vilken påföljd man vill ha.

### Bevisbördan för när reklamation skett

Av konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen framgår att om konsumenten avsänt en reklamation på ett ändamålsenligt sätt, så befordras meddelandet på adressatens, det vill säga näringsidkarens, risk. Förvanskas eller försvinner meddelandet efter det att konsumenten avsänt det kan han eller hon alltså ändå göra gällande felpåföljder, bara det har avsänts på ett ändamålsenligt sätt.

Jag anser att en sådan bestämmelse är rimlig även för att skydda resenären, som i många fall är en konsument. Jag föreslår därför att reklamation ska anses ha skett när meddelande om reklamation lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt.

### 8.2.2 Preskription

**Mitt förslag:** Resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening är förlorad, om inte talan mot transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

**Min bedömning:** Preskriptionsbestämmelsen i 19 kap. 1 § 6 sjölagen (1994:1009) gäller vid försening med den båttrafik som omfattas av föreslagen EG-förordning om passagerares rättigheter till sjöss och på inre vattenvägar. Den trafik med båt som Sverige antagligen kommer att undanta från förordningens tillämpningsområde omfattas till följd av undantaget av preskriptionsbestämmelsen i lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional.

En bestämmelse om preskription motiveras inom köprätten med att det är viktigt för näringsidkaren att kunna räkna med att inte behöva utsättas för felpåföljder när en längre tid förflutit från köpet. Måste näringsidkaren kalkylera med ett felansvar under en längre tid påverkas dennes möjligheter att ekonomiskt planera sin verksamhet. Ett annat skäl är att ju längre tid det går efter avlämnandet, desto svårare blir det för konsumenten att visa att felet förelåg redan vid köpet och inte har uppkommit senare på grund av konsumentens hantering av varan. Som ett ytterligare argument för preskription har anförts att bevisvårigheterna ökar ju längre tid

som förflutit från fordrans uppkomst vilket medför svårare och dyrare processer i domstol.

Preskriptionslagens (1981:130) bestämmelser gäller i fråga om preskription av fordringar om inte annat är särskilt föreskrivet. Med detta menas att om det i viss lag föreskrivs särskilda preskriptionsregler för vissa slags fordringar tar en sådan regel över preskriptionslagens bestämmelser. Preskriptionslagens regler ska emellertid tillämpas subsidiärt i förhållande till reglerna om specialpreskription. En fordran mot en näringsidkare preskriberas enligt 2 § preskriptionslagen tio år efter fordrans tillkomst, om inte preskriptionen avbryts dessförinnan.

Enligt artikel 60.2 i CIV<sup>6</sup> ska fordringar på grund av förseningar preskriberas efter ett år. Av 19 kap. 1 § 6 sjölagen (1994:1009) framgår att fordran på ersättning för försening av resenärer upphör om inte talan väcks inom två år från ilandstigningen.

När det inträffar en försening är det angeläget att parterna så snabbt som möjligt klarar ut sina förhållanden. Korta preskriptionstider driver fram snabba lösningar på konflikter och skapar aktivitet hos parterna. Ersättningsanspråk inom kollektivtrafiken uppgår ofta till ganska låga belopp. Resenären är inte i behov av någon längre tid för att ta fram utredning i anledning av förseningen eller underlag för att styrka kostnad för alternativt färdmedel. Den lokala och regionala kollektivtrafiken karaktäriseras av att ett stort antal dagliga resor företas. Detta innebär att det föreligger en relativt stor risk för många klagomål. Ersättning kan därför uppgå till ganska stora belopp. Det är således viktigt för transportörerna att kunna räkna med att inte behöva utsättas för ekonomiska krav som härrör från en alltför lång tid tillbaka. Jag anser att en tioårig preskriptionstid är alltför lång för en fordran på grund av försening mot en transportör. Det är inte rimligt att resenären skulle kunna vänta så lång tid med att kräva ersättning.

Jag har föreslagit att en resenär inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska reklamera transporten, samt att meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts alltid ska anses ha lämnats i rätt tid. Detta innebär att resenären i de allra flesta fall kommer att ha reklamerat inom en månad. I och med att det kan

---

<sup>6</sup> Bihang A – enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV) – till fördraget om internationell järnvägstrafik (COTIF) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999.

anses vara skäligt att reklamera även efter en månad kan denna tid förlängas något. Transportören ska därefter hinna svara på reklamationen. Jag anser på grund härav att sex månader är en lite för snäv preskriptionstid. En mer rimlig tid är enligt min mening ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts. Jag föreslår därför att en fordran enligt lagförslaget ska preskriberas efter ett år.

Preskriptionsbestämmelsen i 19 kap. 1 § 6 sjölagen (1994:1009) gäller enligt min bedömning för den båttrafik som omfattas av föreslagen EG-förordning om passagerares rättigheter till sjöss och på inre vattenvägar. Den trafik med båt som Sverige antagligen kommer att undanta från förordningens tillämpningsområde omfattas till följd av undantaget av preskriptionsbestämmelsen i mitt lagförslag.



## 9 Tillsyn och marknadsrättsliga sanktioner

### 9.1 Tillsyn

**Mitt förslag:** Konsumentverket ska utöva tillsyn över att bestämmelserna i lagförslaget följs avseende rätten till information och skyldigheten att inneha ett system för klagomål, samt avseende särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### 9.1.1 Konsumentverket

Konsumentverket är enligt förordningen (2007:1139) med instruktion för Konsumentverket central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor och ska särskilt inrikta sin verksamhet på åtgärder som rör hushållens baskonsumtion. Transporttjänster ingår i det som betecknas baskonsumtion. Konsumentverket har bland annat till uppgift att se till att företagen följer de regler som gäller på konsumentområdet och att konsumenternas rättigheter respekteras. Några av de lagar som Konsumentverket har tillsyn över är,

- marknadsföringslagen (2008:486),
- lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
- lagen (1992:1672) om paketresor och
- delar av luftfartslagen (1957:297).

Konsumentverket har inte möjlighet att tillerkänna enskilda konsumenter rättigheter. Verket har inte heller möjlighet att, annat än i principiellt intressanta fall, föra enskilda konsumenters talan vid

tvister i domstol.<sup>1</sup> Konsumentombudsmannen kan emellertid enligt marknadsföringslagen (2008:486) vid Marknadsdomstolen väcka talan om att en näringsidkare ska åläggas att lämna viss information. En marknadsrättslig sanktion innebär emellertid inte att ett företag kan åläggas att lämna information till en enskild person. Effekten blir istället att företaget i fortsättningen ska lämna sådan information till alla konsumenter och näringsidkare. Konsumentverket/KO har därmed inga möjligheter att utöva tillsyn avseende andra civilrättsliga bestämmelser än de marknadsrättsliga.<sup>2</sup>

### 9.1.2 Information, system för klagomål, ersättning och ersättningstrafik

Mitt lagförslag innehåller bestämmelser om att transportörer och förvaltare av en bytespunkt är skyldiga att lämna viss information till resenärerna. Transportörerna åläggs även enligt lagförslaget att inrätta ett system för att hantera klagomål från resenärerna. Konsumentombudsmannen har enligt lagförslaget givits marknadsrättsliga sanktionsmöjligheter avseende dessa rättigheter och skyldigheter. Någon civilrättslig sanktion, som till exempel skadestånd har inte kopplats till bestämmelserna.

Konsumentverket/KO har till uppgift att för konsumentkollektivets räkning utöva marknadsrättsliga sanktioner. Lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik vänder sig till resenärer, det vill säga både till konsumenter och näringsidkare. Med en näringsidkare avser jag en resenär som reser i tjänsten. På det stora flertalet transporter förekommer dock både konsumenter och resenärer som reser i tjänsten. Jag tror därför inte att det finns någon risk för att resenärer som inte är konsumenter inte skulle dra nytta av om Konsumentverket utövade tillsyner eller att de på något sätt skulle särbehandlas på grund av valet av tillsynsmyndighet (se även nedan avsnitt 9.2 om marknadsrättsliga sanktioner). Jag anser därför inte att Konsumentverket på denna grund skulle vara utesluten som tillsynsmyndighet.

---

<sup>1</sup> Denna undantagsmöjlighet utgör emellertid inte en del av Konsumentverkets tillsynsansvar utan är kopplad till verkets uppgift som central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor.

<sup>2</sup> Civilrätten reglerar förhållandet direkt mellan enskilda personer, till vilka också räknas en juridisk person. Marknadsrätten utgör den del av civilrätten som reglerar bedrivandet av näringsverksamhet och företagets handlande på marknaden genom ramregler om företagets etablering, marknadsföring och konkurrens samt konsumentskydd.

Mot bakgrund av Konsumentverkets marknadsrättsliga uppgifter anser jag tvärtom verket vara den myndighet som är bäst lämpad att utöva tillsyn över att lagen efterlevs i fråga om rätten till information och system för att hantera klagomål. Konsumentverket har även tillsynsansvaret för de marknadsrättsliga bestämmelserna i rådets förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage och tillsynsansvaret avseende hela Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91. Att Konsumentverket även ges ansvaret för de marknadsrättsliga bestämmelserna enligt mitt lagförslag kan bidra till att bestämmelserna i förordningarna och i lagförslaget kommer att tillämpas på ett likartat sätt.

Bestämmelserna i lagförslaget om ersättningstrafik och ersättning vid förseningar ålägger kollektivtrafikföretag civilrättsliga förpliktelser och civilrättsliga sanktioner. Konsumentverket/KO har inga möjligheter att agera avseende dessa bestämmelser och den tillsyn verket tilldelas omfattar därför inte denna del av lagförslaget. Efterföljs inte de civilrättsliga bestämmelserna om ersättning och ersättningstrafik av transportörerna får den enskilde istället föra talan vid Allmänna reklamationsnämnden eller vid allmän domstol.

I en situation då en transportör, i strid med lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik, i avtalsvillkoren för transporten exempelvis föreskriver att resenären saknar rätt till ersättning eller ersättningstrafik vid försening, kan det emellertid vara lämpligt att ingripa med hjälp av marknadsrättsliga påföljder. Marknadsdomstolen kan enligt 1 och 4 §§ lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden efter ansökan av Konsumentombudsmannen förbjuda transportören att använda sig av villkoret. I ett sådant fall kan bestämmelserna i lagförslaget om rätt till ersättning och ersättningstrafik omfattas av Konsumentverkets tillsyn.

### 9.1.3 Särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I mitt förslag till lag om resenärers rättigheter intas bestämmelser om särskilda rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Dessa rättigheter innebär en rätt att resa, rätt till assistans vid på- och avstigning, och ledsagning på bytespunkter. I lagförslaget kopplas marknadsrättsliga sanktioner till dessa rättigheter (se avsnitt 9.2). Konsumentverket har enligt sin instruktion (4 § 3) ett särskilt ansvar för handikappfrågor inom sitt verksamhetsområde. Även Diskrimineringsombudsmannen har till uppgift att bevaka frågor som angår funktionshindrades intressen och är specifikt inriktad på frågor om diskriminering av funktionshindrade.

Bestämmelserna i lagförslaget omfattar inte enbart funktionshindrade utan även personer med nedsatt rörlighet. Det gör att Konsumentverket är en bättre lämpad myndighet än Diskrimineringsombudsmannen att handha tillsynen beträffande de föreslagna bestämmelserna om särskilda rättigheter för funktionshindrade personer eller personer med nedsatt rörlighet.

En sådan ordning överensstämmer också med vad som föreslås på luftfartsområdet. I lagrådsremissen Luftfartens lagar, 8 april 2009, föreslås att tillsynen över att de skyldigheter som följer av artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet fullgörs ska utövas av Konsumentverket.

En person med funktionshinder som anser sig diskriminerad på grund av att han eller hon nekats rätt att resa kan trots att Konsumentverket tilldelats tillsynsansvaret självklart vända sig till Diskrimineringsombudsmannen, som sedan för talan för den enskildes räkning enligt 9 § lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering.

## 9.2 Marknadsrättsliga sanktioner

Jag har enligt direktiven fått till uppgift att ta ställning till om resenärernas rättigheter bör sanktioneras på marknadsrättslig väg. Civilrättsliga bestämmelser kan sanktioneras både genom en traditionell civilrättslig sanktion, som skadestånd och genom marknads-

rättsliga sanktioner. En enskild person som tillerkänns skadestånd erhåller en rätt till ersättning mot en annan enskild person.<sup>3</sup> Bestämmelser om marknadsrättsliga sanktioner finns i marknadsföringslagen (2008:486). En marknadsrättslig sanktion innebär inte att ett företag kan åläggas att exempelvis lämna information till en enskild person. Effekten blir istället att företaget i fortsättningen ska lämna sådan information till alla konsumenter och näringsidkare. Vid valet av om marknadsrättsliga eller civilrättsliga sanktioner ska användas är karaktären av den bestämmelse som man vill att en enskild person ska följa av betydelse. Om det viktigaste är att individen ska få kompensation i det enskilda fallet blir valet skadestånd. Om syftet är att för kollektivets räkning komma till rätta med att en näringsidkare systematiskt bryter mot vissa bestämmelser ska en marknadsrättslig sanktion väljas.

### 9.2.1 Ändamålsenlighet och tillämplighet av marknadsföringslagens bestämmelser

**Mina förslag:** En transportör som inte lämnar föreskriven information, vägrar någon att resa på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet, vägrar någon rätt till assistans vid på- och avstigning, eller inte har ett system för hantering av klagomål, ska kunna åläggas att vid vite lämna informationen eller erbjuda dessa tjänster. Detsamma gäller en förvaltare av en bytespunkt som inte lämnar föreskriven information eller vägrar ledsagning på bytespunkter.

Konsumentombudsmannen och den näringsidkare som ingått avtal om transport med transportören eller som använt sig av en bytespunkt ska bland annat kunna väcka en sådan talan vid Marknadsdomstolen.

I frågor av mindre vikt bör Konsumentombudsmannen själv vid vite kunna förelägga en transportör eller en förvaltare av en bytespunkt att lämna informationen eller erbjuda dessa tjänster.

Bestämmelser av denna innebörd tas in i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

<sup>3</sup> Till en enskild person räknas även juridiska personer.

Marknadsföringslagens bestämmelser syftar bland annat till att komma till rätta med brister i den information som näringsidkaren lämnar vid sin marknadsföring. Marknadsföringslagen är tillämplig även när näringsidkare efterfrågar produkter. Bestämmelsen om att en näringsidkare kan åläggas att exempelvis lämna viss information avser emellertid endast att skydda konsumentintressen. Mitt förslag till lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik är tillämplig på resenärer. Detta begrepp omfattar även näringsidkare, det vill säga personer som reser i tjänsten och som därför inte kan betraktas som konsumenter. Frågan är därför om det är tillräckligt att marknadsrättsliga regler som endast riktar sig till konsumenter används för att komma till rätta med brister i exempelvis den information som lämnas till personer som reser i tjänsten.

Jag anser att det i de allra flesta fall är tillräckligt med marknadsrättsliga regler som tillvaratar konsumentskyddsintressen. På det stora flertalet transporter och bytespunkter förekommer både resenärer som är konsumenter och resenärer som reser i tjänsten. Enligt min bedömning finns det inte någon risk för att transportörerna eller förvaltarna av bytespunkter exempelvis lämnar olika information beroende på vilken kategori resenären hör till (se även bedömningen i prop. 2006/07:3, s. 29). Därför skulle ett åläggande för en transportör eller en förvaltare av en bytespunkt att lämna information gynna även de resenärer som inte är att anse som konsumenter. Min bedömning är därför att marknadsföringslagens system är ändamålsenligt också när det gäller att angripa överträdelse av transportörernas eller förvaltarna av bytespunktens informationsplikt enligt mitt lagförslag.

Marknadsföringslagens reglering bör antingen göras direkt tillämplig eller bör en särskild marknadsrättslig reglering tas in i lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. Tillämpningsområdet för marknadsföringslagen har utvidgats till att även omfatta otillbörliga affärsmetoder, det vill säga i princip alla slags kontakter mellan en näringsidkare och en konsument vid marknadsföring och försäljning av produkter. Enligt definitionen i 3 § marknadsföringslagen innebär marknadsföring en näringsidkares handlande, underlåtenhet eller någon annan åtgärd eller beteende i övrigt före, under eller efter försäljning eller leverans av produkten till konsumenten eller näringsidkaren. Mitt förslag till lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik innehåller emellertid uteslutande

bestämmelser om informationsskyldighet som inträder utan samband med marknadsföringen. Av detta skäl får det anses föra för långt att göra marknadsföringslagens sanktionssystem direkt tillämpligt på exempelvis transportörernas informationsskyldighet. I stället bör en annan lagteknisk lösning väljas, enligt vilken de nödvändiga marknadsrättsliga reglerna tas in direkt i mitt lagförslag. Liknade förhållande föreligger vad avser bestämmelser i luftfartslagen (1957:297), där man istället för att göra marknadsföringslagens bestämmelser tillämpliga har valt att ta in de marknadsrättsliga bestämmelserna i luftfartslagen.

Jag anser att dessa nya regler, på samma sätt som i luftfartslagen, ska ta sin utgångspunkt i marknadsföringslagens bestämmelser avseende möjligheten att ålägga en näringsidkare att lämna viss information och erbjuda vissa tjänster. Även marknadsföringslagens bestämmelser om förfarandet i mål om sådana ålägganden ska användas som förebild.

### **9.2.2 Marknadsrättsliga sanktioner avseende information och klagomål**

Skyldigheten att lämna information till resenärerna gäller enligt mitt lagförslag transportörer och förvaltare av en bytespunkt. Information ska lämnas i den form som är mest lämplig. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Jag har även föreslagit att transportörer måste ha ett system för att hantera klagomål.

Jag anser att det finns ett behov av att för resenärskollektivets räkning kunna förhindra att transportörer eller förvaltare av en bytespunkt konsekvent underlåter att lämna föreskriven information eller inneha ett system för klagomål. Transportören eller förvaltare av en bytespunkt ska därför vid vite kunna åläggas att ändra sitt sätt att agera på marknaden. Talan om ett sådant åläggande ska, i likhet med marknadsföringslagens utformning, väckas vid Marknadsdomstolen. Konsumentombudsmannen ges på samma sätt som i marknadsföringslagen i uppgift att väcka talan om sådant åläggande. Konsumentombudsmannen har till uppgift att se till att företagen följer de regler som gäller på konsumentområdet. Därför ges även den som reser i tjänsten (näringsidkare) och som ingått avtal om transport med en transportör eller använt sig av en bytes-

punkt en rätt att väcka en sådan talan. Genom denna bestämmelse säkerställs att påföljder kan tillgripas mot en felande transportör eller en förvaltare av en bytespunkt även i de fall resenärerna uteslutande utgörs av personer som inte är att anse som konsumenter. En sammanslutning av konsumenter eller resenärer som reser i tjänsten (näringsidkare) ska även ha rätt att väcka en sådan talan. En bestämmelse intas med innebörden att det i ett sådant mål i övrigt ska tillämpas de bestämmelser som gäller i mål om åläggande enligt 24 § marknadsföringslagen. För att i vissa enklare fall påskynda förfarande bör Konsumentombudsmannen, efter förebild av 28 § marknadsföringslagen, ha en möjlighet att själv meddela vitessanktionerade föreläggande om åläggande att lämna information eller att inneha ett system för klagomål.

### 9.2.3 Marknadsrättsliga sanktioner vid vägrad resa med mera

I kapitel 7 har jag föreslagit att en transportör inte får neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning på färdmedlet, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller har för avsikt att köpa en biljett. Vidare har jag i kapitel 7 föreslagit bestämmelser avseende rätt till assistans vid på- och avstigning och ledsagning på bytespunkter.

Att vägra en person med funktionshinder att resa, rätt till assistans vid på- och avstigning, och ledsagning på bytespunkter utgör enligt min mening en sådan diskriminering som diskrimineringslagen (2008:567) ska motverka. Mitt förslag omfattar emellertid en något större krets av personer än sådana som har ett funktionshinder i den mening som avses i diskrimineringslagen (5 § 4 diskrimineringslagen). Exempelvis omfattas inte nedsatt rörelseförmåga till följd av ålder eller ungdom av definitionen i lagen om förbud mot diskriminering. Det kan därför i princip inträffa att någon vägras resa, rätt till assistans vid på- och avstigning och ledsagning på bytespunkter utan att det kan sägas utgöra diskriminering enligt diskrimineringslagen. I avsikt att säkerställa att förbudet mot att vägra resa, rätt till assistans vid på- och avstigning och ledsagning på bytespunkter följs i praktiken i fråga om samtliga resenärer anser jag att en särskild sanktionsbestämmelse vid brott mot dessa bestämmelser, på samma sätt som i den föreslagna lagen (xxxx:xx) om lufttransport (16 §), ska införas i lagförslaget. En transportör eller en förvaltare av en bytespunkt som konsekvent



nekar funktionshindrade personer eller personer med nedsatt rörlighet att resa, rätt till assistans vid på- och avstigning och ledsagning på bytespunkter ska därför vid vite kunna åläggas att ändra sitt sätt att agera på marknaden. En rätt att föra talan vid Marknadsdomstolen bör tillkomma Konsumentombudsmannen, näringsidkare, eller en sammanslutning av näringsidkare eller konsumenter. I frågor av mindre vikt bör Konsumentombudsmannen själv kunna förelägga kollektivtrafikföretaget att ändra sitt agerande vid vite.

Även lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden utgör ett medel för att förhindra att transportörerna agerar på ett sådant sätt. Avtalsvillkorlagen reglerar villkoren i transportavtalet mellan transportören och resenären. Det kan emellertid förekomma att transportörer utan laglig grund vägrar funktionshindrade personer eller personer med nedsatt rörlighet att resa, assistans vid på- och avstigning eller ledsagning på bytespunkter utan att det kommer till uttryck i transportvillkoren. Det kan också vara svårt för en enskild resenär som inte faller inom definitionen i 5 § 4 diskrimineringslagen att driva en skadeståndstalan med anledning av att denne vägrats en resa, assistans vid på- och avstigning, eller ledsagning på bytespunkter eftersom det inte är säkert att resenären kan sägas ha drabbats av någon ekonomisk skada. En bestämmelse om att en transportör vid vite kan åläggas att erbjuda resa, assistans vid på- och avstigning, och ledsagning på bytespunkter ger därför Konsumentverket ytterligare ett marknadsrättsligt verktyg att ingripa mot transportörer som utan laglig grund bryter mot dessa bestämmelser.

En resenär som har individuella krav med anledning av att denne vägrats resa, assistans vid på- och avstigning, och ledsagning på bytespunkter får vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

## 10 Tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Jag har enligt direktiven fått i uppdrag att genomföra en översyn av regelverket om administrativa sanktioner mot resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken. Resenären har skyldighet att betala avgifter för sitt resande. Det är enligt direktiven viktigt att konsekvensen av utebliven betalning är tillräckligt kännbar för att ha en avskräckande funktion. Samtidigt måste sanktionen framstå som rimlig i förhållande till andra liknande regelöverträdelser. Mitt uppdrag omfattar inte det straffrättsliga sanktionssystemet för underlåtelser att betala för resan.

### 10.1 Motiv till dagens enhetliga reglering av tilläggsavgifter i kollektiv persontrafik

Före införandet av lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik varierade regleringen av tilläggsavgifter. I allmänhet knöts avgiften till de biljettpriser som tillämpades i trafiken och biljettpriserna prövades av ett offentligt organ. Biljettpriser för SJ:s tåg- och busstrafik fastställdes av regeringen, genom förordningen (1978:178) om taxor för statens järnvägar. Enligt förordningen hade SJ rätt att ta ut kontrollavgift. Regeringen fastställde också biljettpriser för Gotlandsbolaget i förordningen (1975:1423) med taxor för Rederiaktiebolaget Gotlands linjesjöfart på Gotland. Biljettpriser för sådan busslinjetrafik som inte bedrevs av SJ fastställdes enligt förordningen (1940:910) angående yrkesmässig automobiltrafik m.m., av den länsstyrelse som hade meddelat tillstånd till trafiken. Regeringen slog i ett besvärssärende fast att länsstyrelsen även hade behörighet att fastställa kontrollavgifter. Länsstyrelsen fastställde också biljettpriser för spårvägsföretag enligt allmänna ordningsstadgan (1956:617).

Regeringen föreslog år 1976 en förändring i 9 kap. 2 § andra stycket brottsbalken – som bland annat gäller snyltning med allmänna samfärdsmedel. Förslaget innebar att användningen av transport genom snyltning endast skulle föranleda åtal om det av särskilda skäl var påkallat ur allmän synpunkt. Syftet var att straffpåföljd för sådana förfaranden i stor utsträckning skulle ersättas med tilläggsavgifter<sup>1</sup>. Denna förändring innebar att det blev viktigt med en större enhetlighet i avgiftssystemen än vad som tidigare gällde. Enhetligheten behövdes för att resenären inte skulle riskera att drabbas av godtyckliga bedömningar i samband med tilldelandet av tilläggsavgiften. Lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik infördes för att åstadkomma en sådan enhetlighet.<sup>2</sup>

## 10.2 Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

Lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik utgår i allt väsentligt från den ordning som gällde innan lagstiftningen trädde i kraft. Tilläggsavgiften hade innan lagens tillkomst en fast anknytning till de biljettpriser som fastställdes för trafiken. Lagen gjordes på grund härav vid införandet i första hand tillämplig på sådana kollektivtrafikföretag som bedrev kollektiv persontrafik för vilken biljettpriser fastställs av regeringen eller förvaltningsmyndighet, det vill säga i allmänhet länsstyrelsen. För den trafik regeringen fastställde biljettpriset på, prövade regeringen även fråga om fastställande av tilläggsavgift. Hade förvaltningsmyndighet att fastställa biljettpriser för trafiken, prövades frågan av den myndigheten. Härigenom kom, vid lagens införande, all spårburen trafik liksom all busslinjetrafik att omfattas av lagen. Även Gotlandsbolagets linjesjöfart på Gotland kom att falla inom lagens tillämpningsområde.

I dag fastställer varken regeringen eller förvaltningsmyndighet några biljettpriser eller tilläggsavgifter.

Regeringen eller Transportstyrelsen kan föreskriva att lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik ska gälla även avseende den som driver kollektiv persontrafik för vilka biljettpriser inte fastställs i särskild ordning. Behovet av en sådan möjlighet fanns vid

---

<sup>1</sup> Tilläggsavgiften är rättsligt att betrakta som en särskild påföljd av administrativ- och expeditionell natur.

<sup>2</sup> Prop. 1976/77:11, s. 10 ff.

lagens tillkomst främst inom sjöfarten där kollektivtrafikföretagen tillämpade ett system med tilläggsavgifter.

Trafikhuvudmännen fick från och med 1982 själva bestämma vilket biljettpris som ska tillämpas på den trafik som de ansvarar för. Samma år ändrades lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik till att även omfatta den trafik som upphandlas eller bedrivs av trafikhuvudmännen.

En trafikhuvudman som vill höja tilläggsavgiften måste ansöka om det hos Transportstyrelsen. Även fastställande av tilläggsavgifter för SJ:s tågtrafik hanteras av Transportstyrelsen sedan SJ:s bolagisering den 31 maj 2000<sup>3</sup>. Transportstyrelsen fastställer också tilläggsavgifter för tågtrafiken på Arlandabanan och för den långväga busstrafiken. Transportstyrelsens beslut rörande tilläggsavgifter kan överklagas till regeringen.

Systemet med tilläggsavgifter är utformat så att tilläggsavgift utgår utöver biljettpriset och avgiften utformas som en maximavgift. Den särskilda avgift för platsbiljettköp som kollektivtrafikföretagen ibland tar ut anses utgöra en del av biljettpriset.

Av 2 § framgår att tilläggsavgift inte får tas ut om avsaknaden av giltig biljett kan anses vara ursäktlig med hänsyn till den resandes ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet. Ett undantag kan därmed göras för exempelvis besökande på orten som saknar kännedom om det biljettsystem som tillämpas i lokaltrafiken. Vidare bör tilläggsavgift inte avkrävas barn, förslagsvis under 15 år, som inte har sällskap med vårdnadshavare. Inte heller gamla eller sjuka människor som kan ha svårt att uppfatta vilka avgifter som gäller bör krävas på tilläggsavgift.

Tilläggsavgift ska enligt 3 § bestämmas till ett belopp som är skäligt med hänsyn till trafikutövarens kostnader för biljettkontrollen och till biljettpriset. Syftet med bestämmelsen är att kollektivtrafikföretaget inte ska drabbas av de merkostnader som kontrollverksamheten medför. I förarbetena framhålls att en sådan bestämmelse är rimlig eftersom syftet med tilläggsavgiften inte är att tillföra trafikföretagen några ekonomiska vinster. På grund av förändringen i brottsbalken, som i praktiken innebar en betydande avkriminalisering av snyltningsbrottet, ska man vid fastställandet av tilläggsavgifterna fästa visst avseende vid den biljettavgift som vederbörande försöker undandra sig att betala.

---

<sup>3</sup> Prop. 1999/2000:78.

Transportstyrelsen gör en skälighetsbedömning av vilket belopp avgiften ska uppgå till. Enligt nuvarande, av regeringen beslutad praxis, uppgår högsta tillåtna tilläggsavgift till 1 200 kronor. Tilläggsavgifterna varierar emellertid över landet. Storstockholms Lokaltrafik, Östgötatrafik och Västtrafik tar ut 1 200 kronor i tilläggsavgift. Waxholms Ångfartyg AB (Waxholmsbolaget), SJ, A-Train (Arlanda Express), Blekinge Länstrafik, Skånetrafiken, Hallandstrafiken, Swebus Express AB, Sjöföretag och Y-Buss tar ut 800 kronor av resenärer som inte kan visa upp giltig biljett. Tilläggsavgiften i Kalmar länstrafik är 600 kronor och Dalatrafik och Västernorrlands länstrafik tar ut 100 kronor i avgift.

Kollektivtrafikföretagens rätt att ta ut tilläggsavgift är, liksom rätten att ta ut ett biljettpris, av civilrättslig natur. Om tvist rörande sådana frågor uppkommer mellan en resenär och ett kollektivtrafikföretag får frågan lösas vid allmän domstol.

### 10.3 Överväganden och förslag till ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik

#### 10.3.1 Den som driver kollektiv persontrafik får bestämma storleken på tilläggsavgiften

**Mitt förslag:** Den som driver kollektiv persontrafik får bestämma storleken på tilläggsavgift.

4 § lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik upphävs.

Vid lagens tillkomst var det samma myndighet som beslutade om biljettpriset som också bestämde tilläggsavgiftens storlek. Den utveckling som har varit gör att beslutandet av biljettpriset och tilläggsavgiften skiljts åt. I dag är det trafikhuvudmännen och kollektivtrafikföretagen som beslutar om biljettpriser för den trafik de bedriver och Transportstyrelsen som bestämmer tilläggsavgiftens storlek. En ökad konkurrens inom persontrafiken på järnväg samt den avreglerade marknaden för långväga busstrafik innebär att allt fler biljettpriser också fastställs på kommersiella grunder. I delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) har jag lämnat förslag om ett öppnare marknadstillträde och större

möjligheter för kollektivtrafikföretagen att själva besluta om sina biljettpriser. Enligt min mening är en liknande utveckling rimlig när det gäller tilläggsavgiften. Den större friheten för kollektivtrafikföretagen att själva bestämma sina biljettpriser innebär att den ursprungliga ordningen där samma aktör bestämde biljettpris som tilläggsavgift inte längre finns. Enligt min uppfattning bör beslut om biljettpris och tilläggsavgift ligga på samma part. Jag anser därför att den som driver kollektiv persontrafik själv ska få bestämma storleken på tilläggsavgiften.

Eftersom den som driver kollektiv persontrafik enligt mitt förslag får bestämma storleken på tilläggsavgiften behöver inte någon myndighet längre fastställa sådana föreskrifter i fråga om tilläggsavgiften som anges i 4 § lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik. Jag föreslår därför att denna bestämmelse upphävs.

### 10.3.2 Tilläggsavgiftens storlek ska vara skälig

**Mitt förslag:** Tilläggsavgiften ska på samma sätt som i dag bestämmas till ett belopp som är skäligt med hänsyn till kostnader för biljettkontrollen och biljettpriset.

Min uppfattning är att den enhetlighet som eftersträvades genom införandet av lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik är viktig att upprätthålla även fortsättningsvis. Jag anser därför att den som bedriver kollektiv persontrafik ska hålla sig inom vissa angivna gränser när de bestämmer storleken på tilläggsavgiften.

Det är även viktigt att tilläggsavgiften inte bestäms på ett sådant sätt att den tillför kollektivtrafikföretagen ekonomiska vinster. En sådan ordning motverkas genom att det i lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik anges vilka kriterier som ska följas vid bestämmandet av storleken på avgiften.

På samma sätt som i dag kan en resenär som anser att avgiften är för hög få frågan prövad av domstol enligt allmänna civilrättsliga principer. Denna möjlighet kommer även att bidra till systemets enhetlighet.

### Kostnad för biljettkontroll och avgiften för biljetten

I dag ska Transportstyrelsen ta hänsyn till kostnaden för biljettkontroll och avgiften för biljetten vid den skälighetsbedömning som görs för att bestämma tilläggsavgiftens storlek. Det är rimligt att den som bedriver kollektiv persontrafik inte ekonomiskt förlorar på att kontrollera om resenärerna betalat biljetten. Jag anser därför att kostnaden för biljettkontroll även fortsättningsvis ska utgöra det huvudsakliga kriteriet vid bestämmandet av avgiftens storlek.

Enligt min uppfattning ska den som bedriver kollektiv persontrafik också ta hänsyn till biljettpriset vid skälighetsbedömningen. Tilläggsavgiften ska enligt min mening även fortsättningsvis stå i proportion till biljettpriset på så sätt att avgiften inte ska uppgå till orimliga belopp. Avgiften behöver emellertid inte stå i direkt proportion till biljettpriset.

### Avskräckande funktion

<p><b>Min bedömning:</b> Storleken på dagens tilläggsavgift framstår som rimlig i förhållande till andra liknande regelöverträdelser och utgör en tillräckligt kännbar konsekvens av utebliven betalning.</p>
---

Det är enligt mina direktiv viktigt att konsekvensen av utebliven betalning är tillräckligt kännbar för att ha en avskräckande funktion, samtidigt som sanktionen måste framstå som rimlig i förhållande till andra liknande regelöverträdelser. Jag har därför övervägt om dagens tilläggsavgift uppfyller dessa krav eller om de kriterier som den som driver kollektiv persontrafik ska utgå från när de bestämmer storleken på tilläggsavgiften bör utökas för att kraven ska kunna uppfyllas.

En normal enkelbiljett i lokal och regional kollektivtrafik kostar ungefär mellan 20 till 50 kronor. Biljettpriset för en interregional biljett är vanligtvis betydligt högre och kan uppgå till 1 000 kronor eller mer. Det är denna kostnad den som inte betalar biljett men ändå åker med trafiken undandra sig att betala. I mina övervägande om sanktionen är rimlig i förhållande till liknande regelöverträdelser har jag valt att jämföra med förmögensbrott där det tillgripnas värde uppgår till en liknande summa.

En person som döms för förmögenhetsbrottet snatteri<sup>4</sup> döms till mellan 500 kronor i penningböter och 120 dagsböter. Bötesbeloppets storlek baseras i övervägande utsträckning på värdet av det tillgripna godset. Om godset är värt upp till 50 kronor döms denna person till 500 kronor i penningböter. Om värdet uppgår till mellan 51 kronor och 200 kronor utgår 30 dagsböter. Den summa som personen i fråga kan få betala sträcker sig från 1 500 kronor till 30 000 kronor beroende på den dömdes inkomst. Eftersom storlek på böterna är beroende av inkomsten är möjligheten att jämföra snatteri med tilläggsavgiften begränsad även om beloppet som en person tillgriper eller undandrar sig att betala stämmer överens. När det gäller det så kallade snyltningsbrottet i 9 kap. 2 § andra stycket brottsbalken ska åklagarna endast åtala en person för detta brott om det är påkallat från allmän synpunkt. Bedömningen om det är påkallat från allmän synpunkt tar i betydande utsträckning sin utgångspunkt i värdet av det som tillhandhållits. Om värdet understiger 500 kronor bör, enligt riktlinjer från Riksåklagaren, åtal normalt inte vara påkallat från allmän synpunkt. Däremot om värdet är mellan 501 kronor och 1 600 kronor är åtal endast påkallat ur allmän synpunkt när försvårande omständigheter föreligger som exempelvis att personen i fråga satt förfarandet i system eller visat särskild förslagenhet. Om värdet överstiger 1 600 kronor anses värdet i sig göra att åtal är påkallat ur allmän synpunkt. Om åtal anses påkallat från allmän synpunkt döms en person till mellan 30 dagsböter och 120 dagsböter. Det är på grund av att bötesbeloppet är kopplat till inkomsten svårt att även då det gäller snyltning göra en direkt jämförelse med tilläggsavgiftens storlek.<sup>5</sup>

Det finns även andra förseelser som jag bedömer är straffvärda på ett liknande sätt. Påföljden för att enligt 8 kap. 8 § första stycket brottsbalken göra sig skyldig till egenmäktigt förfarande genom att parkera på en annan persons parkeringsplats uppgår till 800 kronor. Påföljden för att framföra ett fordon utan giltigt körkort är 900 kronor. Den avgift som man kan få om man inte betalar sin parkeringsavgift eller parkera bilen på ett felaktigt sätt kan enligt 2 a § förordning (1976:1128) om felparkeringsavgift uppgå från 75 kronor till 1 000 kronor.

---

<sup>4</sup> Brottsbalken 8 kap. 2 §.

<sup>5</sup> Den övre värdegränsen för snyltning uppgår emellertid enligt praxis till 1 600 kronor och för brott därutöver döms för bedrägeri om gärningen i övrigt uppfyller förutsättningarna för det brottet. Detta innebär att väldigt få personer i realiteten åtalas för snyltning och det är även av detta skäl svårt att göra en jämförelse med snyltningsbrottet.



I dag uppgår tilläggsavgiftens storlek enligt praxis till maximalt 1 200 kronor. Detta belopp kan enligt min mening jämföras med påföljden för de liknande regelöverträdelser jag redogjort för. Jag anser därför att storleken på dagens tilläggsavgift utgör en tillräckligt kännbar konsekvens av utebliven betalning. Av detta följer att jag inte ser något behov av att ändra de kriterier som i dag används för att bestämma tilläggsavgiftens storlek i syfte att ytterligare möjliggöra en höjning av tilläggsavgiften. Även fortsättningsvis ska därför endast hänsyn tas till kostnaden för biljettkontroll och avgiften för biljetten vid den skälighetsbedömning som görs för att bestämma tilläggsavgiftens storlek.

### 10.3.3 Situation när tilläggsavgift får tas ut

**Mitt förslag:** Tilläggsavgift får tas ut av en person som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

På samma sätt som i dag får tilläggsavgift inte tas ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till personens ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

Bestämmelsen i 5 § lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik som rör avvisning från färdmedel och polismyndighets handräckning finns kvar med den förändringen att den istället för resande gäller person som befinner sig på ett färdmedel eller ett sådant område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

I dag får tilläggsavgift tas ut av *resande* som inte kan uppvisa giltig biljett. Som resande anses var och en som uppehåller sig på färdmedlet eller inom spärrområdet med anledning av ett transportavtal som han eller hon har ingått eller åtminstone avser att ingå med den som bedriver kollektiv persontrafik. Den som har stigit ombord på färdmedlet eller befinner sig inom spärrområdet utan att ha biljett men med avsikt att betala är därför att anse som resande.<sup>6</sup> Det är i dag oklart om syftet att resa får presumeras eller i

<sup>6</sup> Jämför med definitionen i prop. 1983/84:117, s. 120 f.

vilken utsträckning den som bedriver kollektiv persontrafik måste kunna visa att den person de vill ta ut tilläggsavgift ifrån avser att resa, reser eller har rest med färdmedlet i fråga.

Om en person befinner sig ombord på ett färdmedel föreligger självklart inga problem med att visa att personen reser. Bevissvårigheter kan emellertid uppkomma avseende personer som befinner sig inom det område till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift erlagts – spärrområdet. Samma svårighet föreligger avseende möjligheten till avvisning enligt 5 § lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik.

Jag har fått erfara att denna oklarhet avseende bevisningen på vissa ställen, bland annat på Stockholms tunnelbane- och pendeltåg samt på lokalbanestationer, orsakar stora problem för biljettkontrollanterna att ta ut tilläggsavgift av personer som inte betalar biljett. Bevissvårigheterna är en bidragande orsak till att exempelvis Storstockholms Lokaltrafik (SL) årligen drabbas av förlorade intäkter på grund av att personer åker kollektivt utan giltig biljett. Enligt uppgift från SL uppgår dessa förlorade intäkter till cirka 100 miljoner kronor årligen. Organiserade rörelser uppmuntrar dessutom resenärer att inte betala för biljetten, vilket försvårar kontrollerna.

En möjlighet att inom spärrområdet kunna ta ut tilläggsavgift oberoende av om personen i fråga kan visas vara resande eller inte skulle medföra att angivna oklarheter i bevisfrågor undanröjs. Detta skulle i sin tur innebära att tilläggsavgift kan tas ut av fler personer som åker kollektivt utan giltig biljett.

I dag har endast resande som erlagt biljett tillträde till spärrområdet. Jag anser därför att det är naturligt att se det som att resan, i det här sammanhanget, påbörjas redan när en person går in i spärrområdet. Genom att betrakta spärrområdet som en förlängd del av transportmedlet kan tilläggsavgift tas ut när en person befinner sig i detta område utan giltig biljett. Detta synsätt innebär även att en person i denna situation som vägrar att lösa biljett eller erlägga tilläggsavgift kan avvisas.

Mitt förslag är att personer som utan giltig biljett befinner sig inom spärrområdet ska kunna åläggas att betala tilläggsavgift och avvisas. Detta innebär att till exempel en biljett via sms måste inköpas innan resenären går in på det avspärrade området. Spärrområdet måste på ett tydligt sätt vara avgränsat mot stationens övriga område, där resenärerna kan köpa biljett. Det är även viktigt att det tydligt framgår att resenären för att befinna sig inom detta

område måste kunna uppvisa en giltig biljett. Systemet med spärr-områden med eller utan fysiska spärrar finns i flera europeiska länder.

Jag anser vidare att det är rimligt att den som driver kollektiv persontrafik, på samma sätt som i dag, inte får ta ut tilläggsavgift om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till personens ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

### Övriga frågor

<p><b>Min bedömning:</b> Förordningen (1977:68) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik bör upphöra att gälla.</p>
---

Mot bakgrund av de förändringar som jag föreslagit avseende tilläggsavgift i kollektiv persontrafik anser jag att förordningen (1977:68) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik bör upphöra att gälla.

## 11 Förslagens konsekvenser

Konsekvenserna av mina förslag till resenärsrättigheter bör ses i relation till beslutade och planerade EG-förordningar. Bestämmelserna i dessa EG-förordningar omfattar eller kommer att omfatta stora delar av den lokala och regionala kollektivtrafiken. Om Sverige inte undantar och nationellt reglerar viss lokal och regional trafik gäller därmed EG-förordningarnas bestämmelser. Mitt lagförslag är därför i stor utsträckning ett alternativ till bestämmelserna i dessa förordningar.

EG-förordningarna omfattar dock inte all lokal och regional kollektivtrafik. Annan spårburen trafik än järnvägstrafik, kollektivtrafik med taxi och viss särskild kollektivtrafik omfattas inte.

Även dagens regelverk som innebär en allmän skyldighet för transportörer att lämna information samt de system transportörerna har byggt upp för att lämna ersättning vid störningar måste beaktas i konsekvensanalysen.

Jag har uppdragit åt en konsult att göra konsekvensanalyser av mina förslag till resenärsrättigheter. Mina bedömningar i detta kapitel bygger i huvudsak på resultaten från denna underlagsrapport (bilaga 3).

### 11.1 Effekter för resenärerna

Resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik regleras i dag i huvudsak av resegarantiernas transportvillkor. Genom att i EG-rätt och kompletterande nationell lag reglera rättigheterna blir det enklare för resenärer att bedöma sina rättigheter och göra dem gällande.

Den största nyttan för resenären uppstår om lagstiftningen ger sådana drivkrafter att kollektivtrafiken fungerar bättre ur rese-

närens perspektiv och att störningar kan undvikas. På så sätt blir kollektivtrafiken mer tillförlitlig.

Beslutade och föreslagna EG-förordningar innebär att resenärernas rättigheter stärks. Effekterna av en kompletterande nationell lag uppkommer endast i de delar där mina förslag skiljer sig från EG-förordningarna.

Enligt EG-förordningarna är huvudregeln att ledsagning ska beställas 48 timmar i förväg. Mitt förslag innebär att resenären ska kunna få ledsagning utan långa förbeställningstider. Därmed ökar möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att resa mer flexibelt i den lokala och regionala kollektivtrafiken.

Mina förslag till rättigheterna vid försening har andra tidsgränser än inom EG-förordningarna. Det innebär exempelvis att resenären i lokal och regional kollektivtrafik redan efter 20 minuters försening har rätt att få ersättning för alternativ resa med taxi eller annan transportör. Krav på ersättningstrafik och ersättning om förseningen blir större än en timme är också förslag som skiljer sig från EG-förordningarna. Sammantaget innebär de kortare tidsgränserna att bestämmelserna har anpassats till den typ av resor som är vanligast lokalt och regionalt.

Det faktum att föreslagen lag omfattar alla transportslag i den lokala och regionala kollektivtrafiken innebär att resenären får ett heltäckande skydd även vid kombinerade kollektivtrafikresor. Ingen del av resan kommer således att sakna rättigheter för resenären. En lika basnivå av rättigheter kommer att gälla för resenärer i lokal och regional kollektivtrafik oavsett vilket transportslag man väljer att resa med.

## 11.2 Effekter för transportörerna

Min bedömning är att förslagen sammantaget inte innebär några stora kostnadsökningar för transportörerna. Förutom trafikföretag kan kommuner och landsting ibland vara transportörer, exempelvis genom dagens trafikhuvudmän eller för viss särskild kollektivtrafik.

Att kostnadsökningarna bedöms bli relativt små beror på att EG-förordningar kommer att gälla för resenärrättigheter om inte nationell lag införs. Ett annat skäl är att flera kollektivtrafikföretag redan i dag har gjort åtaganden inom flera av de berörda områdena.

Skyldigheten att lämna information innebär inte några större skillnader i förhållande till vad som krävs i EG-förordningarna.

Mina förslag till ersättningsregler och ersättningstrafik vid förseningar bedöms totalt sett inte innebära några stora förändringar i jämförelse med dagens situation. En viss risk finns dock att förslaget om ersättningstrafik innebär betydande kostnader för mindre transportörer. Enligt mina förslag i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* (SOU 2009:39) ställs emellertid redan krav på att transportörerna deltar i ett samarbete för att hantera störningar i trafiken.

Vidare har jag föreslagit att ledsagning ska tillhandahållas på fullt tillgängliga bytespunkter utan förbeställning. Denna bestämmelse är mer generös än EG-förordningarnas regler. Eftersom det redan i dag finns system för ledsagning inom lokal och regional kollektivtrafik samt att EG-förordningarna kräver detta bedöms merkostnaden för den mer flexibla möjligheten att få ledsagning bli marginell.

När det gäller bytespunkternas fysiska tillgänglighet kommer det att regleras i den nya PBL. Kostnaderna för anpassningen kan komma att variera starkt mellan olika bytespunkter. Beroende på hur anpassningen finansieras kan företagen få betydande kostnader för att stanna vid vissa bytespunkter. Om kostnaderna ska finansieras solidariskt av alla genom offentliga medel eller av trafikföretagen är en fråga som ytterligare bör övervägas i samband med att kraven på tillgänglighet fastställs vid beredningen av den nya PBL.

Mitt förslag till skyldigheten att göra en geografisk avgränsning av bytespunkten får däremot inte några direkta kostnadseffekter för trafikföretagen.

Jag har konstaterat att ett arbete pågår inom Regeringskansliet med att införa en möjlighet att regressvis föra tillbaka kostnaderna för förseningar på den part som orsakat förseningen. Detta är en förutsättning för att transportörerna inom spårburen trafik inte ska drabbas på ett oskäligt sätt av reglerna om ersättning. Genom att en regressrätt införs kommer kostnaderna för infrastrukturhållaren, som vanligtvis är en offentlig aktör, att öka. Det är dock inte en direkt följd av mina förslag utan av det EG-direktiv som anger att en sådan regressrätt ska finnas.

### 11.3 Effekter för konkurrensen

Konkurrenskraften bedöms inte påverkas i någon större omfattning eftersom alla transportörer i sektorn omfattas av lika regler. Lika rättigheter mellan transportslagen innebär att förslagen inte påverkar vilket transportslag resenären väljer.

### 11.4 Konsekvenser för offentlig sektor

Jag har föreslagit att Konsumentverket ska utöva tillsyn över de konsumenträttsliga bestämmelserna i lagförslaget. Det innebär att myndigheten får utökade uppgifter. Konsumentverket har dock redan i dag en enhet som arbetar med dessa frågor på luftfartsområdet. Dessutom ska medlemsstaterna enligt beslutade och kommande EG-förordningar avseende resenärsrättigheter utse tillsynsorgan som svarar för att förordningarna efterlevs. Den eventuella merkostnad för tillsyn som denna kompletterande lagstiftning innebär bedöms därför rymmas inom det arbete som Konsumentverket bedriver till följd av gemenskapslagstiftning.

Mina förslag kring ersättning vid förseningar bedöms inte i nämnvärd omfattning öka antalet ärenden i allmänna domstolar eller Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Min bedömning är att det ligger i transportörernas intresse att lösa konflikter om mindre belopp utan att anspråken går vidare till domstol. Vidare kan resenärerna även i dagens ordning klaga till ARN eller allmän domstol när det gäller befintliga resegarantier.

Den samlade bedömningen är därmed att mina förslag inte kommer att påverka statsbudgeten.

När det gäller bytespunkternas tillgänglighet har det offentliga ett ansvar för ingripa och tillförsäkra tillgängligheten i de fall kommersiella aktörer inte kan tillhandahålla detta. Ökade krav på tillgänglighet på vissa bytespunkter kan därför öka kostnaderna för kommuner och landsting. Hur tillgänglighetskraven utformas kommer dock att hanteras i samband med beredningen av den nya plan- och bygglagen och är därför inte en direkt följd av mina förslag.

## 11.5 Övrigt

Enligt min bedömning har förslagen inte någon inverkan på de övriga förhållanden som jag ska beakta enligt kommittéförordningen (1998:1474).



## 12 Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

**Mitt förslag:** Bestämmelserna i lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik, förslag till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m., förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009), och förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) ska träda i kraft den 1 januari 2011.

Bestämmelserna i lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik tillämpas första gången på kollektivtrafik med buss, båt, spårvagn, taxi och tunnelbana då förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen samt förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen träder i kraft.

Bestämmelsen i förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009) tillämpas första gången då förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen träder i kraft.

Bestämmelserna i förslag till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik ska träda i kraft den 1 juli 2010.

Bestämmelserna i förslag till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) och i förslag till lag om ändring i kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx) ska träda i kraft samtidigt som övriga bestämmelser i den föreslagna kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) och i den föreslagna kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx). I delbetänkandet föreslogs att dessa författningar ska träda i kraft den 1 januari 2012.

**Min bedömning:** Några övergångsbestämmelser behövs inte.

Med hänsyn till den tid som kan beräknas att gå åt för remissförfarandet, beredningen inom Regeringskansliet samt riksdagsbehandlingen, bör bestämmelserna i lag (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik, förslag till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m., förslag till lag om ändring i sjölagen (1994:1009) och förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) kunna träda i kraft den 1 januari 2011.

När det gäller tågtrafik bör lagen träda i kraft så snart som möjligt. Skälet till detta är att EG-förordningen gällande tågresenärers rättigheter<sup>1</sup> börjar gälla redan i december 2009. EG-förordningens bestämmelser är inte anpassade för resenärer i den lokala och regionala tågtrafiken. Att lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik träder i kraft den 1 januari 2011 innebär således att EG-förordningens regler gäller för all järnvägstrafik under cirka ett år. Föreslagen lag kan dock inte träda i kraft innan regeringen har tagit ställning till om möjligheten till undantag från EG-förordningen ska utnyttjas.

Med hänsyn till att lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik är skriven som ett komplement till förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>2</sup> samt till förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>2</sup> KOM (2008) 817 slutlig.

ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>3</sup> anges att bestämmelserna avseende buss och båt ska tillämpas första gången då dessa förordningar träder i kraft. Även avseende dessa förordningar har regeringen att ta ställning till om trafik ska undantas från förordningarnas tillämpningsområde.

Spårvagn, taxi och tunnelbana omfattas inte av någon EG-förordning. Dessa transportslag trafikerar emellertid samma lokala och regionala kollektivtrafikmarknad som transportslaget buss. För resenären är spårvagn, taxi och tunnelbana till stor del mot buss utbytbara transportmedel. Både resenärer och transportörer vinner på att resenärens rättigheter och transportörens skyldigheter avseende buss, spårvagn, taxi och tunnelbana regleras på samma sätt. I avsikt att förenkla för resenärer och transportörer ska därför bestämmelserna i lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik avseende spårvagn, taxi och tunnelbana inte tillämpas innan de angivna EG-förordningarna avseende buss och båt trätt i kraft. Även förslaget till lag om ändring i sjölagen (1994:1009) är beroende av ikraftträdandet av EG-förordningen som rör passagerares resor till sjöss och på inre vattenvägar och bestämmelsen ska därför inte börja tillämpas förrän denna förordning trätt i kraft.

Mot bakgrund av den tid som kan behövas för remissförfarandet, beredningen inom Regeringskansliet samt riksdagsbehandlingen, anser jag att bestämmelserna i förslag till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik bör kunna träda i kraft den 1 juli 2010.

Bestämmelserna i förslag till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) och i förslag till lag om ändring i kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx) utgör en ändring i mitt förslag i delbetänkandet till kollektivtrafiklagen (xxxx:xx) och kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx). Bestämmelserna bör träda i kraft samtidigt som övriga bestämmelser i de föreslagna författningarna. I delbetänkandet föreslogs att dessa författningar ska träda i kraft den 1 januari 2012.

Enligt min bedömning behövs inte några övergångsbestämmelser till bestämmelserna.

---

<sup>3</sup> KOM (2008) 816 slutlig.

## 13 Författningskommentar

### 13.1 Förslaget till lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik

#### Lagens innehåll

##### 1 §

Paragrafen innehåller en allmän beskrivning av lagens innehåll.

#### EG-rättsliga bestämmelser

##### 2 §

Paragrafen erinrar om att bestämmelser om resenärers rättigheter finns i Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>1</sup>, i förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>2</sup> samt i förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14–41.

<sup>2</sup> KOM (2008) 817 slutlig.

<sup>3</sup> KOM (2008) 816 slutlig.

## Lagens tillämpningsområde

### 3 §

Paragrafen anger i första stycket lagens tillämpningsområde. Lagen ska tillämpas på kollektivtrafik med spårvagn, taxi och tunnelbana. Dessa transportslag omfattas i detta avseende inte av någon EG-förordning. Endast de fall då taxi kör kollektivtrafik omfattas taxi av lagen. En taxiresa som beställts så att den kunnat samordnas med fler resenärer är därmed att se som kollektivtrafik. Även då taxi väljer att köra linjetrafik är taxi att betrakta som kollektivtrafik. När taxi däremot beställs på vanligt sätt och taxameter används är taxiresan inte att anse som kollektivtrafik.

Det anges vidare i första stycket att lagen ska tillämpas på kollektivtrafik med buss, båt, och tåg som Sverige undantagit från de i 2 § angivna förordningarnas tillämpningsområde. Enligt förordningarna finns en möjlighet att, med undantag från artiklarna 9, 11, 12, 19, 20.1 och 26 i förordningen som gäller tågresenärer, permanent undanta viss trafik från förordningarnas tillämpningsområde. Frågan om Sverige ska utnyttja möjligheten till undantag och hur undantagen i så fall ska utformas bereds för närvarande inom Justitiedepartementet. Slutligen erinras i paragrafens första stycke om att i den utsträckning en fråga regleras av förordningen tillämpas inte svensk lag.

I paragrafens första stycke anges att lagen tillämpas på kollektivtrafik med vissa transportmedel. Av andra stycket framgår att med kollektivtrafik avses i denna lag detsamma som i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx). I begreppet kollektivtrafik innefattas förutom linjetrafik som erbjuds allmänheten fortlöpande även samordnad anropsstyrd trafik, det vill säga den så kallade särskilda kollektivtrafiken. I särskild kollektivtrafik innefattas färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjuts, sjukresor och andra former av anropsstyrd kollektivtrafik som exempelvis flextrafik. Skolskjuts som inte tillhandahålls inom ett publikt nät omfattas inte av definitionen av kollektivtrafik. Med ett publikt nät avses, på samma sätt som enligt 1 kap. 8 § lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster, ett nät vars syfte är att tillhandahålla allmänheten transporter. Detta innebär att särskilt anordnad skolskjuts inte omfattas av lagen. Denna form av skolskjuts är mer jämförbar med beställningstrafik. Vad avser riksfärdtjänst kan en resenär använda sig av denna form av kollektivtrafik både vid längre och kortare resor. Riksfärdtjänst kan även

företas med olika trafikslag. Riksfärdtjänst omfattas av lagens tillämpningsområde i den mån resorna företas med ett trafikslag som omfattas av lagen samt på sträckor som omfattas av lagen.

## Vissa definitioner

### 4 §

I paragrafen definieras vissa begrepp som används i lagen.

*Försening:* Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.2. I begreppet omfattas både den situation då färdmedlet i förhållande till erbjuden avrese- eller ankomsttid enligt tidtabellen är försenat. Med försening avses även en inställd resa.

*Transportör:* Mina överväganden finns i avsnitt 4.4.1 Med begreppet avses den aktör som en resenär avser att ingå eller har ingått ett transportavtal med. Den lokala och regionala kollektivtrafiken utgörs huvudsakligen av obokade resor. Enligt paragrafen åvilar ansvaret därför även den transportör som resenären avser att ingå ett transportavtal med. Både kollektivtrafikföretag och en kollektivtrafikansvarig myndighet i länet kan vara transportör.

*Förvaltare av en fullt tillgänglig bytespunkt:* Mina överväganden finns i avsnitt 4.4.2. Definitionen omfattar ägare av områden och byggnader inom det geografiska område som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet avgränsat som en bytespunkt men även en person som denne ägare har utsett att förvalta bytespunkten. Att förvalta en bytespunkt innebär bland annat att ansvara för drift och underhåll. När det gäller små och medelstora bytespunkter som inte utsetts som fullt tillgängliga är det i huvudsak kollektivtrafikansvarig myndighet i länet som ansvarar för dem och det finns inget behov av att särskilt utpeka förvaltaren.

*Person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet:* Definitionen motsvarar den som finns i Europaparlamentets och rådets förordning (EEG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer. Paragrafen avser att omfatta samma grupp av resenärer som förordningen omfattar.

## Tvingande bestämmelser till resenärens fördel

### 5 §

Mina överväganden finns i avsnitt 4.5. I paragrafen anges att lagen är tvingande till resenärernas förmån. Avtalsvillkor som är till fördel för resenären får emellertid avvika från bestämmelser i denna lag.

## Information

### 6 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.2. Transportören ges i paragrafen en skyldighet att före resan lämna viss information till resenären. Med före resan innefattas den tid innan resenären går ombord på färdmedlet, exempelvis när resenären i hemmet funderar på att företa en viss resa eller när resenären väntar på färdmedlet på en plats avsedd för på- och avstigning.

Transportörens skyldighet att lämna information om resenärsrättigheter avser rättigheter enligt denna lag. Denna information ska innefatta kontaktuppgifter till tillsynsmyndigheter.

Information ska även lämnas om hur transportören kan kontaktas. Denna information är även viktig efter resan vid klagomål eller om resenären har glömt eller tappat bort något under sin resa i fordonet.

Enligt paragrafen har resenären också rätt att få information om avtalsvillkoren för resan, störningar samt om biljettpriser, tidtabeller, linjesträckning och vilka hållplatser där på- och avstigning är möjlig.

Informationen kan förmedlas på olika sätt exempelvis via Internet och mobiltelefon.

Information ska även lämnas om fysiska begränsningar i fordonets utformning som innebär att en del resenärer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inte kan resa med aktuellt fordon. Sådan information kan till exempel omfatta mått som anger vilken storlek på rullstolen som kan tas ombord. I spårtrafik kan avståndet mellan vagn och plattform vara relevant information, liksom storlek på hjälpmedel som kan tas ombord. För allergiker kan en viktig information vara om det finns vagnar eller avdelningar där djur inte får vistas.

Vidare ska transportören vara skyldig att informera om tillgängligheten på de bytespunkter där transportören stannar för på- och avstigning. På större eller medelstora bytespunkter kan det handla om information om hissar, ramper till entréer, dörrar som öppnar sig automatiskt eller möjlighet att få ledsagning. På mindre bytespunkter kan informationen handla om exempelvis nivå-skillnader eller förekomsten av markeringar för synskadade.

#### 7 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.2. Transportören ges i paragrafen en skyldighet att under resan lämna viss information till resenären. Med under resan avses den tid resenären befinner sig ombord på fordonet.

Enligt paragrafen ska transportören även under resan, på samma sätt som enligt 6 §, lämna information om störningar.

Vidare ska information om nästa bytespunkt lämnas kontinuerligt under hela resan.

#### 8 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.3. Förvaltaren av en bytespunkt ges i paragrafen en skyldighet att på bytespunkten samordnat lämna viss information till resenären. Med samordnat menas att informationen ska lämnas transportslagsövergripande och på ett samlat sätt. Informationen ska fysiskt lämnas på bytespunkten. Det räcker med andra ord inte att den exempelvis finns att tillgå via resenärens egna mobiltelefon.

Enligt paragrafens första stycke ska förvaltare av en bytespunkt lämna information om avgångs- och ankomsttider enligt tidtabell.

Av paragrafens andra stycke framgår att förvaltare av fullt tillgängliga bytespunkter även samordnat, i samma utsträckning som enligt 6 §, ska lämna information om resenärsrättigheter enligt lag. Vidare ska information lämnas om störningar i trafiken och på bytespunkten. Slutligen ska det enligt paragrafen finnas tydlig information om bytespunktens tillgänglighet och uppbyggnad. Det ska särskilt framgå var mötespunkter för ledsagning finns.

#### 9 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.4. Paragrafen innehåller krav på hur informationen presenteras för resenärerna. Informationen ska lämnas i den form som är mest lämplig. Med form avses både på vilket sätt informationen ska lämnas, till exempel auditivt i hög-



talare eller visuellt på textdisplayer och på vilket medium den ska lämnas, till exempel via Internet eller på en skylt. När informationen lämnas ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Det kan exempelvis vara viktigt att informationsskyltar eller monitorer är placerade på lämplig höjd, att hörselslinga finns samt att textad information och kartor är lättlästa. Informationen ska vara enkel att förstå för resenären.

#### 10 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.3.1. I paragrafen anges att förvaltare av bytespunkt till regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer ska lämna information om bytespunktens tillgänglighet. Denna myndighet bör vara den nationella kollektivtrafikansvariga myndigheten.

Även avvikelser ska rapporteras som exempelvis information om reparationer och ombyggnad eller utrustning som är ur funktion.

#### 11 §

Mina överväganden finns i avsnitt 5.5. Transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att hantera vilken information som ska lämnas till resenären samt i vilken form. Systemet behövs för att transportörerna på ett systematiskt sätt ska kunna angripa informationsfrågorna och därmed uppfylla de krav på information som ställs i lagen. Systemet måste anpassas till de normer och standarder som den nationellt kollektivtrafikansvariga myndigheten föreskriver gällande information. Bestämmelsen gäller den information som ska lämnas enligt 6-9 §§.

### **Ersättningstrafik**

#### 12 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.3. Enligt paragrafen ska transportören vid ett avbrott i trafiken som uppgår, eller beräknas uppgå, till mer än 60 minuter, om möjligt, anordna ersättningstrafik. Avbrottet kan ha olika orsaker såsom exempelvis en inställd tur eller en försening. Transportören ska i denna situation i de allra flesta fall anordna ersättningstrafik för resenärerna. Ventilen – om möjligt – tar sikte på undantagsfall när det inte är rimligt att kräva att transportörerna ska kunna sätta in ersättningstrafik. En sådan

situation kan exempelvis vara aktuell på landsbygden eller i viss skärgårdstrafik där det kan ta flera timmar för ersättningstrafik att ta sig till de väntande resenärerna. Det är inte rimligt att i sådan trafik kräva att transportören har en beredskap med ersättningstrafik som täcker stora geografiska områden. Ersättningstrafik kan innebära att en annan transportörs fordon sätts in eller att ett annat trafikslag används för att transportera resenärerna till sin destination. Transportproblemet måste emellertid alltid lösas och även om ersättningstrafik inte kan anordnas inom 60 minuter måste transportören alltid ordna så att resenärerna till sist når sin slutdestination.

Paragrafens andra stycke bygger på den allmänna principen inom ersättningsrätten att båda parter har en skyldighet att begränsa sin skada. Genom att transportören lämnar information om alternativt färdmedel kan resenären vidta åtgärder för att undvika att förseningen leder till skada. Informationen ska lämnas på ett sätt som gör det möjligt för alla resenärer att ta del av denna. Färdmedlet ska ligga inom rimligt avstånd och resenären ska kunna ta sig dit utan att det ska ta för lång tid eller innebära en alltför stor ansträngning. Kostnaden för biljett med det alternativa färdmedlet ska ersättas av transportören.

Paragrafens tredje stycke anger att särskild hänsyn vid informationen om alternativa färdmedel och bedömningen om färdmedlen är fullgoda ska tas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

## Ersättning

### 13 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.4. Paragrafen innehåller en bestämmelse om när ersättning för alternativt färdmedel ska utgå. Transportören ansvarar på objektiv grund gentemot resenären (se 16–17 §§ om möjlighet till ansvarsfrihet). I de fall resenären åker med samordnad anropsstyrd trafik, såsom exempelvis färdtjänst, är den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet att anse som transportör. Tidsgränsen har satts till mer än 20 minuter från avresetidpunkten. Resenärens rätt till ersättning gäller för resa med annan transportör eller taxi.

I paragrafens andra stycke anges att högsta kostnad med alternativt färdmedel som ersätts är 1/40 av basbeloppet enligt lagen

(1962:381) om allmän försäkring. Denna gräns har satts för att undvika orimliga ersättningsnivåer.

#### 14 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.5. Enligt paragrafen har en resenär vars ankomsttid är mer än 60 minuter försenad rätt till ersättning med två gånger biljettpriset. Om biljetten innehåller flera delar har resenären endast rätt att få ersatt den del eller de delar som omfattas av förseningen. Om resenären åker med samordnad anropsstyrd trafik, såsom exempelvis färdtjänst, ska ersättningen istället kopplas till egenavgiften. En förutsättning för att denna ersättning ska utgå är att resenären inte erhållit ersättning för alternativ resa enligt 13 §.

Ersättning ska endast utgå om ankomsttiden är försenad i förhållande till planerad ankomsttid enligt tidtabellen eller bekräftelse i samband med beställning av anropsstyrd trafik. Om endast avresan är försenad utgår därför inte någon ersättning. Även enligt denna paragraf ansvarar transportören på objektiv grund gentemot resenären (se 16–17 §§ om möjlighet till ansvarsfrihet). I de fall resenären åker med samordnad anropsstyrd trafik är det vanligtvis den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet som är transportör.

#### 15 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.6. Paragrafen innehåller en bortre gräns för när ersättning ska utbetalas till resenären. Ersättning ska utbetalas inom tre månader från det att ersättning begärts. Den ersättning som ska utges inom tre månader är sådana ersättningsanspråk som transportörerna avser att godta. Annan ersättning kanske måste prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol och tidsgränsen om tre månader kan inte följas i dessa fall.

Ersättningen får erläggas i form av exempelvis värdebevis eller dylikt om inte resenären vill ha kontant ersättning.

## Ansvarsfrihetsgrunder

### 16 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.5. Av paragrafen följer att transportören är fri från ansvar för försening om förseningen har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte kunnat undvika även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne.

Ansvarsbegränsningen är begränsad till händelser av force majeure karaktär. Paragrafen omfattar således naturhändelser, så som bland annat storm, mycket kraftig nederbörd, översvämning, extrem halka, svåra isförhållanden och snöoväder. Sådana omständigheter som exempelvis krig, lockout, stor brand, omfattande strömavbrott, sabotage och strejker omfattas även av paragrafen.

Kraven enligt paragrafen är relativt högt ställt på transportören. Att transportören inte ska ha kunnat undvika förseningen även om transportören vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av denne innebär en snäv möjlighet att visa att denne inte har agerat oaktsamt.

### 17 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.5. Paragrafen innehåller en ansvarsbegränsande bestämmelse. Om transportören inom rimlig tid har informerat resenärerna om att förseningar kan uppkomma ska resenären inte kunna få ersättning vid en försening. Exempelvis kan ett vägarbete innebära att trafiken blir försenad. Med rimlig tid avses att transportören, där det inte finns många alternativa färdvägar, ska lämna information en vecka innan till exempel vägarbetet som kan medföra en försening börjar.

En resenär som bokat och betalat en biljett innan informationen lämnas har rätt till återbetalning av biljetten.

Enligt 11 § ska transportörer och förvaltare av bytespunkter ska ha ett system för att lämna information till resenärerna. Detta system ska bland annat garantera att informationen om att förseningar kan uppkomma lämnas inom rimlig tid. En resenär som i det enskilda fallet vill ha ersättning eftersom han eller hon inte anser att informationen lämnats inom rimlig tid får vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

## Rätten att resa

### 18 §

Mina överväganden finns i avsnitt 7.3. I paragrafens första stycke anges att transportören inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet får neka en person ombordstigning om personen har en giltig biljett eller avser köpa biljetten ombord. Situationen att exempelvis utrymmet för rullstolar är upptaget av andra resenärer med rullstolar eller barnvagn är inte att betrakta som att resenären nekas ombordstigning.

Enligt andra stycket får undantag endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till fordonets storlek eller utformning. Säkerhetsbestämmelser kan utgöras av internationella konventioner, gemenskapslagstiftning, nationell lagstiftning eller myndighets föreskrifter. I de fall säkerhetsbestämmelserna kan uppfyllas om personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet följs av en annan person får resenären inte nekas resa. Undantag kan även göras om fordonets storlek eller utformning gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera en resenär. Exempel på detta kan vara att vissa hjälpmedel inte är möjliga att ta ombord på grund av storlek eller vikt. Transportören kan i sådana situationer neka en resenär att resa.

## Assistans

### 19 §

Mina överväganden finns i avsnitt 7.4. I paragrafen anges att transportören vid behov ska assistera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid på- och avstigning från färdmedlet. Avgift får, förutom ordinarie biljettpris, inte tas ut av resenären. Denna kostnad får transportörerna istället räkna in i det ordinarie biljettpriset, vilket innebär att kostnaden träffar hela resenärskollektivet. I vilken form transportören väljer att tillhandahålla assistans vid av- och påstigning väljer de själva. Skyldigheten omfattar även på- och avstigning från färdmedlet vid alla bytespunkter. Skyldigheten är begränsad till på- och avstigning och omfattar inte övrig assistans ombord på färdmedlet.

## Ledsagning

### 20 §

Mina överväganden finns i avsnitt 7.6. Enligt paragrafen ska ledsagning erbjudas på fullt tillgängliga bytespunkter. Dessa bytespunkter utpekas av kollektivtrafikansvarig myndighet i länet. Detta innebär att ledsagning inte erbjuds på övriga bytespunkter eller platser för på- och avstigning. Enligt 19 § bistår emellertid transportören på dessa ställen vid på- och avstigning från färdmedlet. Ledsagning ska erbjudas alla resenärer som själva upplever sig ha behov av tjänsten. Avgift för ledsagningen får inte tas ut från resenären.

Enligt paragrafen ska ledsagning erbjudas i rimlig omfattning under dygnet. Med detta menas att ledsagning ska erbjudas den tid på dygnet som merparten av kollektivtrafiken körs. Det är exempelvis inte rimligt att ledsagning erbjuds för en tur som stannar eller avgår en tid på dygnet när ingen övrig trafik är igång. Med om relativt mycket trafik är igång exempelvis sent på kvällen eller nattetid är det rimligt att även ha ledsagning under dessa tider. Med ledsagning avses hjälp att förflytta sig vid byte mellan två olika fordon på en bytespunkt. Ledsagningen kan också innebära hjälp från en förutbestämd mötesplats till ett fordon eller omvänt. I ledsagartjänsten ska även hjälp med förflyttning av bagage i normal omfattning ingå.

Från det att resenären på bytespunkten anmäler att denne har behov av ledsagning ska väntetiden enligt paragrafen högst uppgå till 30 minuter. Detta innebär att ledsagning erbjuds utan föransmälan. Paragrafen anger emellertid att ledsagning ska äga rum på överenskommen tid om denna beställts minst två timmar innan ledsagningen erfordras.

Av paragrafens tredje stycke framgår att det är förvaltaren av bytespunkten som ansvarar för ledsagningen.

## Klagomål

### 21 §

Mina överväganden finns i avsnitt 8.1. I paragrafen regleras transportörens skyldighet att inrätta ett system för att hantera klagomål som resenärer inger till följd av de föreslagna bestämmelserna om resenärers rättigheter.

## Reklamation

### 22 §

Mina överväganden finns i avsnitt 8.2. Paragrafen innehåller en bestämmelse om reklamation som tidsmässigt begränsar resenärens möjlighet att framställa anspråk. Enligt paragrafen får inte resenären kräva ersättning på grund av försening om han eller hon inte inom skälig tid från den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts meddelar transportören att han eller hon vill ha ersättning enligt 13 eller 14 §§. Den tidsmässiga begränsningen har en subjektiv utgångspunkt. Vid skälighetsbedömningen ska hänsyn tas till den personliga situation som den som reklamerar har, exempelvis sjukdom. Omständigheter av personlig karaktär ska tillmätas förhållandevis stor betydelse vid bedömningen om en reklamation lämnats inom skälig tid. Resenären måste i reklamationen ange att han eller hon vill åberopa en försening mot transportören och redan i reklamationen ange om han eller hon vill ha ersättning för alternativt färdmedel eller ersättning kopplad till biljettpriiset eller egenavgiften. Av paragrafen framgår att meddelande som lämnas inom en månad efter den dag då transporten utfördes eller skulle ha utförts ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Det kan emellertid tänkas att den tid som ska betraktas som skälig är längre än en månad och denna regel utgör endast ett komplement till regeln om skälig tid.

En reklamation kan enligt paragrafen framföras både skriftligen och muntligen. Resenären bör emellertid i eget intresse bekräfta en muntlig reklamation i skrift för att på så sätt säkra bevisning om att reklamationen lämnats, när så skett och vad som anförts i den.

I paragrafens andra stycke anges att om meddelande om reklamation har lämnats in för befordran med post eller avsänts på annat ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

## Preskription

### 23 §

Mina överväganden finns i avsnitt 8.2. Paragrafen behandlar frågan om preskription och begränsar tidsmässigt resenärens möjlighet att framställa anspråk. Enligt paragrafen är resenärens rätt till talan om ersättning på grund av en försening förlorad, om inte talan mot

transportören väcks inom ett år från den dag då transporten utfördes eller när den borde ha utförts.

## Tillsyn

### 24 §

Mina överväganden finns i avsnitt 9.1. Paragrafen reglerar vilken myndighet som ska utöva tillsynen över vissa bestämmelser i lagen. Paragrafen anger att Konsumentverket ska utöva tillsyn över att transportörer och förvaltare av bytespunkter fullgör de skyldigheter som följer av 6–9 och 18–21 §§.

## Marknadsrättsliga sanktioner

### 25 §

Mina överväganden finns i avsnitt 9.2. Paragrafen innehåller en möjlighet att ålägga en transportör eller en förvaltare av bytespunkt att lämna informationen och erbjuda tjänster.

Andra stycket innehåller vissa bestämmelser om förfarandet. Det framgår att en talan om åläggande väcks vid Marknadsdomstolen.

Kretsen av taleberättigade utgörs av Konsumentombudsmannen, en näringsidkare som har ingått eller avser att ingå ett avtal om transport med transportör eller som använt sig av en bytespunkt och en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare.

I tredje stycket erinras om att i ett sådant mål gäller i övrigt de bestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) som är tillämpliga i mål om åläggande att lämna information enligt 24 § den lagen.

### 26 §

Mina överväganden finns i avsnitt 9.2. I paragrafen anges att Konsumentombudsmannen i fall som inte är av större vikt får meddela föreläggande om sådant åläggande som avses i 25 §.

I andra stycket erinras om att för ett föreläggande enligt första stycket gäller vad som sägs i 28 § marknadsföringslagen (2008:486).



### **13.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.**

#### 1 §

I denna paragraf har hänvisningar till den föreslagna lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik intagits.

### **13.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik**

#### 1 §

Mina överväganden finns i kapitel 10. Paragrafen ändras på så sätt att det är den som driver kollektiv persontrafik som får bestämma storleken på och ta ut tilläggsavgift. Den som driver kollektiv persontrafik kan både utgöras av ett kollektivtrafikföretag och av den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet, eller enligt dagens ordning trafikhuvudmannen. Paragrafen är även ändrad på så sätt att tilläggsavgift kan tas ut av en person som inte kan uppvisa giltig biljett ombord på färdmedlet eller inom ett område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts. Detta innebär att tilläggsavgiften kan tas ut av en vidare krets personer än endast av en resande som paragrafen tidigare stadgat. Paragrafen tydliggör även att avgiften både kan tas ut ombord på färdmedlet och inom det område för järnvägs-, spårvägs- eller tunnelbanetrafik till vilket allmänheten äger tillträde endast om färdavgift har erlagts.

#### 2–4 §§

Mina överväganden finns i kapitel 10. Paragraferna är endast ändrade på så sätt att ordet resande bytts ut mot person. Innebörden av förändringen är att en vidare krets personer än tidigare omfattas av bestämmelserna.

### **13.4 Förslaget till lag om ändring i sjölagen (1994:1009)**

15 kap.

17 §

Mina överväganden finns i avsnitt 6.2.8. Paragrafen är endast ändrad på så sätt att andra meningen som rör försening av passagerare är borttagen. Skälet härför är att den föreslagna lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik reglerar denna fråga för den trafik som Sverige antagligen kommer att undanta från EG-förordningen som rör passagerares rättigheter vid transport till sjöss och på inre vattenvägar. Den trafik som Sverige inte undantar kommer att regleras av EG-förordningen istället för av sjölagen.

### **13.5 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)**

1 §

Paragrafen har endast ändrats på så sätt att lagen (xxxx:xx) om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik lagts till uppräknningen av lagar i vilka bestämmelser om marknadsföring finns.

### **13.6 Förslaget till lag om ändring i kollektivtrafiklagen (xxxx:xx)**

4 kap.

7 §

Mina överväganden finns i avsnitt 7.5. Paragrafen är ändrad. Den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet ska i samband med utpekandet av fullt tillgängliga bytespunkten även definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar.

### **13.7 Förslaget till lag om ändring i kollektivtrafikförordningen (xxxx:xx)**

#### **Trafikplan**

##### 15 §

Mina överväganden finns i avsnitt 4.4.1. Paragrafen är ändrad. Enligt paragrafen ska den lokala kollektivtrafikansvariga myndigheten i trafikplanen ange om myndigheten avser att upphandla viss del av trafiken enligt lagen (2007:1092) om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster. Den kollektivtrafikansvariga myndigheten ska även anges om myndigheten väljer att själv ansvara för transporten gentemot resenärerna eller om kollektivtrafikföretagen ska vara ansvariga.

# Kommittédirektiv



## Översyn av lagstiftningen på kollektivtrafikområdet

Dir.  
2008:55

---

Beslut vid regeringssammanträde den 5 juni 2008.

### Sammanfattning av uppdraget

En utredare ges i uppdrag att med utgångspunkt ur ett tydligt resenärsperspektiv se över och ge förslag till ny reglering av den lokala och regionala kollektivtrafiken, inklusive förstärkta passagerarrättigheter för resenärerna. Utredaren ska lämna förslag till en samlad och överskådlig lagstiftning som är anpassad till EG-rätten och övriga relevanta förändringar i samhället.

Regleringen ska definiera de kollektivtrafikansvarigas ansvar och skapa goda förutsättningar för att organisera kollektivtrafiken på ett flexibelt sätt. Utredaren ska därför överväga om det offentliga åtagandet på området bör omformuleras med fokus på vad de kollektivtrafikansvariga ska göra och hur långt deras mandat ska sträcka sig. I syfte att öka konkurrensen i kollektivtrafiken ska utredaren överväga avgränsningen mellan delvis offentligt finansierad respektive kommersiell trafik. Utredaren ska också överväga hur lagstiftningen kan kopplas till de transportpolitiska målen och hur resultatuppföljningen bör ske. I uppdraget ingår att överväga hur lagstiftningen kan utformas för att underlätta en flexibel samordning mellan allmän och särskild kollektivtrafik. I uppdraget ingår även att överväga former för en långsiktig strategisk planering.

Utredaren ska också ge förslag på lagstiftning som stärker passagerarnas rättigheter. Utredaren ska i det sammanhanget särskilt beakta behoven hos personer med funktionsnedsättning. Utredaren ska även genomföra en översyn av regelverket om administrativa sanktioner mot resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken.

Utredaren ska analysera vilka kostnads- och konkurrenseffekter utredningens förslag kan förväntas få för de olika transportslagen. Om förslagen förväntas leda till kostnadsökningar för det allmänna ska utredaren föreslå hur dessa ska finansieras. Vidare ska utredaren särskilt beakta nu gällande och kommande gemenskapsreglering på området.

Utredaren ska samråda med berörda statliga myndigheter, kommuner, landsting, marknadens aktörer, Järnvägsutredningen 2 (N 2007:11) samt Transportstyrelseutredningen (N 2007:05).

Utredningen ska till regeringen redovisa förslag till offentlig-rättslig reglering av kollektivtrafiken senast den 30 april 2009. Förslag om stärkta passagerarrättigheter ska redovisas senast den 30 september 2009.

### Övergripande utgångspunkter

#### *En effektiv och flexibel kollektivtrafik*

Kollektivtrafiken, såväl den allmänna som den särskilda, utgör ett viktigt medel för att uppfylla de transportpolitiska målen och därigenom åstadkomma en långsiktigt hållbar tillväxt i hela landet. För att nå bästa möjliga resultat måste dock kollektivtrafiken anpassas till de förändringar som äger rum i samhället.

Sedan den s.k. trafikhuvudmannareformen 1978 har samhället förändrats på många sätt. Strukturuomvandlingen i näringslivet samt bättre vägar och järnvägar har lett till större arbetsmarknadsregioner. Högre hushållsinkomster har bidragit till ökad biltäthet. Som en följd av detta reser människor allt längre, både till och från arbetet och på fritiden. Länet som administrativ gräns för kollektivtrafikens organisation framstår inte längre som lika relevant.

Det tilltagande resandet leder samtidigt till ytterligare belastning på klimatet. Att komma till rätta med de ökande utsläppen av klimatgaser kräver stora insatser i alla delar av samhället, inte minst i transportsektorn. Att resa kollektivt är oftast mer energieffektivt än att använda bil. En del av transportsektorns svar på klimathotet är följaktligen att ge bra förutsättningar för en ökad användning av kollektiva färdmedel vid persontransporter.

Ett ökat kollektivt resande sätter större fokus på behovet av en ny och trafikslagsövergripande samordning av kollektivtrafiken. En sådan måste tillgodose resenärernas behov av geografisk tillgäng-

lighet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning samt samhällets krav på ett effektivt utnyttjande av resurserna. Det talar för ett fortsatt offentligt engagemang på kollektivtrafikområdet. Förutsättningarna för att bedriva kollektivtrafik varierar dock kraftigt mellan å ena sidan glesbygd och å andra sidan storstadsregionerna. I storstadsregionerna utgör ofta kapacitetsbristen ett problem snarare än turtätheten. I glesbygden finns däremot ett relativt litet utbud av allmän kollektivtrafik. Att det sker en samordning med särskild kollektivtrafik är i de sistnämnda områdena extra viktigt, speciellt för att tillgodose äldre och ungdomars behov av att resa. De olika förutsättningarna för bedrivande av kollektivtrafik medför behov av en flexibel kollektivtrafiklagstiftning som möjliggör att verksamheten utformas efter lokala och regionala önskemål. Ansvar för att sörja för lokal och regional kollektivtrafik ska därför även i fortsättningen ligga på lokal och regional nivå. Ambitionen är också att lagstiftningen ska medge ett ökat inslag av konkurrens i syfte att stimulera utveckling och ökad effektivitet. Vidare bör det utredas hur staten kan ges utökade möjligheter att på ett enkelt sätt följa upp hur väl kollektivtrafiken bidrar till att uppfylla de uppställda transportpolitiska målen.

Lagstiftningen ska sammanfattningsvis underlätta och stimulera såväl samordning som konkurrens i syfte att öka attraktiviteten hos och effektiviteten i kollektivtrafiken.

#### *En serviceinriktad kollektivtrafik tillgänglig för alla*

En utgångspunkt för en kommande lagstiftning är att den ska skapa incitament för kollektivtrafikföretagen att i förhållande till resenärerna upprätthålla en hög servicenivå och en hög grad av tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Kollektivtrafikföretagen måste ges incitament att bli mer resenärsorienterade, det vill säga mer inriktade på att göra kollektivtrafiken attraktiv för fler resenärer. Därmed kan kollektivtrafiken komma att utgöra ett gott alternativ till bilen.

Ett kraftfullt incitament för kollektivtrafikföretagen att upprätthålla en hög servicenivå är att stärka passagerarrättigheterna. Det kan exempelvis gälla rätten till information, tillgång till biljetter och rätt till kompensation vid förseningar och andra störningar i trafiken. Det kan också gälla rätten för personer med funktions-

nedsättning att resa med kollektivtrafik och på så sätt kunna ta aktiv del i samhällslivet.

En förstärkning av passagerarrättigheterna i kollektivtrafiken ligger också väl i linje med utvecklingen inom den Europeiska gemenskapen. Rådet och Europaparlamentet har på såväl luftfarts- som järnvägsområdet antagit flera rättsakter som väsentligt stärker skyddet av resenärerna. Det gäller särskilt i fråga om resenärer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

## Nuvarande lagstiftning

### *Den offentlighetsliga regleringen av kollektivtrafiken*

Regleringen av kollektivtrafiken är i dag spridd på ett antal olika lagar och blir därmed svåröverskådlig. Den grundläggande regleringen av den allmänna kollektivtrafiken utgörs i dag av lagen (1997:734) om ansvar för viss kollektiv persontrafik. Den bygger på de principer för organisering av kollektivtrafiken som etablerades genom den s.k. trafikhuvudmannareformen år 1978. Den grundläggande lagstiftningen har därefter kompletterats med särskilda lagar om bl.a. handikappanpassning av kollektivtrafiken, vissa kommunala befogenheter inom kollektivtrafiken rörande rätten att ta ut tilläggsavgifter i kollektivtrafiken samt krav på ersättnings-system. Under senare tid har också vissa gemenskapsbestämmelser på området moderniserats, det gäller framförallt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på väg och järnväg. I förordningen, som ersätter en förordning från 1969, regleras hur behöriga myndigheter kan ingripa för att se till att det tillhandahålls kollektivtrafiktjänster av allmänt intresse.

Vid sidan av regleringen av den allmänna kollektivtrafiken har det utvecklats en separat reglering av s.k. särskild kollektivtrafik: färdtjänst, riksfärdtjänst, skolskjutsning och sjukresor. Hit hör bl.a. lagen (1997:736) om färdtjänst.

Dessutom finns det ett antal lagar som delvis berör kollektivtrafiken. Till dessa hör yrkestrafiklagen (1998:490), som bl.a. reglerar utfärdande av tillstånd till yrkesmässig trafik med buss och taxi.

*Passagerarrättigheter*

När det gäller lokal och regional kollektivtrafik finns det i dag endast en viss grundläggande reglering av kollektivtrafikföretagens ansvar i förhållande till resenärerna. Trafikskadelagens (1975:1410) bestämmelser om ersättning vid person- och saksador i följd av trafik är tillämpliga även i fråga om busspassagerare. Järnvägstrafiklagen (1985:192) innehåller vissa bestämmelser om ansvar och ersättning för dödsfall och skador som drabbar passagerare samt förlust av och skador på bagage.

Kollektivtrafikföretagen har enligt lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. skyldighet att lämna viss information till resenären rörande resan och vid förseningar. Företagen måste också ha ett system för kompensation vid förseningar och störningar i trafiken. Förutsättningarna för att resenärerna ska få kompensation och storleken på denna varierar dock mellan olika kollektivtrafikföretag eftersom ingenting sägs i lagen om innehållet i ett sådant system. Bestämmelserna är inte heller sanktionerade. Frågan om vilka krav resenärer med funktionsnedsättning kan ställa på kollektivtrafikföretagen har heller inte reglerats på ett heltäckande sätt i lag. Enligt lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik gäller ett allmänt krav att trafiken ska planeras och genomföras på ett sådant sätt att funktionsnedsattas behov beaktas. Någon reglering av vad en enskild resenär med funktionsnedsättning kan ställa för krav på tillgänglighet finns däremot inte.

Den 3 december 2009 träder emellertid Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>1</sup> i kraft (järnvägspassagerarförordningen). Förordningen innehåller bland annat regler om rätt till assistans och kompensation vid förseningar och inställda tåg. Den innehåller även bestämmelser om resenärers med funktionsnedsättning rätt till assistans ombord på tåg och på stationer. Förordningen omfattar såväl internationell som inrikes tågtrafik. Dock finns möjlighet för enskilda medlemsstater att undanta viss stads-, lokal- och regionaltrafik från förordningens tillämpningsområde. Undantaget motiveras av att bestämmelserna i förordningen inte är anpassade till förhållandena inom den lokala kollektivtrafiken. Ett utnyttjande av undantaget medför ett behov av att överväga om lokaltrafikresenärerna i stället bör omfattas av

---

<sup>1</sup> EUT L 315, 3.12.2007, s. 14 (Celex 32007R1371).



nationella bestämmelser om passagerarrättigheter. Frågan om och i vilken mån Sverige ska utnyttja undantaget övervägs för närvarande i Justitiedepartementet.

## Uppdraget

### *Allmänt*

En utredare ges i uppdrag att med utgångspunkt i ett tydligt resenärsperspektiv se över och lämna förslag till ny reglering av den lokala och regionala kollektivtrafiken, inklusive stärkta passagerarrättigheter. Utredaren ska lämna förslag till en samlad och överskådlig lagstiftning som är anpassad till EG-rätten och övriga relevanta förändringar i samhället.

### *Det offentliga åtagandet*

Utifrån dagens samhälleliga och rättsliga förutsättningar ska utredaren analysera vilken roll de kollektivtrafikansvariga bör ha, det vill säga vad det offentliga åtagandet på kollektivtrafikområdet bör innehålla och hur långt det bör sträcka sig. I detta ligger även att lämna förslag till en lämplig avgränsning mellan den trafik som är föremål för ekonomisk ersättning från det allmänna och den trafik som bedrivs kommersiellt.

Den lokala och regionala kollektivtrafiken är inte bara av betydelse för förverkligandet av de lokala och regionala målen om t.ex. geografisk tillgänglighet och tillväxt utan även för att de nationella transportpolitiska målen ska kunna uppnås. De transportpolitiska målen kommer till uttryck i propositionen Moderna transporter (prop. 2005/06:160 s. 25–41, se även bet. 2005/06:TU5, rskr. 2005/06:308). Utredaren ska därför ta ställning till om det bör finnas en tydligare koppling mellan de transportpolitiska målen och de kollektivtrafikansvarigas ansvar. Om så är fallet ska utredaren lämna förslag till lagstiftning samt förslag till hur resultaten ska kunna följas upp i förhållande till målsättningarna.

Den samordning som var syftet med trafikhuvudmannareformen på 1970-talet har i huvudsak fungerat väl inom respektive län. Däremot uppvisar samordningen mellan länen vissa brister som är svårare att komma till rätta med. Det medför problem när en

funktionell arbetsmarknadsregion berör mer än ett län. Det kan handla om sämre utbud av linjetrafik över länsgränserna och att olika län tillämpar olika resevillkor. Utredaren ska därför överväga om ansvaret fortsatt ska gälla inom ett visst administrativt område eller om det bör kompletteras med funktionella krav. Förslagen till ny lagstiftning ska vara ändamålsenliga oavsett hur den framtida indelningen av landet i regioner och län kan komma att se ut.

Den 1 januari 1998 trädde nya regler för färdtjänst och riksfärdtjänst i kraft. Syftet med dessa regler är bl.a. att underlätta samordning av dessa anropsstyrda transportformer med den vanliga linjetrafiken för att skapa en attraktivare service och en effektivare användning av offentliga medel. Av olika skäl har denna samordning inte genomförts i någon större omfattning, delvis på grund av att lagarna hamnar i konflikt med vissa upphandlingsregler. Dessutom finns det nu önskemål om att även kunna föra in sjukresorna i ett integrerat kollektivtrafiksystem. Samordning av olika former av samhällsbetald kollektivtrafik är särskilt viktig i glesbygd. I dag samordnas ofta den allmänna linjetrafiken och skolskjutsar, men en integrerad lagstiftning för allmän och särskild kollektivtrafik kan ytterligare underlätta samordningen mellan olika typer av kollektivtrafik. Utredaren ska beakta förutsättningarna för samordning mellan kollektivtrafik och godstransporter, vilket i dag är relativt omfattande och viktiga i vissa delar av landet. Det är även angeläget att taxi ges möjligheter att i högre utsträckning medverka i kollektivtrafiken. Utredaren ska ge förslag till förändringar som underlättar önskad samordning.

Det stora antalet lagar gör regleringen av kollektivtrafiken svåröverskådlig. Utredaren ska analysera om det är möjligt att de olika transportformerna, såväl allmän som övrig offentligt finansierad kollektivtrafik, samlas i en och samma lag.

### *Dynamisk marknad*

I Banverkets och Vägverkets rapport Koll Framåt framförs kritik mot att många kollektivtrafikansvariga i alltför liten utsträckning sätter resenärernas behov i fokus. Utredarens förslag till ny lagstiftning ska ta sin utgångspunkt i ett resenärsperspektiv.

Trafikhuvudmännen har en rättslig särställning eftersom de, utan särskilt tillstånd, kan bedriva linjetrafik med buss inom respektive län. Detta har bidragit till att trafikhuvudmännen kommit att inta

en monopolliknande position. Utredaren ska baserat på en analys av hur marknadstillträdet kan underlättas för andra aktörer, lämna förslag till hur förutsättningarna för kommersiell trafik bättre kan tas tillvara. Utredaren ska vidare redovisa de konsekvenser som en öppning av marknaden kan medföra för geografisk tillgänglighet, samordning, kommunal ekonomi m.m. Utredaren ska i denna del samråda med Järnvägsutredningen 2 (N 2007:11).

I propositionen 2005/06:160 Moderna transporter s. 64–66 föreslås att de kollektivtrafikansvariga ska utarbeta långsiktiga och strategiska planer för kollektivtrafikens utveckling. En strategisk plan ger bättre förutsättningar för samordning mellan kollektivtrafikplaneringen och den fysiska planeringen i kommuner och regioner. Samordningen bidrar till både en attraktiv och samhälls-ekonomiskt effektiv bebyggelsestruktur och en kostnadseffektiv kollektivtrafik. En strategisk plan kan även minska andra marknadsaktörers osäkerhet när det gäller de kollektivtrafikansvarigas långsiktiga intentioner i fråga om exempelvis utbud, priser och kvalitet. Det kan underlätta för taxi-, buss- och järnvägsföretag att värdera möjligheter och risker i samband med investeringar på marknaden. Utredaren ska överväga möjligheterna att införliva krav på långsiktig strategisk planering och, om sådana krav anses vara lämpliga, föreslå hur de bör vara utformade.

Det snabbt ökande flygresandet genererar allt fler resor till och från flygplatserna, framför allt med bil. För att främja en långsiktigt hållbar utveckling och för att flygplatserna ska kunna hålla sig inom de utsläppsramar som regleras i deras miljötillstånd behöver kollektivtrafiken till och från flygplatserna göras mer attraktiv. Utredaren ska analysera om det finns behov av att i lag tydliggöra att även trafikförsörjningen till och från våra flygplatser ingår i de kollektivtrafikansvarigas ansvar.

Resecenter är betydelsefulla för kollektivtrafikens förmåga att attrahera nya resande. Det kan vara ett problem att inte all kollektivtrafik, inklusive kommersiell busstrafik, regelmässigt angör dessa knutpunkter. Det är viktigt att stärka resecentrens attraktivitet och att konkurrensneutrala villkor tillämpas vid upplåtelsen av resecentra till olika operatörer. Utredaren ska bedöma om det finns ett behov av lagstiftning om dessa frågor och föreslå lämplig reglering.

*Passagerares rättigheter och skyldigheter*

I propositionen Moderna transporter (prop. 2005/06:160 s. 228) konstateras att resenärernas ställning inom kollektivtrafiken behöver stärkas. De försök som hittills har gjorts av Konsumentverket/KO att förhandla fram generella resevillkor med kollektivtrafikföretagen har inte lett till några resultat. I propositionen konstateras vidare att det krävs ytterligare utredning och fördjupade analyser av förhållandena inom de olika trafikslagen innan det är möjligt att lämna förslag till en civilrättslig reglering av passagerarnas rättigheter i kollektivtrafiken.

Utredaren ska lämna förslag till hur passagerarrättigheterna i kollektivtrafiken, inklusive färdtjänst och annan särskild kollektivtrafik, kan stärkas i den svenska lagstiftningen. I det sammanhanget ska särskild vikt fästas vid behoven hos resenärer med funktionsnedsättning. I arbetet med utformningen av passagerarrättigheterna ska utredaren ta hänsyn till de ekonomiska och andra förutsättningar som råder inom kollektivtrafiken. Utredaren ska därför kartlägga och analysera vilka kostnads- och konkurrens effekter förslaget kan förväntas få för de olika transportslagen. Utredaren ska särskilt beakta gällande och föreslagna gemenskapsreglering på området.

Utredaren ska överväga om lagstiftningen bör vara transportslagsövergripande eller om varje transportslag ska regleras var för sig. Utredaren ska belysa för- och nackdelar med olika lagstiftningstekniska lösningar. Oberoende av valet av lagstiftningsteknisk lösning bör regleringen allmänt bidra till konkurrensneutralitet mellan transportslagen. Samtidigt kan det finnas behov av att anpassa reglerna till de specifika förutsättningar som råder inom respektive transportslag.

Utredaren ska också ta ställning till vilka transportslag och typer av transporter den föreslagna lagstiftningen bör omfatta. Ett skäl till att ett visst transportslag bör undantas kan exempelvis vara att det redan omfattas av lagstiftning och att denna anses tillräcklig för att skydda resenärerna samt att lagstiftningen kan förväntas fungera väl tillsammans med utredningens förslag gällande andra transportslag. Ett annat skäl kan vara att vissa typer av transporter inom en nära framtid kan förutses komma att omfattas av gemenskapslagstiftning.

I förekommande fall ska utredaren lämna förslag till vilka rättigheter resenärerna ska ha gentemot transportörerna. I ett resenärs-

perspektiv är det önskvärt att trafikutbudet med tillhörande tjänster uppfattas som en helhet med god kvalitet. Detta gäller även om konkurrensen och antalet transportörer ökar. Utredaren ska föreslå hur det kan säkerställas att trafikutbudet med tillhörande tjänster, som till exempel informations-, boknings- och biljett-system, samordnas oavsett vem som bedriver eller ansvarar för kollektivtrafiken. Utredaren ska i denna del samråda med Järnvägsutredningen 2 (N 2007:11). Vidare ska utredaren lämna förslag till bestämmelser om kompensation och assistans vid förseningar och störningar i trafiken. Utredaren ska också ta ställning till om rättigheterna även bör sanktioneras på marknadsrättslig väg.

Trots att det sedan år 1979 har funnits en lag som anger att kollektivtrafiken ska vara handikappanpassad finns det fortfarande brister på området. Eftersom målet, att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning senast år 2010, inte ser ut att uppnås behöver nya styrmedel införas (jfr prop. 2005/06:160 s. 216–218). I propositionen Ett starkare skydd mot diskriminering (prop. 2007/08:95, s. 95) betonar regeringen också att det i fråga om tillgänglighet är viktigt, inte minst för den som har en funktionsnedsättning, att vägledning ges om vilka krav som kan ställas på den som bedriver en viss verksamhet. Det sagda får sägas vara särskilt viktigt i kollektivtrafiken. Utredaren ska därför lämna förslag på hur särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör utformas. Det kan exempelvis gälla rätten att resa, handikappanpassning av stationer och terminaler samt rätten till information och assistans på stationer och terminaler samt ombord på de olika transportmedlen. I det arbetet ska utredaren ta hänsyn till förekomsten av ekonomiska och andra typer av styrmedel för att öka kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Resenärerna har även vissa skyldigheter. Till dessa hör skyldigheten att betala avgifter för sitt resande. Det är viktigt att konsekvensen av utebliven betalning är tillräckligt kännbar för att ha en avskräckande funktion. Samtidigt måste den dock framstå som rimlig i förhållande till andra liknande regelöverträdelser. Utredaren ska därför även genomföra en översyn av regelverket om administrativa sanktioner mot resenärer som bryter mot skyldigheten att betala avgift i kollektivtrafiken. Översynen ska dock inte omfatta det straffrättsliga sanktionssystemet för underlåtelse att betala för resan.

*Ekonomiska konsekvenser*

För det fall förslagen kan förväntas leda till kostnadsökningar för det offentliga, exempelvis när det gäller frågan om tillsyn eller kommuners och landstings verksamhet, ska utredaren föreslå hur dessa ska finansieras.

**Arbetsformer m.m.**

Utredaren ska samråda med berörda departement, myndigheter, kommuner, landsting, Järnvägsutredningen 2 (N 2007:11) samt Transportstyrelseutredningen (N 2007:05). Utredaren ska även samråda med de organisationer och delar av näringslivet som berörs av frågan. Vidare ska utredaren uppmärksamma hur motsvarande frågor hanterats i andra länder inom det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, främst Danmark, Norge och Finland. Utredaren får för det ändamålet samråda med departement och myndigheter i dessa länder.

Uppdraget ska redovisas till regeringen i två omgångar. Förslaget till offentlighetsreglering ska redovisas senast den 30 april 2009. Förslaget till stärkta passagerarrättigheter ska redovisas senast den 30 september 2009.

(Näringsdepartementet)

# Passagerarrättigheter i kollektivtrafik

*SANN & PARTNERS Management Consulting,  
Roland Boss, 2009*

Denna promemoria redovisar ett uppdrag från Utredningen om en ny kollektivtrafikslag (N 2008:3) gällande definition av olika trafikslag samt förslag till kompletterande bestämmelser gällande passagerarrättigheter för lokal och regional kollektivtrafik som bör ingå i nationell lagstiftning. Förslaget inkluderar järnväg inkl. tunnelbana och spårväg, buss och båt. Förslaget behandlar också hur särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör utformas.

## **Förändrad uppdelning mellan olika trafikslag**

Kollektivtrafik har traditionellt delats upp i lokal, regional och fjärrtrafik. Olika trafikslag har olika förutsättningar och kan också omfattas av olika krav utifrån EG-rätt och nationell lagstiftning. Det finns därför ett stort behov av en entydig definition av respektive trafikslag.

En sådan indelning kompliceras av att de olika trafikslagen kan särskiljas utifrån olika faktorer som avstånd, frekvens, biljettyp, antal passagerare, typ av resa, tidtabell med mera, men i många fall blandas resenärer av olika kategorier i samma fordon och omfattas då av olika regler.

- Resenärer utnyttjar trafikslagen på olika sätt. Det förekommer frekventa korta och obokade resor med fjärrtåg likväl som långa tillfälliga resor med lokaltrafiken.
- Många resor företas med en blandning av olika trafikslag, exempelvis börjar och slutar ofta en längre resa med fjärrtåg i lokaltrafiken.
- Samma typer av fordon används ofta i olika trafikslag.

- Korta resor som passerar en regiongräns är svåra att definiera.

Tidigare har uppdelningen oftast gjorts utifrån vem som varit huvudman. Lokal och regional trafik hanteras av offentliga trafik- huvudmän som antingen driver trafiken i egen regi eller upphandlar operatörer som utför transporttjänsten där operatören inte har egen möjlighet att påverka tidtabell eller avgifter.

Idag blir trafiken alltmer konkurrensutsatt och därigenom mer fragmenterad och mindre styrd. All trafik kommer att kunna erbjudas att utföras i privat regi och offentligt subventionerad trafik kommer att blandas med kommersiell trafik på samma sträcka.

Regionerna växer och den regionala trafiken utvidgas till att även omfatta längre sträckor och passerar tidigare givna gränser. Man får på så sätt olika typer av resenärer i samma fordon. Olika trafikslag blandas och gränserna suddas ut mellan olika typer av trafik.

Ett tydligt exempel är den nyligen upphandlade och subventionerade Öresundstrafiken som börjar som regionaltrafik i Danmark, passerar Öresundsbron och blir internationell trafik för att fortsätta som fjärr- och regionaltrafik genom sex trafikhuvudmäns områden. Tågen kombinerar lokal-, regional- och fjärr- och utrikestrafik i samma fordon. Samtidigt fortsätter SJ att köra kommersiell trafik på samma sträcka. Även i trafiken till och från Arlanda blandas kommersiell och subventionerad trafik på samma sträcka.

### **Svårigheter att tillämpa samma regler för olika trafikslag**

EG-förordningarna som avser kollektivtrafik är generellt skrivna och ofta med utgångspunkt i längre och bokade resor. Det finns exempelvis detaljerade bestämmelser om ersättning vid förseningar. I lokal stadstrafik med obokade passagerare är det ibland mycket svårt att tillämpa det regelverket. Det kan exempelvis vara svårt att definiera vem som är berättigad till ersättning, vilka passagerare som skulle ha rest med en försenad eller inställd avgång. En resenär som kommer till en station och omedelbart kan resa med ett tåg som egentligen skulle ha gått 30 minuter tidigare är inte drabbad av någon försening även om han åker med ett försenat tåg. Skillnaden mot fjärrtågstrafiken ligger här i att där är biljetten bokad till en särskild avgång och avgångarna är mindre frekventa.



Enligt EG-förordningarna ska kontant ersättning betalas ut vid försening. Ersättningsnivåer om 25 och 50 procent av biljettpriset innebär relativt små belopp per resa för en passagerare som köpt ett månadskort i lokaltrafiken. Det innebär också stora administrativa problem att granska och betala ut kontant ersättning till alla drabbade passagerare.

Vidare kräver EG-förordningarna att passagerarna ska erbjudas måltider och i vissa fall övernattning vid längre förseningar. Att tillämpa det regelverket på lokaltrafik kan vara svårt eftersom det kan handla om väldigt många resenärer och med stora svårigheter att definiera vilka som är berättigade.

Möjlighet finns i vissa fall att begära undantag från en stor del av EG-förordningarna. För de fall undantag begärs bör kompletterande regler skrivas in i den nationella lagstiftningen för att ge ett grundskydd för resenärer oavsett trafikslag. I den nuvarande lagen om information till passagerare m.m. finns redan regler om att transportörerna ska ha ett ersättningssystem vid förseningar men ingen beskrivning om hur det ska vara utformat eller hur stor ersättningen ska vara. Med en mer fraktionerad kollektivtrafik med allt fler transportörer behövs ett system som är konkurrensneutralt och tydligt för resenärerna.

EG-förordningarna innehåller också regler för att underlätta resor för PRM, personer med behov av hjälp i samband med resan. Eftersom en resa oftast omfattar flera typer av trafikslag behöver regelverket täcka hela resan. De regler som gäller PRM i EG-förordningarna och som undantas bör därför införas i nationell lagstiftning.

EG-förordningarna är skrivna separat för fyra olika trafikslag, flyg, tåg, buss och sjötrafik. Det är önskvärt att få ett enhetligt regelverk för alla trafikslag eftersom många kollektivresor sker med fler än ett trafikslag. EG-förordningarna innehåller också krav på information och möjlighet att boka biljetter dessa regler och reglerna om assistansen till funktionshindrade bör omfatta alla trafikslag för att skapa bra fungerande kollektivtrafik för alla.

## **Analys av trafikslagens definierande särdrag**

Hur ska lokal och regional kollektivtrafikresa definieras och särskiljas från fjärrtåg, nationell och internationell trafik? Ett antal olika särskiljande parametrar har använts och utvärderas nedan.

*EU:s definition* enligt rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar. Definitionen finns längre ned i dokumentet och ska gälla som underlag för undantag från förordningen. Definitionen är emellertid inte helt entydig.

*Avstånd.* Banverket har använt definitionen att resor som är mellan 50 och 100 km definieras som regionala, kortare resor än 50 km är då lokala och längre än 100 km är fjärrresor.

Många avvikelser från det begreppet förekommer i praktiken och gör det svårt att använda i en juridisk prövning. Som exempel är avståndet mellan Norrtälje och Södertälje ca 100 km och sträckan trafikeras av SL:s lokaltrafik. Mycket trafik som anses vara regionaltrafik är kortare än 50 km.

Enbart avstånd är inte en definierande skillnad som kan användas juridiskt

*Frekvens.* Lokal- och regionaltrafiken har oftast många avgångar per timme under stora delar av trafikdygnet. I Göteborg kan tur-tätheten mellan exempelvis Centralstationen och Kungsportsplatsen vara var tredje minut. Stombussnätet i Stockholm har under normaltrafik sex minuter mellan turerna. Men även fjärrtrafiken har ibland mycket tätt mellan avgångarna. Mellan Stockholm och Göteborg går det ca fem tåg per två timmar under dagtid. Mellan Malmö och Köpenhamn, som måste räknas som internationell trafik, går det ett tåg var tionde minut under högtrafik. Mellan två platser i en storstads ytterområden kan frekvensen vara en buss per nittionde minut.

Enbart frekvens är inte en definierande skillnad som kan användas juridiskt.

*Antal uppehåll.* Lokal och regional trafik har fler hållplatser per körd km än den långväga trafiken, men det finns även regionala direktbussar som går långa sträckor på motorväg utan hållplatser exempelvis mellan Norrtälje och Stockholm. Mellan Göteborg och Köpenhamn trafikerar Öresundståget med regionaltåg med frekventa stopp och därmed längre restid. SJ trafikerar samma sträcka med Intercitytåg och X2000 som har lite färre stopp och något kortare restid.

Det är svårt att entydigt använda antal stopp för att skilja trafikslag åt.

*Antalet passagerare* är totalt sett betydligt större i lokaltrafiken än i fjärrtrafiken. Exempelvis har SL:s busslinje 4, eller Gärdets tunnelbanestation i Stockholm fler påstigande passagerare per dag

än SJ:s alla fjärrtåg. Många fjärrtåg har under vissa tider mycket passagerare och flera fjärrtåg har dubbelkopplats för att klara av trafiktoppar men är ändå fullbokade. På Öresundstågen, som har egenskaper från alla tre trafiktyper, är det ofta så fullt att många resenärer tvingas stå eller sitta på golvet trots frekvent trafik.

Enbart antalet passagerare är inte en definierande skillnad som kan användas juridiskt.

*Separata spår.* Tunnelbana spårvagn och vissa lokalbanor trafikeras på spår som inte är knutet till det allmänna järnvägsnätet och som inte ingår i Banverkets järnvägsnätsbeskrivning. Andra lokalbanor, exempelvis pendeltåg, Pågatåget och Arlandabanan (delvis) delar spår med övrig tågtrafik och ingår i Banverkets trafikansvar.

Separata spår kan användas som en särskiljande faktor.

*Bokning.* En markant skillnad är möjligheten att boka plats och andelen obokade och bokade passagerare. Inom lokal och regionaltrafik förekommer inte bokade platser, förutom i ett försök från Västrafiken att erbjuda bokade rullstolsplatser på bussar och regionalståg. På fjärrstågen finns på många tåg en stor andel obokade passagerare men där finns också möjlighet att boka plats för att garantera att man kommer med och får sitta. På X2000 är det obligatoriskt med platsbokning.

På Öresundståget och Intercity tågen kan man valfritt resa med bokad platsbiljett eller obokad med färdbiljett eller periodkort.

Enbart utformningen av bokningsrutiner är inte en definierande skillnad som kan användas juridiskt. Däremot kan bokning användas för att särskilja särskilda resor för funktionshindrade i lokaltrafiken.

## Förslag till undantag från EG förordning

De olika EG-förordningarna gällande resenärer i kollektivtrafik som redovisats ovan har olika möjligheter till undantag från reglerna för särskilt definierad trafik. Nackdelen med EG-förordningarna är att de behandlar varje trafikslag för sig. Det vore önskvärt att i svensk lagstiftning ta ett helhetsgrepp för hela kollektivtrafikområdet för att få enhetliga regler och en samverkan mellan olika trafikslag.

Det är främst i EG-förordningen för tågresenärer (EG 1371/2007) som det finns möjlighet att definiera undantag från delar av förordningen för lokal och regionaltrafik. I förordningen för flyg-

resenärer finns inga undantagsmöjligheter. I förslagen till förordningar för resenärer på buss och i sjöfart finns möjlighet till undantag bara om motsvarande regler finns i avtal om allmän trafik som garanterar passagerarrättigheter på en jämförbar nivå med förordningen. Med grund i dessa bestämmelser föreslås ett nationellt regelverk som omfattar alla trafikslag med likartade regler, som kan utgöra en grund för undantag från EG rätten även för buss och sjötrafik och som ger enhetliga regler för all kollektivtrafik.

Gjorda intervjuer med branschföreträdare och har visat på önskemål att undanta lokaltrafiken från EG-förordningen för tågresenärer (EG 1371/2007).

Problemen med att följa hela regelverket har från branschorganisationen och trafikhuvudmän främst gällt reglerna för assistans och ersättning vid förseningar. Motivet är att det rör sig om väldigt stora resenärsvolymer vilket gör det svårt att hantera individuella ersättningsanspråk. Resenärernas rättigheter är svåra att identifiera eftersom ingen bokning sker inom lokaltrafiken. De flesta resenärer är relativt nära hemmet och kan ofta på annat sätt lösa problemen vid störningar.

Det är värt att notera att det finns utvecklade branschregler för ersättning i samband med förseningar som följs av trafikhuvudmännen idag. Dessa ger oftast resenären möjlighet att begära ersättning för alternativ reskostnad, men oftast inte återbetalning av biljetter. Syftet med undantag och ett nationellt regelverk måste vara att inte försämra den praxis som finns i branschen idag.

Från resenärsföreningar och handikapporganisationer är man angelägen om att resenären ska ha en garanti för att kunna genomföra resan. Det är framkomligheten som prioriteras före ersättningsystem. Det är också viktigt att tryggheten för resenärer med särskilda behov särskilt uppmärksammas. Resor med behov av assistans bör därför särskiljas.

Underlag för undantag bör därför utgöras av följande faktorer:

- A. Prioritering av behovet av att komma fram.
- B. Hanterbarhet. Regelverket måste kunna tillämpas med möjlighet att identifiera vilka som är berättigade till ersättning.
- C. Rimlighet, assistans i form av måltider och övernattning är oftast inte viktiga vid lokala resor.
- D. Skydd av resenärer med särskilda behov. Funktionshindrade måste få trygghet i resan och garanteras framkomlighet utifrån egna behov och förutsättningar.

För de trafikslag som undantas kompletteras den nationella lagstiftningen med syfte att få enhetlighet mellan trafikslag och att garantera behoven för de funktionshindrade. Utifrån gjorda intervjuer och analys av befintliga regler och branschöverenskommelser föreslås därför följande definition till undantag från EG lagstiftningen.

Som underlag för definition av undantag skall, enligt förordningen, EU:s direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 ”om utvecklingen av gemenskapens järnvägar” följas. Förordningen definierar olika trafikslag enligt följande:

- Stads- och förortstrafik: transporter som utförs för att tillgodose transportbehoven inom en stadskärna eller en storstadsregion samt transportbehoven mellan denna storstadsregion och omgivande områden.
- Regional trafik: transporter som utförs för att tillgodose transportbehoven i en region.

Begreppen är en smula svårtolkade och kan definieras enligt följande:

#### **Stads och förortstrafik definieras som:**

- Spårtrafik på avskilda separata spårssystem, tunnelbana, spårvagn och lokalbanor. (Omfattas idag inte av allmänna regler för järnvägstrafik och förekommer bara inom lokaltrafiken)
- Buss-, tåg- och båttrafik inom 25 km radie från stadskärnan. (Sträckan motsvarar normala dagliga pendlingsavstånd och avståndet ger rimliga möjligheter till alternativa transportsätt)

Behoven av skyddande regelverk är mindre inom lokaltrafiken där ofta alternativ finns. Inom regionaltrafik är däremot behoven likartade de för långväga resor. Exempelvis är det en lika svår situation för en resenär från eller till städernas ytterområden om den sista bussen eller tåget ställs in som det är för en resenär som missar en anslutande etapp i en längre resa, varför det är rimligt med högre krav på assistans och/eller ersättning. Regionaltrafik omfattar ofta stora områden och är ofta svårt att skilja från fjärrtrafik. Ofta saknas också alternativa resmöjligheter. *Regionaltrafik bör därför inte undantas från förordningarna.*

För stads och förortstrafik begärs undantag från EG-förordningen om tåg buss och båttrafik med hänvisning till nationell lagstiftning som garanterar funktionshindrades rättigheter. Observera att för buss och sjötrafik är regelverket ännu preliminärt och kan komma att ändras.

### **Särskilda regler för funktionshindrade**

För den undantagna lokaltrafiken bör ändå ett särskilt regelverk gälla för resenärer med särskilda behov. Förutsättning ska vara att resan bokats med angivande av assistansbehovet. Funktionshindrade bör kunna boka en resa med assistans och känna trygghet i att få en framkomlighetsgaranti. För att garantera assistans för funktionshindrade även i lokal och regionaltrafik ska det vara möjligt att boka resor som omfattar alla trafikslag.

### **Underlag för ny svensk lagstiftning**

Passagerarrättigheter för lokal kollektivtrafik som bör ingå i nationell lagstiftning samt utformning av särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

### **Befintliga lagar och förordningar**

#### **EU-förordningar:**

*EG nr 261/2004* – om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar.

Förordningen gäller sedan den 17 februari 2005 för all flygning inom och från flygplatser inom EU och under vissa omständigheter vid flygning till EU från flygplats utanför EU. Förordningen ska bland annat skydda resenärer från besvär i samband med överbokning och inställda flygningar. Förordningen reglerar rätten till ersättning och kompensation vid nekad ombordstigning och förseningar.

*EG nr 1107/2006* – om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

Förordningen gäller sedan juli 2008 på alla flygplatser inom Europa med särskilt kvalitetsansvar på flygplatser med mer än 150 000 passagerarrörelser per år. Flygplatsen är ansvarig även för anslutning till annan kollektivtrafik som tåg, buss, taxi vid flygplatsen. Inga undantag kan göras från förordningen. Förordningen reglerar villkoren för rätt till assistans för personer med funktionsnedsättningar Och nedsatt rörlighet. Förordningen är tydlig och innehåller inga svårtolkade villkor, den har också en tydlig rekommendation om finansieringsmodell.

*EG nr 1371/2007 – om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.*

Förordningen gäller från december 2009. Den omfattar hur järnvägsföretag och stationsförvaltare ska samarbeta om att erbjuda biljettbokning, information och ledsagningstjänster samt regler om ersättning vid försening, skadeståndsansvar och säkerhetsbestämmelser.

Flera svårtolkade paragrafer finns i förordningen gällande omfattningen av stationer, finansiering av tjänsten samt vid ansökan om undantag, definition av olika trafiktyper. Det finns möjlighet att göra ett temporärt undantag, 5 år, för nationell trafik från vissa av bestämmelserna, men det är inte aktuellt för Sverige.

Stads- förorts- och regionaltrafik får undantas från delar av förordningen. Regler om biljetter, skadestånd, försäkring, funktionshindrades rätt till transport, information till funktionshindrade, samt regler om personlig säkerhet kan inte undantas. För definition av undantagen trafik ska definitionerna i rådets direktiv 91/440/EEG följas. Se ovan för definition.

*Förslag till förordning – om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning EG nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheterna som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.*

Gäller all busstrafik i linjetrafik. Ledsagning ska erbjudas på bussterminaler, och sådana platser där assistans kan erhållas ska utses nationellt och publiceras och säkra tillgänglighet i ”de flesta områden”.

Undantag får göras för stads-, förorts- och regionaltrafik om det finns avtal om allmän trafik som garanterar passagerarrättigheter på en jämförbar nivå med förordningen.

Förordningen innehåller liknande regler om förseningsavgifter, skadestånd och assistans till funktionshindrade som järnvägsför-

ordningen. Förordningen presenteras för första läsning i april i år och beräknas beslutas tidigast under hösten 2009. Förordningen kommer i så fall att gälla från slutet av 2010. Ändringar kan komma att göras i förordningen innan beslut fattas.

*Förslag till förordning – om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning EG nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheterna som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.*

Gäller all kommersiell verksamhet för passagerare till sjöss.

Undantag får göras för tjänster som omfattas av avtal som säkerställer passagerarrättigheter på en jämförbar nivå med förordningen.

Förordningen innehåller liknande regler om förseningsavgifter, skadestånd och assistans till funktionshindrade som järnvägsförordningen. Förordningen presenteras för första läsning i april i år och beräknas beslutas tidigast under hösten 2009. Förordningen kommer i så fall att gälla från slutet av 2010. Ändringar kan komma att göras i förordningen innan beslut fattas.

### **Sammanfattande analys av EU-förordningarna**

Andemeningen i alla förordningarna är i stort sett densamma. Man vill stärka passagerarnas rättigheter genom att kräva ansvar av trafikföretagen. Ansvar krävs genom kontanta förseningsavgifter baserade på procent av biljettpriset samt för flyg, tåg och sjötrafik med mat och husrum vid längre förseningar. Dessutom krävs försäkringar och skadeståndsansvar för personskada och skadat resgods och personligt bagage. Vidare ställs krav på information inför och under resan. Informationen ska vara tillgänglig för funktionshindrade.

Alla förordningarna ställer stora krav på tillgänglighet och rätt till assistans för PRM som är ett utökat begrepp för det vi i Sverige avser med funktionshindrade. PRM omfattar alla som permanent eller tillfälligt har behov av assistans och riktar sig även till äldre och andra som normalt inte räknas till gruppen funktionshindrade.

Tyvärr är förordningarna skrivna för varje trafikslag separat, och det är bara i flygförordningen som man utökar begreppet till alla anslutningar runt flygplatsen. För att skapa en fungerande resa från



start till mål måste man ställa krav på samarbete mellan alla trafikslag och använda ett ”hela resan” synsätt.

### **Svensk lagstiftning**

För att tillvarata passagerares rättigheter inom kollektivtrafiken finns flera svenska lagar och förordningar.

*Lag (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik*  
Gäller anpassning och tillgänglighet.

*Förordning (1980:393) om handikappanpassad kollektivtrafik*  
Ålägger Vägverket, Banverket, Sjöfartsverket, Transportstyrelsen och Rikstrafikens ansvar för tillämpning av lagen om handikappanpassning.

*Lag (2006:1116) om information till passagerare m.m.*  
System för ersättning vid förseningar ska finnas.  
Allmän reseinformation samt att vid behov lämna information om tillgänglighet.

*Lag (1997:736) om färdtjänst*  
Reglerar kommunernas ansvar för färdtjänst för funktionshindrade.

### **Förslag till ny lagstiftning**

Passagerarnas rättigheter skiljer sig ofta mellan olika trafikslag, trafikhuvudmän och operatörer. Ny lagstiftning från EU kommer att utöka ansvaret för vissa trafikslag. Funktionshindrade är en grupp med särskilda behov som fått mycket uppmärksamhet i EG-förordningarna. För att få likartad grundtrygghet i hela systemet behövs kompletterande nationella regler för de trafikslag som inte omfattas av EG-rätten.

I de fall undantag görs från EG-rätten finns ofta ingen motsvarande nationell lagstiftning utan regelverket har fått bestämmas av trafikhuvudmännen och operatörerna själva. Olika regler gäller därför i olika delar av kollektivtrafikområdet. Resenärerna riskerar att hamna mellan stolarna vid byte av trafikslag eftersom ingen har ansvar för bytet, utan endast för ”sin” respektive transport.

EG-förordningarna kommer att gälla som svensk lag för de trafikslag som inte undantas. Därmed behöver den svenska lagstiftningen kompletteras för att ge harmoniserande lagstiftning inom hela kollektivtrafikområdet. Regelverket behöver bli så likvärdigt som möjligt när trafiken avregleras, fragmenteras och blandas. Vissa av EU-förordningarnas regler är dock inte tillämpliga på lokal och regional trafik och vissa bör ha andra villkor.

Ett förslag till vilka artiklar som bör överföras eller ändras i den kompletterande lagstiftningen för stads- och förortstrafik finns i bilagan – ”Förslag till kompletterande kollektivlagstiftning”.

Lagstiftningen bör också lägga grunder till trafikslagsövergripande samordning av regler och ansvar med resenärernas behov i fokus. Ett ”hela resan”- perspektiv bör präglagen och innebära att transportörer måste samarbeta för att underlätta för resenärerna vid byten mellan olika trafikslag. Samarbete behövs inom information och biljettbokning samt för assistans för funktionshindrade. Lagstiftningen ska i övrigt inte minska möjligheterna till konkurrens och individuella erbjudanden.

### **Förslag till kompletterande kollektivtrafiklagstiftning**

Den svenska lagstiftningen för lokal-, förortstrafik behöver kompletteras med nedanstående paragrafer ur EG:s förordningar för att ge en gemensam miniminivå jämförbart med EG-förordningarna. Artiklarna hänvisar till förordningen för tågresenärer men lagstiftningen bör omfatta även buss- och sjötrafik. Ändringar i formuleringen och förslag till tillägg är gjorda kursivt. Vissa stycken har utgått vilket gör att numreringen haltar. Förslaget gör inte anspråk på att vara juridiskt korrekt utan utgör underlag till vilka bestämmelser från EG-rätten som bör ingå i svensk lagstiftning.

Överstruken text bör utgå ur kompletterande lagstiftning för lokal trafik men kommer att gälla enligt EG-lagstiftning för övrig trafik, se angivna motiveringar.

## Artikel 5 – Cyklar

*Transportörer* ska ge resenärerna möjlighet att ta med cyklar på *fordonen* – om så är lämpligt, mot ersättning – om de är lätthanterliga, om det inte har någon negativ effekt på trafiktjänsten i fråga och om *fordonen* tillåter.

**Motivering:** Allt fler efterfrågar möjligheten att ta med cykeln för att användas lokalt. Det är ett miljövänligt alternativ och som ökar möjligheten till att använda kollektivtrafiken och bör främjas.

## Artikel 6 – Förbud mot att frångå och begränsa förpliktelserna

1. Förpliktelser gentemot resenärerna enligt denna förordning får inte begränsas eller frångås, till exempel genom ett undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet.
2. Ett *transportföretag* får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.

**Motivering:** Lagstiftningen ska inte ta bort motiven för förmånligare branschöverenskommelser eller att använda förmånligare regler som konkurrensmedel.

## Artikel 8 – Reseinformation

1. *Transportörer* och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för en eller flera *transportörers* räkning ska på begäran, utan att bestämmelserna i artikel 10 påverkas, ge resenären åtminstone den information som avses i del I av bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av den berörda *transportören*. Biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för egen räkning, och researrangörer, ska lämna denna information om den finns tillgänglig.

(Bilaga II

Minimiinformation som ska lämnas av järnvägsföretag och/eller biljettutfärdare:

Del I: Information före resan.

Allmänna avtalsvillkor.

Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan.

Tidtabeller och villkor för det lägsta biljettpriset.

Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på fordonen för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Möjligheten att medföra cyklar samt villkor för detta.

~~(Tillgång på platser för rökare och icke-rökare, i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar.)~~ Motivering; texten utgår då rökning ej är tillåten på tåg i Sverige.

Eventuella faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken.

Tillgång till tjänster ombord på fordonen.

Förfaranden för att återfå förlorat resgods.

Förfaranden för inlämnande av klagomål.)

2. Järnvägsföretagen ska under resan lämna resenären åtminstone den information som avses i del II av bilaga II.

(Bilaga II del II: Information under resan

Tjänster ombord på fordonen

Nästa station/hållplats.

Förseningar.

Viktigare anslutningar

Säkerhets- och trygghetsfrågor)

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen. Särskild hänsyn ska därvid tas till personer med nedsatt syn eller hörsel.

**Motivering:** Grundläggande information om trafiken, tillgängligheten och störningar ska lämnas till alla resenärer både inför och under resan och med hänsyn tagen till personer med funktionsnedsättningar.

### (Artikel 9 – Tillgång till biljetter, direktbiljetter och bokningar

1. *Transportörer* och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter, direktbiljetter och bokningar när sådana finns att tillgå.
2. *Transportörer* ska distribuera biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande försäljningsställen:
  - a) Biljettkontor eller biljettautomater.

- b) Telefon, Internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik.
- c) Ombord på fordonen.)

*Denna artikel gäller i EG förordningen och kan inte undantas. Eventuellt ska upplysning om detta lämnas i den svenska lagstiftningen.*

#### Artikel 10 – Reseinformation och bokningssystem

1. För att lämna den information och utfärda de biljetter som avses i denna förordning ska järnvägsföretag och biljettutfärdare använda ett datoriserat informations- och bokningssystem. för *kollektivtrafik* (CIRSRT) som ska upprättas *enligt en överenskommen standard*.
5. I enlighet med bestämmelserna i direktiv 95/46/EG får *transportörer* eller biljettutfärdare inte lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar till andra järnvägsföretag eller biljettutfärdare.

**Motivering:** Möjlighet att ta emot bokningsinformation från andra system eller i gemensamma system är en nödvändighet för att kunna erbjuda sammanhängande resor med assistans för funktionshindrade. Ett gemensamt gränssnitt som underlättar bokning för alla resor främjar kollektivtrafiken i stort. Om angiven standard (CIRSRT) är lämplig för alla bokningssystem är inte utrett. I övrigt hänvisas till Statskontorets utredning ”Hela vägen med en biljet” och Samtrafikens branschsystem Resplus.

(Artikel 13 – Förskottsutbetalningar  
Artikel 14 – Bestridande av skadeståndsansvar)

*Frågor om skadestånd och ersättningsystem ingår inte i uppdraget.*

#### **KAPITEL IV – FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE**

##### **Artikel 15**

Transportören ska ha ett system för ersättning till passagerare som drabbas av försening eller annan störning i trafiken.

**Motivering:** Ersätter motsvarande skrivning i befintlig lagstiftning (2006:1116) som då kan utgå.

##### **Artikel 16 – Ersättning och ombokning**

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- a) Ersättning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan, med en returresa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant. Denna ersättning ska betalas ut på samma villkor som den ersättning som avses i artikel 17.
- b) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- c) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

**Motivering:** Skärpning av tidigare lagstiftning som inte definierat krav eller nivå på ersättning. Det viktigaste för resenären torde vara att komma fram på något alternativt sätt. Ersättningsreglerna under a är svåra att beräkna och hantera eftersom det kan komma att handla om små belopp till många resenärer, möjligen ska den

punkten helt utgå och tyngden läggas på att alternativ resa ska erbjudas.

### Artikel 17 – Ersättning av biljettpriset

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avrese- och ankomststort som anges på biljetten för vilken biljettpriset inte har ersatts i enlighet med artikel 16, får, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning för en sådan försening från *transportören*. Den minsta ersättningen vid förseningar ska vara
  - a) 50 procent av biljettpriset vid > 30 minuters försening,
  - b) 100 procent av biljettpriset vid 60 minuters försening eller mer.

Resenärer som har ett periodkort eller abonnemang och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik får begära lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagens ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att definiera förseningar och för att beräkna ersättningen.

Ersättningen för förseningar ska beräknas i proportion till det pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade tjänsten.

2. Ersättningen av biljettpriset ska erläggas inom en månad efter begäran om ersättning. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster om villkoren är flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort). Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.
3. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader. Järnvägsföretagen får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida (4 EUR)- *belopp i SEK*.
4. Resenären ska inte vara berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om en försening före inköp av biljetten eller om ankomsttiden har försenats med mindre än 30 minuter genom fortsatt resa med en annan trafiktjänst eller ombokning.

**Motivering:** Skärpning av tidigare lagstiftning som inte definierat krav eller nivå på ersättning. Nuvarande praxis är att alternativ

kostnad för resa med taxi ersätts, detta kan alternativt skrivas in i lagen, eller som en rekommendation till branschöverenskommelse. Svagheten med nuvarande resegarantisystem är att taxi ofta är svårt att få tag där förseningen uppstår och att alternativ inte finns. En utvecklad resegaranti där ersättning erbjuds för olika typer av alternativ transport, ex egen bil, samåkning m.m. kan utvecklas och tas in i lagstiftningen.

Ersättningsbelopp är svårt att beräkna och hantera eftersom det kan komma att handla om små belopp till många resenärer, möjligen ska hela paragrafen utgå och ersättas av reglerad resegaranti.

### Artikel 18 – Assistans

1. Vid försenad ankomst eller avgång ska *transportören* hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå.

**Motivering:** Information upplevs ofta som mycket viktigt för att kunna bedöma vilken resform som ska väljas. Information utgör också grunden till fungerande resegaranti.

- ~~2) Vid varje försening som avses i punkt 1 och överstiger 120 minuter ska resenärerna dessutom kostnadsfritt erbjudas~~
- ~~a) måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller terminalen eller rimligen kan anskaffas, som står i skälig proportion till väntetiden,~~
  - ~~b) hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan terminal eller järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt,~~

**Motivering:** ej aktuellt om endast lokaltrafiken undantas. Om regionaltrafik också undantas från förordningen bör paragrafen gälla den trafiken eftersom det där ofta handlar om större avstånd, glesare trafik och färre möjligheter till alternativ resa.

- ~~c) transport från *fordonet* till *terminal* eller järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten~~



för förbindelsen om *fordonet* har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.

- 3) Om förbindelsen måste avbrytas ska *transportören* så snart som möjligt organisera alternativ befordran av resenärerna.
- 4) *Transportören* ska på resenärens begäran intyga på biljetten att trafiken varit försenad, att förseningen lett till en missad anslutning eller att förbindelsen har ställts in.
- 5) Den *transportör* som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1, 2 och 3 fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuella medföljande personer.

**Motivering:** Skärpning av tidigare lagstiftning som inte definierat krav eller nivå på ersättning. Alternativa möjligheter till resa är det mest efterfrågade från resenärerna.

## KAPITEL V – PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

### (Artikel 19 – Rätten till transport

- 1) *Transportörer* och *terminal och stationsförvaltare* ska, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- 2) Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter. *Transportörer*, biljettutfärdare eller researrangörer får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkt 1.)

Denna artikel gäller i EG förordningen och kan inte undantas. Eventuellt ska upplysning om detta lämnas i den svenska lagstiftningen.

### (Artikel 20 – Information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet)

1. *Transportörer*, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om trafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur fordonen i enlighet med reglerna för befordran i artikel 19.1 samt informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på *fordonen*.)

*Denna artikel gäller i EG förordningen för tågresenärer och kan inte undantas. Eventuellt ska upplysning om detta lämnas i den svenska lagstiftningen.*

En *transportör*, en biljettutfärdare och/eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel 19.2 ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförts.

**Motivering:** Rimligt att man är skyldig att informera om skäl för undantag.

### Artikel 21 – Tillgänglighet

- ~~1. Transportörer, terminal och stationsförvaltare ska, i överensstämmelse med TSD för personer med nedsatt rörlighet, se till att terminaler, stationer, perronger, rullande materiel och andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.~~

**Motivering:** Kan utgå med hänvisning till ”lag om handikappanpassad kollektivtrafik” (1975:558).

## Artikel 22 – Assistans på järnvägsstationer, terminaler, bytespunkter och hållplatser

1. *Transportören skall, vid utvalda bytespunkter, terminaler, stationer och hållplatser erbjuda personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans vid avresa byte eller ankomst så att de kan stiga på avgående, byta till anslutande eller stiga av ett ankommande fordon till vilket de köpt biljett.*
2. *Bytespunkter, stationer och hållplatser ska väljas ut så att de täcker viktiga resmål och ger en god täckning av det geografiska trafikområdet. Urvalet ska göras i samråd med företrädare för funktionshindrade.*
3. *Information om bytespunkter och hållplatser med ledsagning ska vara lättillgänglig och anpassad enligt olika funktionshindrades behov.*

**Motivering:** Nytt utökat ansvar för både trafikföretag och stations och terminalförvaltare om assistans. Ställer krav på samarbete om information bokning och utförande inom branschen.

## Artikel 24 – Villkor för assistans

*Transportörer, terminal eller stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med nedsatt rörlighet enligt artikel 22 i enlighet med följande:*

- a) *Assistansen ska lämnas under förutsättning att det transportföretag, den biljettutfärdare eller den researrangör biljetten köpts hos minst 24 timmar innan assistansen erfordras har meddelats att personen behöver sådan assistans. Om biljetten avser flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor.*
- b) *Transportörer, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot dessa meddelanden.*
- c) *Om inget meddelande i enlighet med leda lämnas, ska transportören och terminal eller stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som erfordras för att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.*

- d) *Terminal eller stationsförvaltaren ska, utan att andras förfoganderätt över området åsidosätts, utse mötesplatser inom och utanför järnvägsstationer och terminaler där personer som bokat ledsagning ska infinna sig.*
- e) Assistenten ska lämnas under förutsättning att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet finner sig på utsedd plats vid den tidpunkt som avtalats. Den avtalade tidpunkten får ligga högst 30 minuter före offentliggjord avgångstid.

**Motivering:** Ansvar för både trafikföretag och stations och terminalförvaltare. Ställer krav på samarbete om information bokning och utförande inom branschen. Det är också viktigt att tydliggöra kraven på den funktionshindrade resenären om bokning och information om behov för att kunna uppfylla kraven.

Ett enhetligt system för märkning av kontaktpunkter bör tas fram, gärna med Europa standard.

### **Artikel 25 – Ersättning för rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning**

Om *transportören* är skadeståndsskyldigt för förlust, helt eller delvis, eller skada på rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning som används av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får ingen finansiell begränsning tillämpas.

**Motivering:** Rimligt krav, och viktigt då moderna hjälpmedel blir allt mer avancerade och därmed dyrare.

## **SÄKERHET, KLAGOMÅL OCH TJÄNSTEKVALITET**

### **(Artikel 26 – Resenärernas personliga säkerhet)**

*Transportören*, infrastrukturförvaltare stations- och **terminalförvaltare** ska i samförstånd med de offentliga myndigheterna vidta lämpliga åtgärder inom sina respektive ansvarsområden, och anpassa åtgärderna till den säkerhetsnivå som fastställs av dessa myndigheter, för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet på *terminaler*, järnvägsstationer och ombord på *fordonen* och för att hantera risker. De ska samarbeta och utbyta information om de

bästa metoderna för att förebygga handlingar som sannolikt kan försämra säkerhetsnivån.)

*Denna artikel gäller i EG förordningen för tågresenärer och kan inte undantas. Eventuellt ska upplysning om detta lämnas i den svenska lagstiftningen.*

### Artikel 27 – Klagomål

1. *Transportören* ska inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning. *Transportören* ska se till att resenärerna får kännedom om hur företaget ska kontaktas.
2. Resenärerna får framföra klagomål till vilket som helst av berörda *transportörer*. Mottagaren av klagomålet ska inom en månad antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om vid vilken tidpunkt inom mindre än tre månader från det att klagomålet framfördes ett svar kan förväntas.
3. *Transportören* ska i den årliga rapport som avses i artikel 28 ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

**Motivering:** Del av kvalitetskraven för att säkra resenärernas rättigheter. Det är också viktigt med kvalitetsuppföljning i en fragmenterad marknad där många olika leverantörer är inblandade och kan riskera att skylla på varandra,

### Artikel 28 – Kvalitetsnormer

1. *Transportörerna* ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Kvalitets-normerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.
2. *Transportörerna* ska följa sin verksamhet mot bakgrund av kvalitetsnormerna och ska varje år, tillsammans med årsrapporten, offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster. *Rapporterna om tjänsternas kvalitet ska meddelas den ansvariga myndigheten.*

**Motivering:** Viktigt med kvalitetskrav för att säkra resenärernas rättigheter.

## INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVNADE

### Artikel 29 – Information till resenärerna om deras rättigheter

1. *Transportörer*, stationsförvaltare och researrangörer ska, när de säljer biljetter, informera resenärerna om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning.

**Motivering:** Viktigt med kvalitetskrav för att säkra resenärernas rättigheter.

### Artikel 30 – Kontroll av efterlevnad

1. Ett eller flera tillsynsorgan ska utses som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras. Varje organ ska i fråga om sin organisation, sina finansieringsbeslut, sin rättsliga struktur och sitt beslutsfattande vara oberoende av infrastrukturförvaltare, tilldelningsorgan och *transportföretag*.
2. Resenärerna får rikta klagomål om de överträdelser av denna förordning som hävdas av dem till det organ som utsetts enligt punkt 1, eller till andra lämpliga organ som utsetts.

**Motivering:** Viktigt med kvalitetskrav för att säkra resenärernas rättigheter.

### Artikel 32 – Påföljder

Regler för påföljder vid överträdelse av bestämmelserna i denna lag ska fastställas och övervakande myndighet ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att bestämmelserna följs. De påföljder som fastställs ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.

*Utformning och storlek av påföljder har inte utretts.*

## Jämförelse av EG-förordningar

	Flyg försening	Flyg PRM	Järnväg	Buss	Båt
Beteckning	EG 261/2004	EG 1107/2006	EG 1371/2007	COD/2008/0237	COD/2008/0246
Giltig från	Februari2005	Juli 2008	December 2009	Förslag, ej fastställt. Troligt gällande från Q4 2010	Förslag, ej fastställt. Troligt gällande från Q4 2010 delvis Q4 2011 helt
Omfattning	Alla bokade flygningar från flygplats inom EU	Flygplatser med >150 000 passagerare	Alla tågresor o järnvägsstationer med trafikillstånd	Busstransport i linjetrafik	Kommersiella befordran av passagerare till sjöss
Möjliga undantag	Inga	Inga	Stads-, förorts-, regionaltrafik. Max 5 år – allt utom ledsagning	Stads-, förorts- o regionaltrafik om jämförbara avtal finns	Tjänster som har avtal på jämförbar nivå
Ansvariga	Lufttrafikföretag	Flygplatsansvariga	Järnvägsföretag Stationsförvaltare	Bussföretag Terminalförvaltare	Trafikföretag Hamnansvarig
Information	Anslag och skriftlig information Anpassat för synskadade	Anpassat för PRM	Info före o under resa. Datoriserade system enligt gemensam specifikation. Info anpassat för PRM	Vid >120 min försening om resan >3 tim erbjuds alt. transport eller återbetalning	Vid >120 min försening erbjuds alt. transport eller återbetalning. Ersättning för försening 25 % >60 min, 50 % >120 min, 100 % om ej resa
Assistans vid försening	Måltid, hotell, transport	Enligt förordning 261/2004	>60 min, måltider, hotell alt. transport	-	>60 min, måltider, hotell
Skadestånd	Ej i denna förordning	Ersättning för skadat eller förlorat hjälpmedel	Resgods o personskada. Krav på försäkring	Resgods 1 800/1 300 €, personskada 220 000€	Ej i denna förordning
Klagomål	Till ansvarig myndighet	Till ansvarig myndighet	Järnvägsföretag ska ha system för hantering av klagomål. Svar inom 1 månad. Årlig rapport	System för hantering av klagomål. Svar inom 20 dag / mån	System för hantering av klagomål. Svar inom 20 dag / 2 mån
Passagerares säkerhet	Ej i denna förordning	Ej i denna förordning	Åtgärder för säkerhet på tåg o järnvägsstationer	Ej i denna förordning	Ej i denna förordning

PRM / Funktionshindre	Flyg PRM	Järnväg	Buss	Båt
Omfattning	PRM / Funktionshindre, fysiskt, psykiskt eller ålder. Tillfälligt eller bestående	PRM / Funktionshindre, fysiskt, psykiskt eller ålder. Tillfälligt eller bestående	PRM / Funktionshindre, fysiskt, psykiskt eller ålder. Tillfälligt eller bestående	PRM / Funktionshindre, fysiskt, psykiskt eller ålder. Tillfälligt eller bestående
Ansvarig	Trafikföretag o Flygplatsansvariga	Trafikföretag o Stationsförvaltare	Trafikföretag och Terminal-förvaltare	Trafikföretag o Hamnförvaltare
Finansiering	Avgiftsfritt för brukaren. Resenärskollektivet via stationsavgift, kostnadsredovisad	Avgiftsfritt för brukaren. Finansiering ej angiven	Avgiftsfritt för brukaren. Finansiering ej angiven	Avgiftsfritt för brukaren. Betalas vid biljetten av alla resenärer. Kostnadsredovisad
Bokning	Alla säljkanaler egna o agenter, telefon o Internet	48 tim innan. En bokning av alla etapper i en resa	48 tim innan. Alla säljkanaler o agenter, telefon o Internet	48 tim innan. En bokning av alla etapper i en resa
Information	Tillgänglighets- och säkerhetsinfo. Anpassat för PRM	Info om tillgänglighet för PRM	Tillgänglighetsbestämmelser i samråd med PRM-organisationer. Anpassat för PRM	Tillgänglighetsbestämmelser i samråd med PRM-organisationer. Anpassat för PRM
Mötesplatser	Tydligt markerade. Utanför o inne	Tydligt markerade. Utanför o inne	Tydligt markerade. Utanför o inne	Tydligt markerade. Utanför o inne
Mötestid	Minimum 60 min innan. Obokat efter bästa förmåga	30–60 min innan. Obokat efter bästa förmåga	30–60 min innan. Obokat efter bästa förmåga	30–60 min innan. Obokat efter bästa förmåga
Samarbete	-	Järnvägsföretag, statstionsförvaltare, biljettutfärdare, researrangör	Busstrafikföretag, terminalförvaltare, biljettutfärdare, researrangör, intressenter, branschorganisationer, m.fl.	Trafikföretag, hamnledning, biljettutfärdare, researrangör, kundorganisationer, PRM-organisationer, m.fl.
Utbildning	Egen personal och underleverantörer, utbildning om funktionshinder	Ej angivet	Egen personal och underleverantörer, utbildning om funktionshinder	Egen personal och underleverantörer, utbildning om funktionshinder
Kvalitet	Flygplatsledningen upprättar kvalitetsstandard	Järnvägsföretagen ska fastställa kvalitetsnormer. Uppföljning årsvis	Ej angivet	Trafikföretagen upprättar kvalitetsnormer i samarbete med PRM-organisationer
Tillsynsmyndighet	Transportstyrelsen	Utsetts av staten	Utsetts av staten	Utsetts av staten



## Uppdragsbeskrivning och underlag från undersökningar och intervjuer

### Uppdrag

I uppgifterna för ”utredningen för en ny kollektivtrafiklag” ingår att definiera grunderna för undantag från EG förordningarna, men också att definiera vilka kompletterande regler som behövs i den nationella lagstiftningen.

Uppgifterna har formulerats i ett uppdrag till SANN & Partners enligt följande:

1. Ta fram ett förslag på hur en lokal och regional kollektivtrafikresa ska definieras och avgränsas i termer av exempelvis avstånd, frekvens, antal uppehåll, antal passagerare tidtabell med flera. Definitionen ska ta sin utgångspunkt i vad som anges i EG-rätten.
2. Ta fram förslag till kompletterande bestämmelser gällande passagerarrättigheter för lokal och regional kollektivtrafik som bör ingå i nationell lagstiftning. Förslaget ska inkludera järnväg inkl. tunnelbana och spårväg, buss och båt. Av förslaget ska också framgå hur särskilda rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör utformas.

### Tillvägagångssätt

SANN & Partners har angripit problemet genom att inhämta och analysera information och synpunkter från styrande dokument och från intervjuer med företrädare för kollektivtrafikbranschen och från representanter för en resenärsförening och två handikapporganisationer.

### Underlag

Inläsning av EG förordningar och svensk lag. Jämförelse av krav likheter olikheter och möjligheter till undantag i de fyra förordningarna om kollektivtrafik. Flyg, Tåg, Buss och Sjötrafik.

**Möten och intervjuer med olika företrädare för branschen:**

- Resenärsforum Kurt Hultgren
- Sv Kollektivtrafik Charlotte Wäreborn, Christina Bergström, Björn Sundvall
- BR, Bussbranschen Anna Grönlund
- Samtrafiken Gerard Wennerström, Thomas Wilhelm
- SL Pernilla Helander, Annarella Löfblad, Sara Rudin, Sven-Åke Eriksson, Ylva Preutz Papantoni, Izhak Dan, Sten Toll
- Handisam Ken Gamelgård
- Länstrafiken Örebro Elisabeth Bystedt (tel)
- EU parlamentet Valborg Lindén Jonsten (tel)
- HSO / DHR Pelle Kölheden, Karolina Celinska, Stefan Ekberg

Samt deltagande i Resenärsforums seminariedag och på Stora Trafikdagen i regi av Trafikgruppen m.fl.

Syftet med mötena har varit att skapa en uppfattning om hur företagen i dag arbetar med frågor om assistans för funktionshindrade, hur man ser på frågor om ersättning vid förseningar och vilka eventuella komplikationer som kan uppstå om EG förordningarna tillämpas fullt ut.

Mötena har förts som öppna samtal om hur nuvarande verksamhet fungerar, vilka utvecklingsplaner som finns och en diskussion av kraven i EU:s förordningar.

Med resenärsföreningen och handikapporganisationernas har jag talat om erfarenhet av hur det fungerar idag i olika lösningar samt vilka förväntningar man har på ett nytt system.

Mycket av diskussionerna har också handlat om möjligheterna att praktiskt lösa frågor om information, assistans och gemensam bokning. Dessa frågor efterfrågas inte i utredningen och redovisas inte heller i rapporten, men är viktiga för förståelsen om hur olika krav kan lösas i praktiken.

## Synpunkter och intryck från intervjuer

*Sammanfattningsvis* var de flesta intervjuade positiva till EU:s förordningar och uppgav att man redan arbetar med många av uppgifterna på olika sätt. Alla visar intresse för ett ”hela resan” perspektiv med trafikslagsövergripande lösningar.

En del oro finns bland branschförbunden om ersättning i samband med förseningar på grund av det stora antalet resenärer som drabbas i förhållande till det, relativt sett, låga biljettpriset. Man hänvisade också till att alla trafikhuvudmän idag har system för resegaranti som ersätter alternativkostnader för taxiresa vid förseningar.

Men man kan också konstatera att relativt få utnyttjar dagens resegarantisystem troligen på grund av att de är relativt okända och att det är svårt att få tag på taxi när väldigt många resenärer drabbas samtidigt.

Flera trafikhuvudmän arbetar i dag med lösningar för ledsagning för funktionshindrade. En granskning av några av de lösningar som finns i branschen visar på stor variation i vilka lösningar som tagit fram och att det sällan finns integreringar med andra trafikslag. Utredningen har inte haft möjlighet att göra någon heltäckande utredning av detta utan slutsatsen grundar sig på några få intervjuer.

Risken med nuvarande utveckling kan vara att det blir för många olika lösningar som brister i enhetlighet och igenkännbarhet för resenärerna vilket försvårar användandet. Ett gemensamt regelsystem underlättar längre resor och resor i nya miljöer.

Bussbranschen pekade på svårigheterna med fackföreningarna som inte vill tillåta att chaufförerna lämnar förarplatsen för att assistera på och av bussen. Det gör det svårt att leva upp till kraven i förordningen att assistera funktionshindrade på och av fordonet. En tydligare lagstiftning skulle kanske kunna hjälpa till att lösa knuten och tydliggöra förväntningarna på personal i trafikföretagen.

Resenärsorganisationen är angelägen om att stärka resenärernas rätt till ersättning och vill helst ha ett utökat ansvar med ersättning för följdskostnader/skada i samband med försening.

Handikapporganisationerna är ganska luttrade och konstaterar att det funnits regler om tillgänglighet i tio år utan att mycket har hänt. Man är självfallet positiv till EU:s förslag men också ange-

lägen om att få behålla färdtjänsten i nuvarande form och orolig för att färdtjänst byts ut mot kollektivtrafik med sämre tillgänglighet.

### **Nedan följer några korta resuméer av mötena.**

*Resenärsforum* är angelägna om att passagerarnas rättigheter tas till vara lika oavsett vilken transportör som anlitas. Ersättning skall ges vid försening både för reskostnaden och för eventuella följdkostnader. Transportören bör ha en försäkring som täcker sådana kostnader. Resor under 30 minuter kan ev. undantas från förseningsersättning, men helst inga undantag alls.

Lagen om information till resenärerna är för trubbig och behöver stärkas.

*Svensk Kollektivtrafik* ser inte några stora problem att tillämpa lagstiftningen från EG förutom frågorna om resegaranti och ersättning vid försening som är svåra att tillämpa vid obokad trafik. Man vill därför ha undantag för lokal och regionaltrafiken men ser inga problem om att lyfta in de flesta reglerna, om exempelvis ledsagning, i en kompletterande nationell lagstiftning. Trafikhuvudmännen har i dag resegarantiregler som ersätter resenärer för taxikostnader vid förseningar. Ingen återbetalning av biljettpriset förekommer utan enbart ersättning för taxikostnad. En utredning om förseningsersättning pågår enligt uppgift på Vinnova.

*Bussbranschens Riksförbund* har framförallt svårt att leva upp till kraven på assistans på bussen och vid på och avstigning, att ta sig till toaletten och hjälp vid pauser i resan. Man hänvisar till fackföreningen som kräver att chauffören inte skall behöva lämna förarplatsen. Det blir då mycket svårt att hjälpa en funktionshindrad på och av bussen. I övrigt har man inte tagit ställning till förordningarna. BR ansluter sig till "hela resan"-perspektivet och vill gärna ha bytespunkter med assistans och möjlighet att boka ledsagning.

*Samtrafiken* är mycket positiva till gemensamma lösningar för att uppfylla kraven i förordningarna. Man har kompetens att hantera frågor om boknings- och informationssystem om man får sådana uppdrag från sina ägare. Samtrafiken initierar inte projekten utan agerar på uppdrag av ägarna.

Samtrafiken förvaltar Riksdatabasen som är en grund för ett gemensamt informations- och bokningssystem. Man deltar nu i ett projekt för ett bokningssystem för ledsagning på tåg och järnvägsstationer.

*SL*. Storstockholms lokaltrafik visar stort intresse för att kunna genomföra bestämmelserna i EU-förordningarna. Interna projekt finns redan för ledsagning och i den nya upphandlingen av tunnelbana i Stockholm ökar man resenärsservicen betydligt. Det finns dock ingen riktig samordning inom SL mellan olika upphandlade operatörer. SL är intresserade av en nationell och trafikslagsövergripande lösning för ledsagning och anser att den anropsstyrda färdtjänsten då skall ingå som en del. SL tar i år över ansvaret för färdtjänsten i länet.

*Handisam* är angelägna om "hela resan"-perspektivet och om att ledsagning garanteras även i lokal och regionaltrafiken även om undantag görs från EU-förordningarna. En viss miniminivå av utpekade stationer med ledsagning måste erbjudas i de lokala näten.

Man vill också att kraven på förbokningstid skall vara betydligt mindre i lokaltrafiken för att möjliggöra spontanare resor, max 2 till 4 timmar lokalt och max 24 timmar nationellt. I dag fungerar inte samordningen mellan olika trafik huvudmän och operatörer.

För funktionshindrade är det önskvärt att kunna få information om vilken typ av fordon som trafikerar en avgång, eftersom det ofta är avgörande för tillgängligheten. Den informationen finns inte idag.

*Handisam* vill gärna ha en regel om påföljd vid bristande tillgänglighet eller utebliven service. En sådan lag finns i England.

*Länstrafiken Örebro*. Den intervjuade ansvarar för färdtjänstområdet och påpekar vikten av utbildning av utförare och kvalitetsssäkring av verksamheten genom att aktivt följa upp klagomål.

Det finns stora möjligheter till besparingar genom att byta från färdtjänstresor med bil till kollektivt resande med buss eller tåg. Man är positiv till tanken på ett utvalt nät av bytespunkter i alla trafikslag.

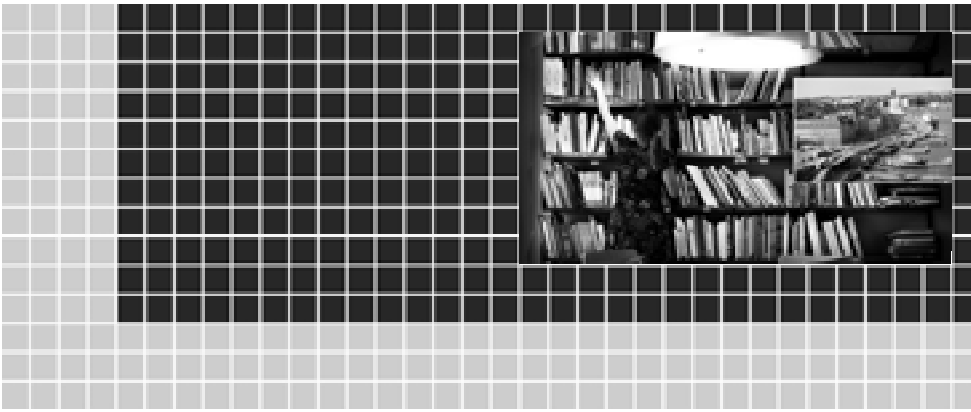
*EU parlamentet*. En telefonkontakt har tagits med det svenska sekretariatet för transportfrågor i Bryssel för att höra om tidplan för buss och sjötrafikförordningarna. Båda kommer att presenteras

i en första läsning i parlamentet i vår, troligen kan ett beslut komma först vid den andra läsningen i höst. Genomförandetiden är sedan 12 månader efter beslut vilket då skulle innebära att alla förordningarna kommer att gälla från och med slutet av 2010.

*HSO / DHR.* Handikapporganisationerna är mycket angelägna om ett "hela resan"-perspektiv. Alla trafikslag måste ingå om ett normalt resande skall kunna genomföras. I första hand gäller att tillgängligheten skall vara så hög som möjligt i hela området runt bytespunkten.

Ett nät av bytespunkter med ledsagning är mycket intressant förutsatt att det inte helt ersätter möjligheten till färdtjänst. Det skall vara ökade möjligheter till resa, inte främst besparingsskäl som skall vara drivande.

Den anropsstyrda och den övriga kollektivtrafiken måste komplettera varandra. Färdtjänstlagstiftningen bör därför harmoniseras med kollektivtrafiklagstiftningen.



Rapport 2009:21

# Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik Bedömning av konsekvenser

2009-08-31

Analys & Strategi



## Konsulter inom samhällsutveckling

WSP Analys & Strategi är en konsultverksamhet inom samhällsutveckling. Vi arbetar på uppdrag av myndigheter, företag och organisationer för att bidra till ett samhälle anpassat för samtiden såväl som framtiden. Vi förstår de utmaningar som våra uppdragsgivare ställs inför, och bistår med kunskap som hjälper dem hantera det komplexa förhållandet mellan människor, natur och byggd miljö.



## Förord

Regeringen beslutade den 5 juni 2008 om direktiv till en översyn av lagstiftningen på kollektivtrafikområdet. Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (N 2008:03) syftar till att göra kollektivtrafiken mer attraktiv för fler resenärer. Uppdraget är främst inriktat på att utforma en sammanhållen lag som ger goda förutsättningar för dynamik och flexibilitet inom kollektivtrafikområdet. Resenärens behov och entreprenörernas roll anges vara en viktig utgångspunkt för arbetet.

Utredningen har uppdragit åt WSP Analys & Strategi att ge utredningen konsultstöd för konsekvensanalyser. Som ett led i detta uppdrag har WSP Analys & Strategi i denna promemoria försökt belysa konsekvenserna av utredningens förslag om resenärers rättigheter.

I enlighet med utredningsdirektiven har de analyser och bedömningar som redovisas fokuserats på vilka direkta och indirekta kostnads- och konkurrens effekter de olika föreslagna förändringarna i resenärernas rättigheter kan tänkas få för olika delar av kollektivtrafikområdet. Vidare belyses lagstiftningens effekter för resenärerna i form av direkta och indirekta kostnader och vinster som kan sammanhålla med ändrade regler och förutsättningar i övrigt.

Rapporten har utarbetats av Sara Björnin Lidén, Bodil Sandén, Christer Persson, och Anders Wärmark (uppdragsansvarig) vid WSP Analys & Strategi.

Stockholm i mars 2009

Mattias Lundberg  
Gruppchef  
WSP Analys & Strategi



# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>255</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>257</b>
1.1 Utgångspunkter .....	257
1.2 Uppdraget .....	257
1.3 Promemorians disposition .....	258
<b>2 Utgångspunkter för arbetet</b> .....	<b>259</b>
2.1 Förutsättningar för konsekvensanalysen .....	259
2.2 Några avgränsningar och preciseringar .....	260
<b>3 Metod och data</b> .....	<b>267</b>
3.1 Inledning .....	267
3.2 Principiella analyssteg.....	267
3.3 Dataunderlag för analyserna .....	272
<b>4 Några nyckeltal om trafiken</b> .....	<b>274</b>
4.1 Inledning .....	274
4.2 Kostnader och intäkter i kollektivtrafiken.....	275
4.3 Resor och resefrekvens i olika ortstyper.....	277
4.4 Transportmedel och trafikformer.....	279
4.5 Effektsamband för lokal och regional kollektivtrafik .....	283
4.6 Förseningar och störningar i kollektivtrafiken.....	285
4.7 Resegarantier.....	288
4.8 Information och tillgänglighet.....	291
4.9 Resenärers nytta av minskade störningar.....	291

<b>5</b>	<b>Konsekvenser av förslagen .....</b>	<b>293</b>
5.1	Inledning.....	293
5.2	Resenärers rätt till information .....	294
5.3	Rättigheter i samband med förseningar och störningar i trafiken .....	302
5.4	Särskilda rättigheter för funktionshindrade .....	313
5.5	Resenär rättigheterna har en nyttosida .....	319
<b>6</b>	<b>Samlad bedömning av konsekvenser .....</b>	<b>322</b>

## Sammanfattning

Regeringen beslutade den 5 juni 2008 om direktiv till en översyn av lagstiftningen på kollektivtrafikområdet. Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (N 2008:03) syftar till att göra kollektivtrafiken mer attraktiv för fler resenärer. Utredningen har uppdragit åt WSP Analys & Strategi att ge utredningen konsultstöd avseende konsekvensanalyser. Som ett led i detta uppdrag har WSP Analys & Strategi i denna promemoria försökt belysa konsekvenserna av utredningens förslag om resenärers rättigheter.

I enlighet med utredningsdirektiven har de analyser och bedömningar som redovisas fokuserats på vilka direkta och indirekta kostnads- och konkurrens effekter de olika föreslagna förändringarna i resenärernas rättigheter kan tänkas få för olika delar av kollektivtrafikområdet. Vi har även försökt att belysa lagstiftningens effekter för resenärerna i form av direkta och indirekta kostnader och vinster som kan sammanhålla med ändrade regler och förutsättningar i övrigt.

Utredningens förslag om resenärers rättigheter bedöms i det stora hela inte få några genomgripande konsekvenser för trafikföretagens kostnader och konkurrenssituation. Typiskt sett beräknas kostnaderna för de föreslagna ersättningarna vid trafikstörningar ligga på bråkdelar av en procent av totala kostnaderna för den lokala och regionala trafiken. Att konsekvenserna av den föreslagna lagstiftningen ofta bedöms bli relativt små beror delvis på att effekterna av olika bestämmelser jämförs med en situation där kollektivtrafikbranschen redan gjort omfattande frivilliga åtaganden inom många av de berörda områdena samt att olika EG-förordningar i stor utsträckning skulle komma att ersätta den nationella lagstiftningen om någon sådan inte infördes.

Rätten till realtidsinformation bedöms trots allt kräva en betydande utbyggnad av nuvarande system och därmed ge upphov till betydande kostnader både för enskilda kollektivtrafikföretag och kollektivtrafiken som helhet. Att exakt ange storleken på dessa kostnader är dock svårt och utfallet är också i hög grad teknikerberoende. Det kan också diskuteras i vilken utsträckning kostnaderna för en fullt utbyggd realtidsinformation om kollektivtrafiken enbart ska skrivas på Kollektivtrafikutredningens konto eller ses som en konsekvens av utvecklingen av informations-samhället i största allmänhet.

Störst effekt på den lokala och regionala kollektivtrafikens kostnader bedömer vi att bestämmelserna om fullt tillgängliga bytespunkter skulle kunna få. Hur kostnadsdrivande dessa bestämmelser blir avgörs dock med den föreslagna inriktningen inte direkt av Kollektivtrafikutredningens betänkande utan av de ställningstaganden som görs vid utformningen av en ny plan- och bygglag. Genom övervägandena om fullt tillgängliga bytespunkter kan dock utredningens förslag indirekt lägga grunden för en påtaglig ökning av kollektivtrafikens totala kostnader för tillgänglighetshöjande åtgärder.

Om finansieringen av investeringar och driftskostnader ska ske enbart eller huvudsakligen genom de företag som trafikerar de berörda bytespunkterna kan konsekvenserna för enskilda trafikföretag komma att variera mycket från fall till fall. När det krävs omfattande ombyggnader av en bytespunkt för att ge full tillgänglighet, kan en sådan finansieringsmodell troligen leda till betydande kostnader för enskilda kollektivtrafikföretag och starkt påverka deras konkurrenssituation.

Resenärernas nytta av en tillförlitligare och mer tillgänglig kollektivtrafik bedöms vara stor och väl kunna uppväga betydande kostnader för investeringar och ersättningar mm. från kollektivtrafikföretagens sida om detta leder till en mindre störningsutsatt kollektivtrafik eller att resenärers upplevda olägenheter minskas på annat sätt. Samtidigt finns det inte något enkelt samband mellan utformningen av en lagstiftning om resenärers rättigheter och de faktiska effekter som inträffar i trafiken i form av ökad punktlighet, färre inställda turer, etc. Det är därför vanskligt att knyta en viss utformning av lagstiftningen direkt till en nytta för resenärerna.

Så mycket står dock klart att den största nyttan uppstår om lagstiftningen kan medverka till att skapa sådana drivkrafter att trafiken fungerar bättre ur resenärernas perspektiv och att störningar och hinder undviks. Att det utgår ersättning för störningar och brister som redan uppstått kan vara viktigt av olika skäl. Men det ska mycket till för att sådan kompensation i efterhand fullt ut ska kunna motsvara nyttan av förebyggande åtgärder.

Samtidigt bör det sägas att andra förutsättningar som ger kollektivtrafikföretagen incitament att väga in resenärernas intressen kan vara väl så viktiga som en formell lagstiftning. Om resenärerna ges möjlighet att välja mellan olika operatörer med utgångspunkt bl.a. från deras servicenivå och garantisystem kan

detta exempelvis ge trafikföretagen starka signaler om betydelsen av information, tidhållning och tillgänglighet.

## 1 Inledning

### 1.1 Utgångspunkter

Regeringen beslutade den 5 juni 2008 om direktiv till en översyn av lagstiftningen på kollektivtrafikområdet. Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (N 2008:03)<sup>1</sup> syftar till att göra kollektivtrafiken mer attraktiv för fler resenärer. Uppdraget är främst inriktat på att utforma en sammanhållen lag som ger goda förutsättningar för dynamik och flexibilitet inom kollektivtrafikområdet. Resenärens behov och entreprenörernas roll anges vara en viktig utgångspunkt för arbetet.

Utredningen har uppdragit åt WSP Analys & Strategi att ge utredningen konsultstöd för konsekvensanalyser. Som ett led i detta uppdrag redovisade WSP i mars 2009 rapporten *Nya tillträdesregler för lokal och regional trafik – Analyser av konsekvenser för trafik och ekonomi* (Rapport 2009:7). WSP Analys & Strategi har även fått i uppdrag att analysera konsekvenserna av utredningens förslag om resenärers rättigheter. WSP:s analyser och bedömningar i denna del redovisas i denna promemoria.

### 1.2 Uppdraget

I direktiven till *Utredningen om en ny kollektivtrafiklag* anges att ”utredaren ska kartlägga och analysera vilka kostnads- och konkurrens effekter förslaget kan väntas få för de olika transportlagen”. Det är den konsekvensbeskrivningen som föreliggande PM syftar till att bistå utredningen med i de delar som avser utredningens förslag om resenärers rättigheter, dvs. utredningens förslag bl.a. i fråga om resenärernas rättigheter vid förseningar, resenärernas rätt till information och funktionshindrade resenärers rättigheter.

I enlighet med utredningsdirektiven har de analyser och bedömningar som redovisas i det följande fokuserats på vilka direkta och indirekta kostnads- och konkurrens effekter de olika föreslagna

---

<sup>1</sup> I fortsättningen kallad Kollektivtrafikutredningen.

förändringarna i resenärernas rättigheter kan tänkas få för olika delar av kollektivtrafikområdet. I samråd med utredningen har vi även valt att försöka belysa lagstiftningens effekter för resenärerna i form av direkta och indirekta kostnader och vinster som kan sammanhånga med ändrade regler och förutsättningar i övrigt.

### 1.3 Promemorians disposition

Den fortsatta framställningen i denna PM har lagts upp enligt följande:

I kapitel 2 beskrivs några betydelsefulla utgångspunkter för genomförandet av uppdraget. Tidsmässiga och andra förutsättningar för arbetet berörs kort. Huvuddelen av kapitlet ägnas dock åt att beskriva hur konsekvensanalysen avgränsats och framför allt åt att försöka precisera vilka förhållanden och förutsättningar som utgjort referenspunkten när konsekvenserna av Kollektivtrafikutredningens förslag till bestämmelser om resenär rättigheter bedömts.

Kapitel 3 innehåller en redogörelse för hur analysen har lagts upp, vilka olika analyssteg som har genomförts och vilka uppgifter, effektsamband och underlag m.m. som har utnyttjats i olika moment.

I kapitel 4 sammanfattas vissa nyckeltal och storheter som syftar till att ge en bild av förhållanden och förutsättningar i olika delar av den lokala och regionala kollektivtrafiken som bedömts vara relevanta för analyser och bedömningar av konsekvenserna av Kollektivtrafikutredningens förslag till resenär rättigheter. Bland annat belyses kollektivtrafikens betydelse och struktur i olika delar av landet, vilken omfattning trafikstörningarna har och hur nuvarande ersättningssystem är uppbyggda och fungerar. Även resenärernas beräknade nytta av en mer tillförlitlig och tillgänglig kollektivtrafik uppmärksammas.

Den egentliga analysen av Kollektivtrafikutredningens förslag till resenär rättigheter redovisas i kapitel 5. Analysen är uppbyggd så att vi försöker operationalisera det materiella innehållet i Kollektivtrafikutredningens olika förslag när det gäller resenärers rätt till information, resenär rättigheter i samband med trafikstörningar samt särskilda rättigheter för funktionshindrade resenärer, värdera skillnaderna mellan utredningens förslag och en tänkt



situation där utredningens förslag inte genomförs samt beskriva de konsekvenser vi bedömer kan uppkomma genom denna skillnad.

I kapitel 6 gör vi slutligen en samlad bedömning av konsekvenserna av Kollektivtrafikutredningens förslag med avseende på effekternas storlek och betydelse för kollektivtrafikens kostnader och konkurrenssituation totalt sett. Vi försöker också bedöma om det kan bli skillnader i dessa avseenden mellan olika trafikslag, trafikformer, bebyggelse typer och landsdelar. Även troliga effekter för kollektivtrafikresenärerna berörs.

## 2 Utgångspunkter för arbetet

### 2.1 Förutsättningar för konsekvensanalysen

Analysen av Kollektivtrafikutredningens förslag till nationell lagstiftning om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik har genomförts under sommaren 2009 (juni–augusti). Detta har påverkat uppläggningsen av arbetet på flera sätt. Bland annat har WSP:s analyser baserats på ett relativt tidigt textutkast från utredningen och förutsättningarna att anpassa analyserna till de förändringar som skett i utredningens överväganden och förslag har varit begränsade. Strävan har dock varit att lägga tyngdpunkten på sådana generella analyser och effektsamband som snabbt kan anpassas till ett ändrat materiellt innehåll i de bestämmelser som övervägts av Kollektivtrafikutredningen.

Uppläggningsen av de analyser som genomförts har mot denna bakgrund i viss mån styrts av hur lätt det visat sig vara att operationalisera utredningens förslag – bl.a. med avseende på förslagens precision och i termer av om förslagen har en utformning som möjliggör kvantifieringar i olika avseenden – och hur tillgången till data och annan information som kan ligga till grund för kvantifiering och skattning av effekter har sett ut. Den tillgängliga resursramen har således inte gett utrymme för att samla in sådan information i form av primärdata utan beräkningarna/skattningarna har fått bygga på befintligt material. Att närmare kartlägga data-tillgången och övriga analysförutsättningar inom olika områden har därför varit en viktig inledande utredningsinsats och en väsentlig del av hela uppdraget (se vidare kapitel 3, *Metoder och data*).

Möjligheterna att samla in statistik och data från olika externa aktörer har också påverkats av att en stor del av uppdraget genom-

förts under semestertiden. Trots att vi var relativt tidigt ute med att fråga ett antal trafikhuvudmän om störningsstatistik och andra uppgifter och hade stöd i detta arbete av Svensk Kollektivtrafik, har en stor del av detta kvantitativa underlag inkommit i projektets absoluta slutskede. Det har därför inte varit möjligt att bearbeta detta material för en fullständig redovisning i detta PM. Men vi har ändå kunnat beakta underlaget i vår analys i den utsträckning som har varit önskvärt.<sup>2</sup>

## 2.2 Några avgränsningar och preciseringar

### Komplicerade utrednings- och jämförelsealternativ

En grundläggande förutsättning för att kunna belysa konsekvenserna av Kollektivtrafikutredningens förslag om passagerarrättigheter är att effekterna av förslagen kan jämföras med ett tänkt tillstånd som skulle råda om utredningens förslag inte genomförs. Ibland använder man termerna utredningsalternativ (UA) respektive jämförelsealternativ (JA) för att beteckna dessa möjliga utfall.

Att konstruera dessa båda alternativ kan förefalla ganska rättframt. Närmast till hands ligger kanske att se jämförelsealternativet som en beskrivning av nuläget och utredningsalternativet som en beskrivning av situationen när utredningens förslag är genomförda och har fått fullt genomslag i samhället. I detta fall är emellertid särskilt konstruktionen av jämförelsealternativet betydligt mer komplicerad än så.

### Nuvarande praxis och EG-rätten i jämförelsealternativet

Vad som är intressant när man ska bedöma konsekvenserna av utredningens förslag är hur dessa förslag skulle förändra förutsättningarna för olika verksamheter och aktörer när förslagen väl är genomförda. Kollektivtrafikutredningens förslag i fråga om resenärarrättigheter är emellertid inte av den naturen att de fyller ut ett komplett tomrum där alla former av hänsyn till passagerares behov och rättigheter tidigare saknats.

---

<sup>2</sup> Att vi utgått från tidiga versioner av utredningens överväganden har också medfört att det från början varit svårt att förutse vilka aspekter underlaget bör belysa och med vilken precision. Inledningsvis fäste vi exempelvis stort avseende vid att försöka analysera variationer i störningsfrekvens och störningsgrad som sedan visat sig bli mindre avgörande för konsekvensanalysen.

Även om det kan vara en viktig formell förändring att formerna för att tillgodose dessa behov och rättigheter regleras i lag, behöver det alltså inte vara någon stor förändring i sak som medför att kostnaderna och nyttorna för olika parter ändras väsentligt. Att dessa kostnader och nyttor blir tvingande och inte längre frivilliga är förvisso en förändring som inte är utan betydelse, men vi har ändå sett det så att den praxis som utvecklats när det gäller passagerares rättigheter inom kollektivtrafikområdet måste vara en del av jämförelsealternativet. Detta medför att lagförslagets effekt på kostnader och konkurrensförutsättningar blir mindre än vad som hade blivit fallet om vi inte hade tagit hänsyn till rådande praxis.

Ytterligare ett förhållande som starkt påverkar konstruktionen av JA är att den nationella reglering som föreslås av Kollektivtrafikutredningen måste ses i samband med den motsvarande reglering som sker på europeisk nivå genom beslutade och planerade EG-förordningar. I stor utsträckning är Kollektivtrafikutredningens förslag således att se som ett alternativ till bestämmelserna i dessa förordningar – om utredningens förslag (eller annan nationell lagstiftning med liknande syfte) inte införs kan man nämligen räkna med att det är EG-förordningarnas bestämmelser om passagerarrättigheter som kommer att gälla i dessa fall. I samråd med utredningen har vi därför valt att låta EG-förordningarna om passagerarrättigheter ingå som en del av jämförelsealternativet. Det betyder att när EG-förordningarna har bedömts vara mer långtgående än nuvarande svenska praxis i fråga om passagerares rättigheter är det de förra som definierar jämförelsealternativet.<sup>3</sup>

Det bör dock framhållas att EG-förordningarna inte täcker all den lokala och regionala trafik som utredningens förslag omfattar. Det gäller dels annan spårbinden trafik än järnvägstrafik, dels viss särskild kollektivtrafik. Formellt sett kan alltså Kollektivtrafikutredningens förslag anses få större återverkningar på den trafik som ligger utanför de beslutade och planerade EG-förordningarna än på den trafik som omfattas av dessa förordningar. I vår analys har vi emellertid bortsett från denna skillnad och utgått från att EG-förordningarna i praktiken skulle bli normerande även för de

---

<sup>3</sup> Det bör nämnas att EG-förordningarna delvis är beslutade, delvis fortfarande befinner sig på förslagsstadiet. Även de föreslagna, men inte beslutade, förordningarna ingår dock i jämförelsealternativet, eftersom de måste betraktas som det troligaste utfallet om ingen nationell lagstiftning utformas för att ersätta/komplettera dem.

delar av den lokala och regionala trafiken som formellt sett inte omfattas av förordningarna.

Syftet med utredningens förslag är att stärka passagerares rättigheter. Det betyder att utredningens förslag normalt kan antas medföra större krav på dem som är ansvariga för trafiken och bytespunkterna än vad som gäller enligt nuvarande praxis. Annorlunda uttryckt betyder det att kraven i UA normalt kan antas vara mera resurskrävande att uppfylla än kraven i JA. Eftersom utredningens förslag ska ses som en ersättning för, eller nationell anpassning av, EG-förordningarna, är emellertid detta förhållande inte alltid givet. Det kan således tänkas att utredningens förslag faktisk innebär lättnader i förhållande till vad som föreskrivs i EG-förordningarna. Eftersom förslaget till nationell lagstiftning i hög grad tar sikte på att åstadkomma en anpassning av regelverket till den lokala och regionala trafikens förutsättningar kan det till och med vara en uttalad avsikt att ge sådana lättnader på vissa punkter.<sup>4</sup>

Det är naturligtvis också tänkbart att utredningens förslag i vissa fall innebär en lägre ambitionsnivå i förhållande till nuvarande praxis, även om det kanske är mindre sannolikt med den uttalade ambition att förbättra villkoren för resenärerna som utredningen har. Starkt varierande praxis när det gäller utformning av resegarantier och motsvarande i olika delar av landet och för olika trafikformer (jfr avsnitt 4.7) kan dock tänkas leda till att en normerande lagstiftning i vissa fall kan komma att föreskriva villkor som utgör ett slags ”medelväg” och som i vissa fall är mindre gynnsamma än de som tillämpas idag.

Man kan då också få effekten att de nu frivilliga åtagandena justeras och anpassar sig till lagstiftningens nivå och i några fall leder till ett mindre gynnsamt utfall för resenärerna. När det gäller den interregionala tågtrafiken i Sverige har t.ex. den EG-förordning som träder i kraft vid årsskiftet 2009/2010 befarats få sådana konsekvenser. Att en sådan anpassning ”nedåt” sker till regelverket är emellertid i strikt bemärkelse inte en konsekvens av de nya reglerna, eftersom de ju inte hindrar trafikföretagen att bibehålla en generösare praxis än den som föreskrivs som ett minimum.

---

<sup>4</sup> Exempelvis när EG-förordningarna inte bedöms ta tillräcklig hänsyn till de trafikförhållanden som råder i lokaltrafiken.

## Andra aspekter på de scenarier som jämförs

Även om man följer de principer för konstruktionen av UA respektive JA som vi försökt beskriva ovan – och som först och främst tar sikte på att försöka urskilja vilka skillnader Kollektivtrafikutredningens förslag ger för kollektivtrafikföretag och resenärer i förhållande till en framtida situation utan dessa förslag – kan man få vissa problem att definiera JA. Exempelvis kan det i vissa fall vara svårt att avgöra vad som är beslutat eller inte.

Detta gäller inte minst de särskilda rättigheter för funktionshindrade som ingår i Kollektivtrafikutredningens förslag. Dessa rättigheter har tidigare behandlats i många sammanhang på såväl internationell som nationell nivå. Det skulle därför eventuellt kunna hävdas att riksdag och regering redan sedan tidigare ställt sig bakom de principer som leder fram till Kollektivtrafikutredningens förslag på detta område och att förslagen därför mer kan ses som att tidigare beslut effektueras. I så fall skulle UA och JA kunna sägas sammanfalla i denna del. Vi har dock valt att se Kollektivtrafikutredningens förslag i denna del som nya åtaganden som innebär att UA ger andra konsekvenser än JA.

En annan aspekt på hur jämförelsescenarierna ska utformas kan vara att samhällsutvecklingen i stort naturligtvis fortlöpande förändrar villkoren och förutsättningarna för olika verksamheter. Ett lagförslag som står i skarp kontrast till nuvarande förhållanden behöver således inte nödvändigtvis vara revolutionerande efter några år av snabb spontan utveckling inom en bransch eller ett verksamhetsområde. Utvecklingen kan också tänkas vara mer dynamisk i några avseenden än i andra. Vad beträffar Kollektivtrafikutredningens nu aktuella förslag kan en sådan dynamik i utvecklingen antas göra sig särskilt gällande när det gäller förutsättningarna att tillgodose resenärernas rätt till information. På detta område är det således möjligt att krav som nu ter sig ganska långtgående om några år uppfattas som en naturlig och nästan oundgänglig del av ett alltmer utpräglat informationssamhälle. Man kan då möjligen diskutera om de kostnader och andra effekter som sammanhänger med förslagen ska skrivas på Kollektivtrafikutredningens konto eller hänföras till samhällsutvecklingen i stort. En sådan diskussion är dock lättare att föra med facit på hand än i förväg. Om spekulationer om vad som är en sannolik samhällsutveckling skulle styra utformningen av jämförelsealternativet skulle konstruktionen av detta också riskera att bli väl godtyckligt.

I denna del har vi alltså valt att jämföra utredningens förslag med nuvarande förhållanden, såvida inte EG-förordningarnas bestämmelser implicerat något annat.

### **Jämförelserna baseras som regel på dagens trafikorganisation**

Något som ytterligare komplicerar konstruktionen av utrednings- och jämförelsealternativen är att Kollektivtrafikutredningens förslag om passagerarrättigheter mer eller mindre uttalat utgår från den reglering av marknadsstillträdet som utredningen tidigare föreslagit i det delbetänkande som lades fram våren 2009. Eftersom detta förslag till marknadsorganisation skiljer sig påtagligt från hur den lokala och regionala kollektivtrafiken i dag är organiserad uppstår frågan om i vilken institutionell miljö förslagen om passagerarrättigheter lämpligen bör infogas när jämförelsealternativet skissas upp. Av särskild betydelse är här att Kollektivtrafikutredningens förslag till marknadsstillträdesmodell lägger ett betydligt större självbestämmande och ansvar på de enskilda kollektivtrafikoperatörerna jämfört med dagens organisation där många uppgifter och avgöranden kanaliseras via trafikhuvudmännen i länen.

Eftersom statsmakterna ännu inte har tagit ställning till Kollektivtrafikutredningens marknadsstillträdesmodell – det delbetänkande som innehåller förslag om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:39) remissbehandlas i skrivande stund – och förslagen om passagerarrättigheter i huvudsak får anses vara principiellt oberoende av hur den lokala och regionala kollektivtrafikmarknaden organiseras, har vi valt att i första hand utgå från dagens marknadsorganisation i konstruktionen av utrednings- och jämförelsealternativen. Något som talar för detta tillvägagångssätt är också att databaser och andra uppgifter som kan användas för att beskriva trafiken och trafikmönstren baserar sig på denna marknadsorganisation.

Det betyder att vi i våra analyser och bedömningar i första hand prövar vilka konsekvenser utredningens förslag får för operatörer, resenärer och andra aktörer i nuvarande institutionella miljö och med dagens lagstiftning på kollektivtrafikområdet. Exempelvis förutsätter vi att trafikhuvudmännen i länen kan antas fullgöra vissa gemensamma och samordnande uppgifter som följer av de före-

slagna bestämmelserna om passagerares rättigheter. Detta är alltså vårt basscenario (UA1/JA1).

Samtidigt har vi gjort bedömningen att vissa förslag om passagerarrättigheter kan få olika konsekvenser beroende på hur marknaden är organiserad. Det handlar då bl.a. om att ett mera decentraliserat och marknadsstyrt ansvar med ett vidsträckt handlingsutrymme för de enskilda företagen ger andra förutsättningar att organisera och finansiera ersättnings- och informationssystem och olika tillgänglighetsåtgärder än dagens system med trafik-huvudmännen som centrala aktörer i länen. Vid ett öppnare marknadstillträde kan det också behöva byggas upp andra instrument och kanaler för att allmänhetens intressen ska kunna tillgodoses på ett rimligt sätt och för att det ska vara en överkomlig ansträngning för passagerarna att bevaka och utkräva sina rättigheter.

När vi i vissa fall har bedömt det motiverat att framhålla att bedömningen av konsekvenserna av ett visst förslag delvis beror av vilken marknadsorganisation som kan förutses, har vi markerat detta genom att beteckna analysen som utgår från nuvarande marknadstillträdesmodell som JA1 och analysen som tar sin utgångspunkt i den marknadstillträdesmodell som Kollektivtrafikutredningen tidigare föreslagit som JA2.

### Vilken trafik omfattar konsekvensanalysen?

Vi har i huvudsak avgränsat denna konsekvensanalys till lokal och regional linjelagd buss, spårvagns-, tunnelbane- och järnvägstrafik, vilket är den trafik som ingår i de viktigaste databaserna som vi utnyttjar.<sup>5</sup>

Det betyder att vi i stort sett bortser från linjelagd båttrafik och anropsstyrd trafik även om de omfattas av utredningens förslag. Att vi inte alltid har innefattat lokal och regional båttrafik i analysen tror vi inte påverkar våra resultat och slutsatser i nämnvärd grad. Detta eftersom båttrafiken väger ganska lätt i den samlade lokala och regionala kollektivtrafiken. När det gäller olika former av anropsstyrd trafik kan konsekvenserna säkert vara mera betydande. Men vi tror ändå inte att de är av en sådan storleksordning att de ändrar de övergripande slutsatserna av konsekvensanalysen.

---

<sup>5</sup> Även linjelagd taxitrafik ingår där sådan förekommer.

Kollektivtrafikutredningens förslag är inriktade mot lokal och regional kollektivtrafik men alla förslag har inte kunnat avgränsas så att den interregionala trafiken inte berörs.<sup>6</sup> Vi har i denna del försökt anpassa vår konsekvensbedömning så att den överensstämmer med den avgränsning som finns angiven i utkastet till betänkande. Det betyder att interregional trafik kan beröras i några fall. Vi diskuterar sådana gränsdragningsproblem mera utförligt i samband med att vi bedömer konsekvenserna av olika enskilda förslag i kapitel 5.

Mot bakgrund av att EG-förordningarna för resenärers rättigheter med buss och båt ännu inte är beslutade och undantagsmöjligheterna därmed inte slutligt definierade har Kollektivtrafikutredningen valt att ange att lagen ska omfatta den trafik som Sverige begär undantag för. Det innebär att det blir regeringen, som i samband med begäran om ett undantag från EG-förordningarna, förutsätts definiera undantaget och därmed vilken trafik som ska omfattas av svensk lag för lokal och regional trafik.

Kollektivtrafikutredningen har dock diskuterat avgränsningen av den lokala och regionala trafiken och varit inne på att av lagtekniska skäl göra en distinktion mellan bokade och obokade resor i kombination med ytterligare kriterier<sup>7</sup> i stället för att dela in trafiken i exempelvis lokal, regional och interregional. I de databaser och annan statistik som våra analyser baseras på görs normalt ingen skillnad mellan obokade och bokade resor – våra analyser baseras på att trafiken är indelad efter trafikuppgift och räckvidd (dvs. lokal, regional, interregional och internationell trafik). Denna skillnad bedöms dock inte spela någon större roll för analysen som sådan eftersom vår indelning fångar ungefär den trafik som vi uppfattar att utredningen avser att täcka med sina förslag.

Däremot kan man nog diskutera hur väl de obokade resorna på längre sikt kommer att överensstämma med den lokala och regionala trafik som utredningen egentligen söker ringa in. Redan nu förekommer ett rätt omfattande interregionalt resande utan förbokade biljetter eller andra färdbevis av detta slag, vilket Kollektivtrafikutredningen också noterat. Dessa resor föreslås bli bortsorterade genom att också ett avståndskriterium tillämpas för att definiera lokal och regional trafik.

---

<sup>6</sup> Den interregionala kollektivtrafiken är tänkt att regleras genom de EG-förordningar som Kollektivtrafikutredningens förslag syftar till att ersätta eller komplettera när det gäller lokal och regional kollektivtrafik.

<sup>7</sup> Exempelvis reseavstånd.



Ett problem med ett sådant avståndskriterium kan möjligen vara att den kollektivtrafik som fyller en regional trafikfunktion har mycket olika yttre förutsättningar i olika delar av landet. En ännu större komplikation kopplad till de avgränsningskriterier som diskuteras kan emellertid vara att man knappast kan utesluta att bokade resor på sikt blir vanligare i lokal och regional kollektivtrafik (liksom att obokade resor allt oftare förekommer i interregional trafik). Att stimulera den typen av produktdifferentiering kan till och med uppfattas som ett uttalat syfte med det friare marknadstillträde som Kollektivtrafikutredningen har förordat i sitt tidigare delbetänkande (SOU 2009:39).

### **3 Metod och data**

#### **3.1 Inledning**

I detta avsnitt beskrivs kortfattat hur konsekvensanalysen har lagts upp. Vidare anges vilken typ av data och andra uppgifter om den lokala och regionala kollektivtrafiken som använts i skeden av konsekvensbelysningen.

#### **3.2 Principiella analyssteg**

WSP Analys & Strategi lämnade i juni 2009 i ett särskilt PM förslag till hur konsekvensanalysen av Kollektivtrafikutredningens förslag om resenärsrättigheter skulle kunna läggas upp.<sup>8</sup> Med vissa modifieringar som föranleddes av synpunkter från Kollektivtrafikutredningens sekretariat lades denna PM till grund för det fortsatta analysarbetet. Efterhand som arbetet fortskridit har dels den successiva framväxten av Kollektivtrafikutredningens överväganden och förslag, dels en ökad kunskap om tillgången till data om störningar, kostnader, etc. inom olika delar av den lokala och regionala trafiken medfört att arbetsmetodiken har fått anpassats något för att bättre överensstämja med förutsättningarna. I huvudsak har dock den metod som anvisades i början av projektet använts. I det följande beskrivs de principiella analyssteg som genomförts som underlag för konsekvensbedömningen.

---

<sup>8</sup> Förslag till resenärsrättigheter – Uppläggnings av konsekvensanalys, PM 2009-06-11, WSP Analys & Strategi.

### Lagförslagets substantiella innebörd

Ett första steg i en konsekvensbeskrivning har varit att försöka fastställa vilken förändring i kvalitativa och kvantitativa termer för olika transportslag, trafikformer och trafikföretag som utredningens lagförslag innebär i förhållande till jämförelsealternativet. Detta ger så att säga skillnaden mellan utredningsalternativet (UA, dvs. lagförslaget) och jämförelsealternativet (JA, dvs. nuläget eller de regler som kan antas ersätta lagförslaget) i varje enskilt fall där resenärernas rättigheter påverkas.

Att försöka operationalisera de överväganden och förslag som redovisats av Kollektivtrafikutredningen i sådana termer att konsekvenserna kan kvantifieras eller värderas på något sätt och att göra motsvarande operationalisering av de villkor som konstituerar jämförelsealternativet (dvs. nuvarande frivilliga åtaganden rörande resenärer rättigheter i Sverige samt beslutade och planerade EG-förordningar) har således varit ett huvudmoment i konsekvensanalysen. En svårighet har varit att vi tvingats utgå från relativt tidiga utkast till betänkandetext med endast preliminära förslag som sedan successivt finslipats av Kollektivtrafikutredningens sekretariat.

Totalt har vi försökt anpassa analysen till tre uppsättningar av förslag i lika många versioner av betänkandetext. Det har givetvis varit vår ambition att resultatet av konsekvensbedömningen ska avse senast möjliga version av utredningens överväganden och förslag. Tiden för att göra de sista revideringarna har dock varit knapp och vi vågar därför inte garantera att vår analys i alla delar anpassats så att den speglar Kollektivtrafikutredningens senaste ståndpunkt.<sup>9</sup>

### Trafikstörningarnas frekvens och informations- och tillgänglighetsförhållanden

Nästa steg i analyskedjan har varit att försöka fastställa omfattningen av sådana trafikstörningar som i dag inte ger någon kompensation till resenärerna eller där resenärerna inte begär kompensation i dag men där kompensation kommer att ges/utkrävas med utredningens förslag. En naturlig utgångspunkt har varit att försöka

---

<sup>9</sup> I tidplanen för projektet anges att utredningstexten i den version som förelåg 22 juni 2009 läggs till grund för analysen. I praktiken har vi dock beaktat senare textutkast.

studera och beskriva hur trafikstörningarna typiskt ser ut i dag inom olika delar av kollektivtrafiken (baserat på olika fallstudier) och i vilken utsträckning resenärer i dag kräver och får kompensation. För detta ändamål har vi samlat in material som täcker den lokala och regionala kollektivtrafiken i tre län samt järnvägstrafiken i hela landet (se vidare avsnitt 3.3).

Vår ambition var från början att skattningarna av störningsfrekvensen skulle vara relativt finfördelad med avseende på störningsgrad i JA och UA. Detta eftersom Kollektivtrafikutredningen inledningsvis föreföll vara inriktad på ett mera differentierat ersättningssystem än vad som nu tycks bli fallet. Delvis har vi fått tillgång till sådant underlag, men inte i den utsträckning vi först tänkte eftersom det i allmänhet helt enkelt inte sker någon uppföljning av trafikens tidhållning på så finfördelad nivå. Detta har dock visat sig vara ett mindre problem än befarat med hänsyn till att de nu föreslagna resenärsrättigheterna inte är kopplade till någon mer detaljerad differentiering med avseende på störningsgraden.

Vidare planerade vi inledningsvis att skaffa underlag för att göra en bedömning av i vilken omfattning trafikföretagen skulle kunna få kompensation från t.ex. infrastrukturförvaltare genom regressrätt. Det har dock senare visat sig att Kollektivtrafikutredningen inte lägger något förslag med sådan innebörd, vilket innebär att dessa analyser har blivit överflödiga.

När det gäller informations- och tillgänglighetsförhållandena i den lokala och regionala kollektivtrafiken (bl.a. vid s.k. fullt tillgängliga bytespunkter) är i princip en motsvarande kartläggning av situationen i UA och JA som i fråga om störningar nödvändig. Vi har dock bedömt att förhållandena är betydligt mera varierande och situationsberoende i dessa fall och att en mera detaljerad uppgiftsinsamling är omöjlig att genomföra inom ramen för detta projekt. Beträffande informationsmöjligheter och tillgänglighet till trafik och bytespunkter har vi därför försökt beskriva UA och JA med utgångspunkt i information som samlats in i andra sammanhang (främst inom ramen för projektet Koll Framåt och andra regeringsuppdrag).

### Lagstiftningens påverkan på störningsfrekvensen

Den nya lagstiftningen kan tänkas påverka trafikföretagens kostnader och konkurrensförutsättningar på flera sätt och mer eller mindre direkt. Stärkta passagerarrättigheter leder sannolikt till att de direkta kostnaderna ökar om trafikmönstren är oförändrade. Men om denna kostnad är tillräckligt kännbar för trafikföretagen kan man anta att de anpassar sin verksamhet i någon mån för att minska dessa kostnader. En ännu viktigare effekt kan vara att trafikföretagen börjar spåra kvalitetsbrister hos leverantörer och sambetspartners och tvingas införa en bättre och mer renodlad beställarorganisation.

Ett analyssteg skulle därför kunna vara att bedöma hur störningsfrekvensen kommer att påverkas av lagstiftningen (man kan exempelvis anta att en lagstiftning som innehåller mycket kännbara sanktioner skulle öka tidhållningen och benägenheten att sätta in ersättningstrafik). Vår bedömning i planeringen av konsekvensanalysen var emellertid att det skulle bli svårt att hitta väl utvecklade samband (elasticitetstal eller motsvarande) som ger underlag för denna typ av skattningar. Vi förutsåg därför att denna bedömning skulle få baseras på grova och bristfälligt underbyggda uppskattningar och så har också blivit fallet. Detta talar för att man bör vara försiktig med kvantifieringar av denna effekt men att den ändå bör finnas med i analysen som en viktig potentiell effekt av lagstiftningen.

### Direkta och indirekta merkostnader för trafikföretag och trafikformer

På grundval av ovan beskrivna analyssteg räknar vi med att det är möjligt att överslagsmässigt beräkna direkta och indirekta merkostnader för trafikslag och trafikformer av den kompensation trafikföretagen ska ge resenärerna enligt lagförslaget. Strävan är att beräkningarna ska kunna anges för trafikslag (järnväg, buss, etc.) samt för trafikform (lokal, regional, interregional trafik, etc.). Vidare bör kostnaderna kunna uttryckas dels som någon form av styckkostnad (årskostnad, kostnad per producerad enhet eller motsvarande), dels som en totalkostad för kollektivtrafiken i stort samt för olika trafikslag och trafikformer enligt ovan.

Med direkta kostnader skulle man exempelvis kunna avse de merkostnader som uppkommer i UA vid samma trafikproduktion och trafikförhållanden som i JA. Med indirekta kostnader skulle man kunna avse de avdrag eller tillägg till de direkta kostnaderna som kan uppkomma, exempelvis genom att det blir rationellt för trafikföretagen att hålla en högre beredskap för trafikstörningar (ett slags tillkommande beredskapskostnad) eller att förbättrade rutiner för att undvika störningar också ger besparingar i andra avseenden. Även eventuella intäktseffekter av minskade trafikstörningar eller bättre resenärsvillkor skulle kunna behandlas som ett slags indirekt kostnads- eller resultatpåverkan. Vi gjorde från början bedömningen att vi inte skulle kunna skatta dessa indirekta kostnader (eller intäkter), men att vi däremot borde kunna föra ett mera analytiskt resonemang kring deras förekomst.

### **Beräkna merkostnadernas relation till totalkostnader**

Både för att ge ett perspektiv på de kostnader som den nya lagstiftningens kan innebära för trafikföretagen och för att få ett underlag för att diskutera eventuella effekter på konkurrensen mellan trafikföretag och trafikformer måste de beräknade/bedömda direkta och indirekta merkostnaderna av lagstiftningen ställas i relation till trafikslagets och trafikformernas totala driftskostnader, omsättning, biljettintäkter eller dylikt.

Har man en hygglig uppfattning om merkostnaderna innebär detta analyssteg inte något större principiellt problem. Det finns dock i allmänhet skäl att ange kostnadsökningen – kanske uttryckt i procent eller promille av totalkostnaderna – som ett intervall som vi bedömer gafflar in föreliggande osäkerheter på ett någorlunda tillförlitligt sätt. En bedömning av kostnadernas relativa betydelse för små, medelstora och stora företag har också gjorts.

### **Beräkna konkurrenseffekter**

Ytterligare ett analyssteg är att försöka kvantifiera konkurrenseffekterna av den föreslagna lagstiftningen. Med det menas att vi försöker skatta hur mycket efterfrågan på en viss trafikform eller ett visst trafikslag kommer att påverkas av förändrade kostnader eller andra verksamhetsvillkor. Förutsatt att det går att komma

fram till en sannolik total kostnadsökning så är inte detta beräkningssteg särskilt komplicerat, eftersom vi kan använda redan framtagna elasticiteter för detta ändamål.

Konkurrens effekter som kan vara värda att beakta bedömer vi vara konkurrensytan mellan kollektivtrafik i allmänhet och andra färdmedel, främst bil och gång-/cykeltrafik. Även konkurrensen mellan olika kollektiva trafikslag samt konkurrensen på företagsnivå (exempelvis mellan stora och små företag) bör belysas.

### Beräkna resenärseffekter

Även om det inte krävs i direktiven till *Utredningen om en ny kollektivtrafiklag*, förefaller det rimligt att också försöka ställa kollektivtrafikföretagens direkta och indirekta merkostnader som följd av en lagstiftning i relation till resenärernas direkta och indirekta vinster av en ny lagstiftning.

Man kan i och för sig säga att det faktum att man lägger fram ett lagförslag implicerar att man bedömt att vinsterna överstiger kostnaderna. Men det bör ändå vara av betydande värde om man kunde skatta resenärsvinsterna (t.ex. i form av generaliserade reskostnader \* antagna minskade förseningar + skattade ersättningsbelopp) och ställa dem i relation till trafikföretagens kostnader. Vi har knappast fått underlag för att ställa upp en formell kalkyl med detta innehåll, men vi vågar oss ändå på att redovisa översiktliga bedömningar av hur vi tror lagstiftningen påverkar de olika storheterna i en sådan kalkyl.

## 3.3 Dataunderlag för analyserna

### Databaser för kollektivtrafik

De allmänna databaser för kollektivtrafiken som har utnyttjats inom ramen för detta deluppdrag är desamma som utnyttjades i konsekvensanalysen av nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik. Dessa har beskrivits utförligt i tidigare dokument som tagits fram för Kollektivtrafikutredningen. För en närmare beskrivning hänvisas därför till dessa dokument.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> PM: Nya tillträdesmodeller för lokal och regional kollektivtrafik – Förstudie med förslag till uppläggning av konsekvensanalys samt Nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik – Analys av konsekvenser för trafik och ekonomi, Bilaga 6 till En ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:39).

I konsekvensanalysen av Kollektivtrafikutredningens förslag om resenär rättigheter har dessa databaser framförallt använts för att generera olika jämförelsetal och referensnivåer som olika kostnader för information, störningsersättningar och tillgänglighetshöjande åtgärder kan relateras till. Ett sammandrag av denna information redovisas nedan i kapitel 4.

### Uppgifter om resegarantier och trafikstörningar

För att få uppgifter om resegarantisystem och trafikstörningar av olika slag har vi med stöd av Svensk kollektivtrafik i första hand vänt oss till Storstockholms lokaltrafik (SL), Skånetrafiken och Dalatrafiken. Valet av trafik huvudmän har skett för att täcka in en så stor del av den lokala och regionala kollektivtrafiken som möjligt, men ändå få en viss återspeglning av de skilda trafikförhållanden som finns i olika delar av landet. I första hand har följande uppgifter efterfrågats:

- Totalt antal kund- och garantiärenden (redovisningsår 2006–2008)
- Totala kostnader för garantiärenden (redovisningsår 2006–2008)
- Totalt antal avgångar (redovisningsår 2007)
- Antal/andelen avgångar försenade:
  - 0–19 min
  - 20–29 min
  - 30–39 min
  - 40–49 min
  - 50–59 min
  - 60 min eller mer

Trafikhuvudmännen har inte kunnat lämna alla de uppgifter vi efterfrågat i exakt den form som vi begärde. Men de har lämnat den information de har haft tillgång till och som de bedömt vara relevant för vårt uppdrag. Vi bedömer att vi därmed har fått en tillräckligt bra bild av de förhållanden som vi ska belysa.

## Uppgifter om informationssystem, tillgänglighetsåtgärder och bytespunkter

När det gäller resenärernas rätt till information och en tillgänglig kollektivtrafik har våra analyser och bedömningar en mycket överlagsmässig karaktär eftersom vi inte haft möjlighet att samla in ny information inom ramen för detta uppdrag. Våra bedömningar grundar sig därför i denna del i huvudsak på det material som tidigare tagits fram inom olika regeringsuppdrag.

## 4 Några nyckeltal om trafiken

### 4.1 Inledning

I detta avsnitt ges en kortfattad generell beskrivning av olika nyckeltal som belyser kostnader, nyttor, konkurrensförhållanden och effektsamband inom den lokala och regionala kollektivtrafiken i stort. Dessa uppgifter bygger som nämnts på samma datamaterial som tidigare har redovisats i avsevärt utförligare form i WSP:s rapport om konsekvenserna för trafik och ekonomi av nya tillträdesregler för lokal och regional trafik.<sup>11</sup> För en mer utförlig redogörelse för den svenska kollektivtrafikens struktur och utveckling hänvisas därför till kapitel 2 i denna tidigare WSP-rapport.

I detta kapitel redovisas också vissa uppgifter och nyckeltal som mera specifikt är inriktade på förekomsten av – och kostnaderna för – olika störningar i trafiken och som samlats in inom ramen för detta projekt. I anslutning till dessa uppgifter ges också en översikt över nuvarande system för resegarantier och motsvarande inom den lokala och regionala kollektivtrafiken i Sverige.

Även vissa uppgifter som avser informationssystem inom kollektivtrafiken och tillgänglighet till bytespunkter m.m. redovisas i detta kapitel. Denna redovisning är dock mycket kortfattad och den bygger i huvudsak på sådant material som tagits fram inom ramen för regeringsuppdraget KOLL Framåt – *Nationellt handlingsprogram för kollektivtrafikens långsiktiga utveckling*. Den

---

<sup>11</sup> Rapport 2009:7: Nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik – Analys av konsekvenser för trafik och ekonomi, WSP Analys & Strategi 2009-03-06. (Bilaga 6 till SOU 2009:39 En ny kollektivtrafiklag).



som önskar en utförligare bakgrund i denna del hänvisas därför till redovisningen av detta regeringsuppdrag.<sup>12</sup>

Syftet med avsnittet är att ge en allmän referensram i fråga om kostnader, nyttor och effekter som är relevanta vid en bedömning av Kollektivtrafikutredningens förslag. I de bedömningar som görs med avseende på varje särskilt förslag rörande resenärsrättigheter i kapitel 5 kommer vi således när så är relevant att hänvisa till de relationer och storleksordningar som anges nedan.

## 4.2 Kostnader och intäkter i kollektivtrafiken

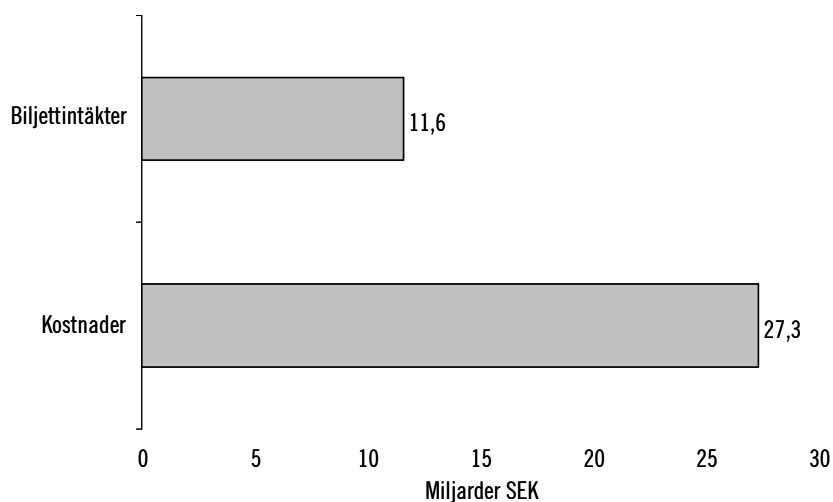
I våra bedömningar har vi utgått från att den lokala och regionala kollektivtrafiken kostar totalt 27,3 miljarder kronor på nationell nivå. De totala biljettintäkterna beräknas på motsvarande sätt summera sig till 11,6 miljarder kronor.<sup>13</sup> Dessa tal utgör alltså ett slags övergripande referensram som trafikföretagens och kollektivtrafikresenärernas eventuella kostnader för förstärkta resenärsrättigheter ska ställas i relation till.

---

<sup>12</sup> KOLL Framåt, Huvudrapport 2007-12-21, VV-publication: 2008:33. För underlagsrapporter se också <http://www.vagverket.se/>

<sup>13</sup> SIKA:s senaste statistik (för år 2007) anger något andra kostnader och biljettintäkter, dock i samma nivå som dessa (som är hämtade från ett tidigare VINNOVA-projekt om kollektivtrafikmarknaden). Skillnaderna har ingen betydelse för de slutsatser som redovisas i detta PM.

Figur 4.1 Totala kostnader och biljettintäkter i lokal och regional trafik (miljarder SEK)

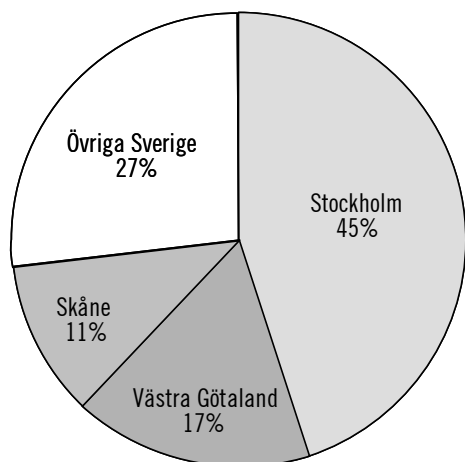


De lagstiftade rättigheter för resenärer i lokal och regional kollektivtrafik som Kollektivtrafikutredningen överväger, kan i vissa avseenden komma att få olikartade konsekvenser för kollektivtrafiken och kollektivtrafikföretagen, bl.a. beroende på hur trafikförhållandena ser ut och var trafiken bedrivs. Exempelvis kan turtätheten och tillgången till alternativa transportmöjligheter ha stor betydelse. Detta bestäms i sin tur i hög grad av om det handlar om innesadstrafik i större städer, förortstrafik, trafik i små tätorter, landsbygdstrafik, etc. För att kunna bedöma de samlade konsekvenserna av vissa förslag om resenärsrättigheter kan det därför vara viktigt att ha en uppfattning om hur vanliga olika typer av trafikförhållanden är och hur tungt de väger om man ser till trafiken som helhet.

Hur kostnaderna för den lokala och regionala trafiken fördelas mellan olika delar av Sverige framgår av figur 4.2. De tre storstadsregionerna svarar som synes för närmare 2/3 av de totala kostnaderna i trafiken och kostnaderna kan också i grova drag antas motsvara trafikutbudet storlek. Även om det naturligtvis förekommer alla typer av lokal och regional trafik i de flesta regioner – alltifrån tät stadstrafik till utpräglad glesbygdstrafik – kännetecknas ändå de tre storstadsregionerna av att en hög andel av trafiken där

sker i trafikstarka områden med förhållandevis stor efterfrågan på kollektivtrafik och relativt täta linjenät.

Figur 4.2 Kostnader för lokal och regional trafik fördelat på regioner (%)

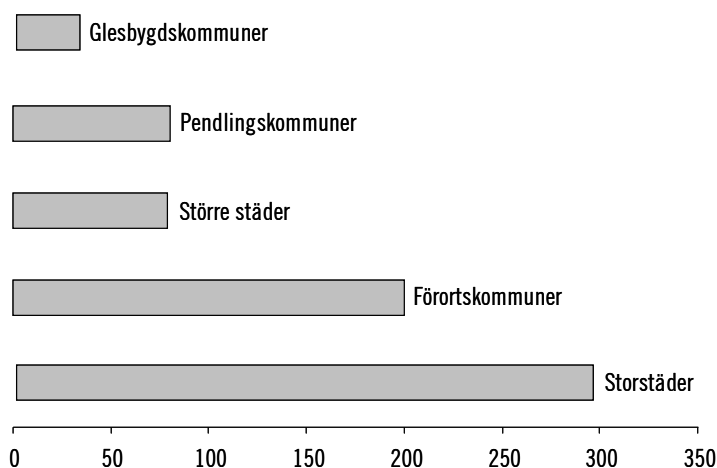


Biljettintäkterna från trafiken fördelar sig på ungefär samma sätt som kostnaderna. Skåne väger dock något tyngre i detta avseende (15 %) och Stockholm något lättare (39 %), vilket avspeglar variationer i kollektivtrafikens självfinansieringsgrad.

### 4.3 Resor och resefrekvens i olika ortstyper

Figur 4.3, som visar hur resorna med kollektivtrafik per invånare och år varierar med kommuntypen, ger en kompletterande bild till kostnads- och intäktsuppgifterna ovan. Som framgår gör invånarna i storstäderna och deras förortskommuner ganska många resor per år medan resefrekvensen avtar avsevärt när det gäller större städer och s.k. pendlingskommuner. I glesbygdskommunerna är resefrekvensen ännu mycket lägre och uppgår endast till lite över 1/10 av nivån i storstäderna.

Figur 4.3 Resor per invånare och år med kollektivtrafik enligt resvaneundersökningen RES

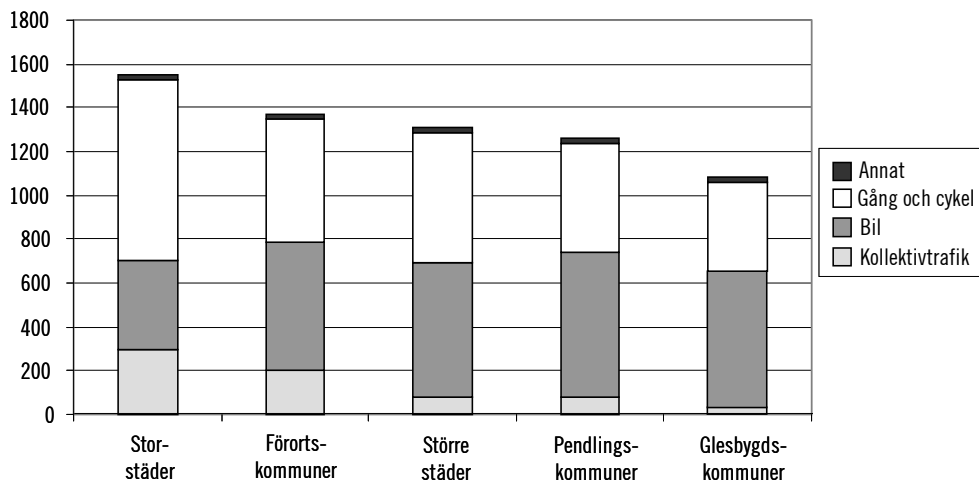


Källa: SIK/RES 2006.

Att den lokala och regionala kollektivtrafiken i så hög grad är en storstadsföreteelse är emellertid inte bara en effekt av att kollektivtrafiken är ett attraktivt val för många personer i dessa regioner. Förhållandet förstärks också av att en stor del av landets befolkning bor i de regioner som utgörs av storstadskommunerna och förortskommunerna.

Som framgår av figur 4.4 är det också enligt uppgifterna i resvaneundersökningen endast i storstäderna och förortskommunerna som kollektivtrafiken kan sägas spela någon framträdande roll i den totala transportförsörjningen. I övriga delar av landet har kollektivtrafiken mera rollen som ett komplement som används av vissa resenärer eller vid särskilda tillfällen när övriga alternativ inte är tillgängliga. Det betyder bl.a. att konkurrensytan mellan kollektivtrafik och bil respektive gång- och cykeltrafik ser helt olika ut i olika bebyggelsemiljöer.

Figur 4.4 Resor per invånare och år enligt resvaneundersökningen RES

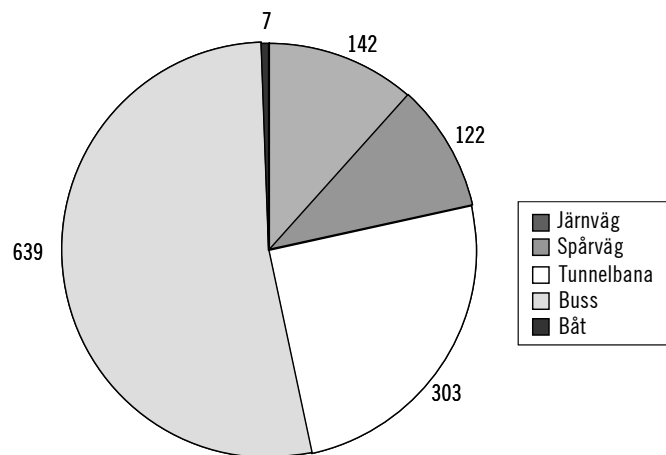


Källa: SIKA.

#### 4.4 Transportmedel och trafikformer

Bussen är det trafikmedel som används mest i lokal och regional kollektivtrafik. År 2007 svarade buss för över hälften av både resorna och transportarbetet i allmän trafik. Men även järnväg, spårväg och tunnelbana spelar en betydande roll i trafikförsörjningen. Båttrafiken är däremot av blygsam omfattning.

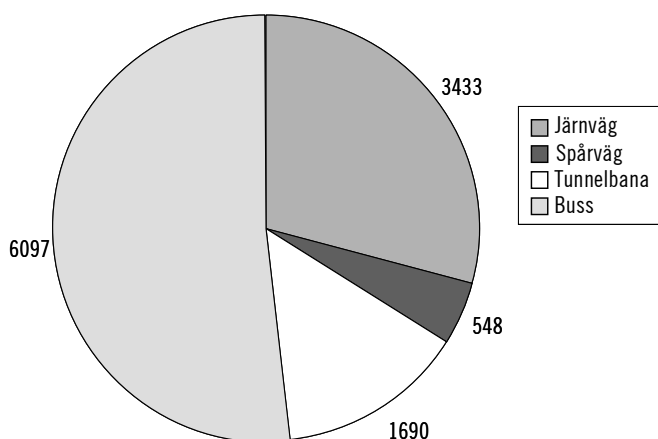
Figur 4.5 Resornas fördelning mellan transportmedel i allmän lokal och regional kollektivtrafik år 2007 (miljoner resor)



Källa: SIKA.

Ser man till transportarbetet ökar järnvägens roll i förhållande till övriga transportmedel medan spårvägens och tunnelbanans minskar. Det beror naturligtvis på att järnvägsresorna i allmänhet är förhållandevis långa medan motsatsen gäller för spårväg och tunnelbana.

**Figur 4.6** Transportarbetets fördelning mellan transportmedel i allmän lokal och regional kollektivtrafik år 2007 (miljoner personkilometer)



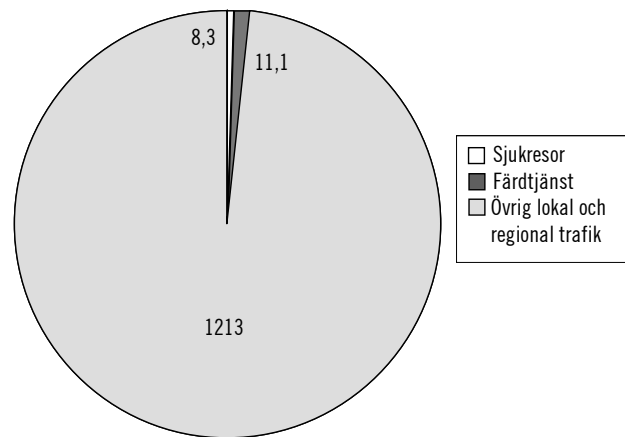
Källa: SIKA.

Den lokala och regionala kollektivtrafiken domineras i fråga om antalet resor helt av ordinarie linjelagd trafik. Räknar man t.ex. samman sjukresorna och färdtjänstresorna så motsvarar de ändå mindre än två procent av den övriga lokala och regionala kollektivtrafiken (jfr figur 4.7).

Ser man däremot till storleken av de offentliga bidragen till trafiken (figur 4.8) får sjukresorna och färdtjänstresorna – här inklusive riksfärdtjänstresorna – en mer framträdande plats. Ur ett resenärsperspektiv är det nog ändå mera relevant att se till den särskilda kollektivtrafikens andel av resandet än av kostnaderna eftersom det är resenärernas utgifter eller olägenheter som ersätts. Och egenavgifterna i den särskilda kollektivtrafiken överensstämmer nog mera med motsvarande avgifter i den allmänt tillgängliga kollektivtrafiken än av totalkostnaderna för den särskilda trafiken. Inom färdtjänst och riksfärdtjänst uppgick t.ex. intäkterna år 2007 till knappt 9 procent av kostnaderna<sup>14</sup> och dessa intäkter kan förmodligen antas överensstämma någorlunda med den avgift som tas ut av resenärerna.

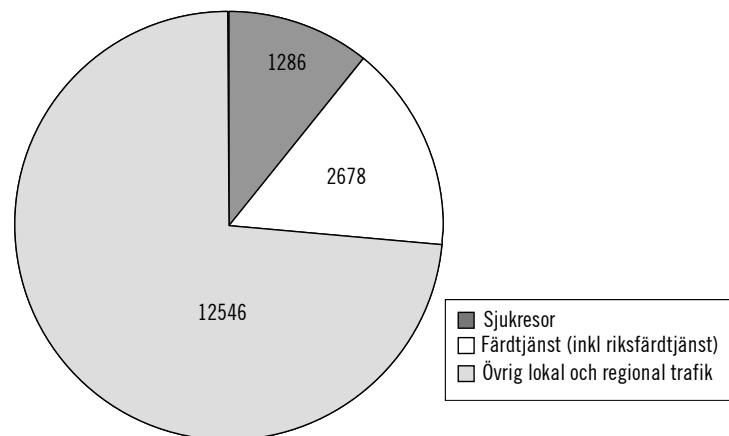
<sup>14</sup> Enligt SIKAs statistik om kollektivtrafik.

**Figur 4.7 Resornas fördelning mellan olika typer av lokal och regional kollektivtrafik år 2007 (miljoner resor)**



Källa: SIKa.

**Figur 4.8 Offentliga bidrag fördelade mellan olika typer av lokal och regional kollektivtrafik år 2007 (miljoner kr)**



Källa: Sika.



## 4.5 Effektsamband för lokal och regional kollektivtrafik

WSP:s tidigare rapport om konsekvenserna av nya tillträdesregler för lokal och regional trafik<sup>15</sup> innehöll bl.a. en analys och renodling av de samband som finns mellan resor, utbud, pris och kostnader i kollektivtrafiksystemet. Denna analys baserade sig i sin tur på VINNOVA-rapporten *Kollektivtrafikens marknadsutveckling – tendenser och samband*.<sup>16</sup> Dessa övergripande systemsamband har även legat till grund för de analyser och bedömningar av bl.a. kostnads- och konkurrens effekter som redovisas i denna PM och vi återger därför här ett kort sammandrag av slutsatserna om dessa samband. I övrigt hänvisas till kapitel 3 i WSP:s tidigare rapport.

De kvantitativa samband mellan olika variabler som skattats utgår från hur kollektivtrafikmarknaden hittills varit organiserad (dvs. motsvarande vårt JA1). Det betyder att resultaten i dessa delar inte utan vidare kan överföras på en ny marknadsmodell (exempelvis en tillträdesmodell enligt JA2). Å andra sidan saknas möjlighet att skatta samband på en marknad som ännu inte existerar. Vi bedömer därför att de elasticitetstal m.m. som redovisas i det följande ändå utgör den bästa tillgängliga grunden för att bedöma effekterna av de utbuds-, pris- och kostnadseffekter som kan uppkomma även på en reformerad marknad. I sin principiella form torde dessa samband också vara giltiga oavsett hur den lokala och regionala trafikförsörjningen tillhandahålls.

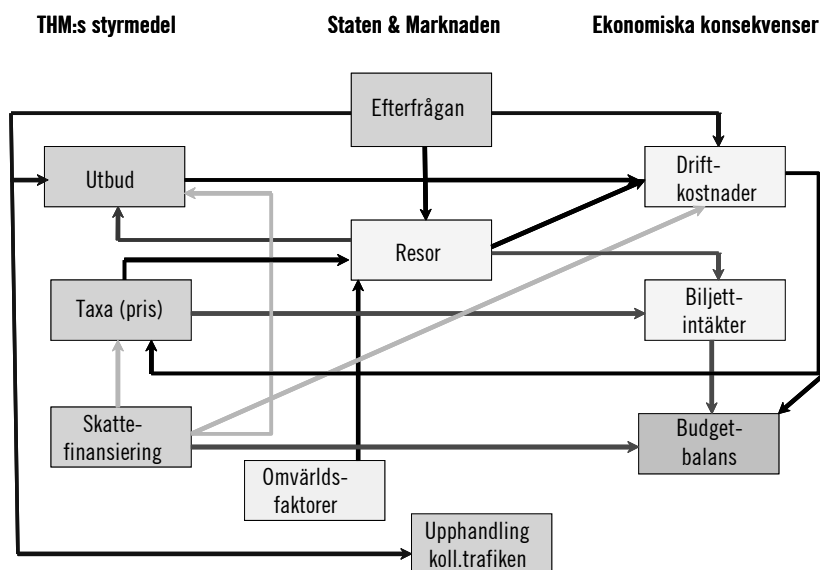
I figur 4.9 visas de principiella påverkansfaktorer och samband som utnyttjades i analyserna av konsekvenserna av marknads-tillträdet och som alltså i princip även utgjort underlag för de analyser och bedömningar som redovisas i denna PM. Av figuren framgår det hur olika samband och effekter kan spåras. Resultatet blir en översikt över hur hela den lokala och regionala kollektivtrafikmarknaden hittills har utvecklats och hur dessa olika samband ser ut.

---

<sup>15</sup> Rapport 2009:7: Nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik – Analys av konsekvenser för trafik och ekonomi, WSP Analys & Strategi 2009-03-06. (Billaga 6 till SOU 2009:39 En ny kollektivtrafiklag).

<sup>16</sup> Transek-rapport 2006:43 på uppdrag av Vinnova.

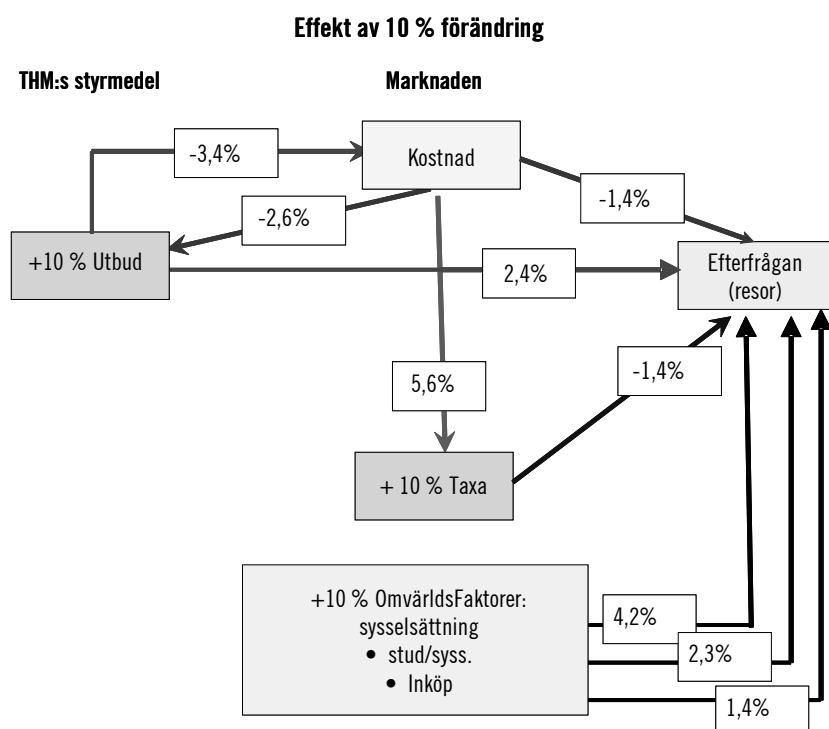
Figur 4.9 Direkta och indirekta samband som påverkar resande och ekonomi



I figur 4.10 illustreras de direkta och indirekta effekter som skattats när det gäller sambanden mellan kostnad, utbud, pris och efterfrågan. För analysen av konsekvenserna av resenär rättigheterna är det framförallt effekter av kostnads- och prisökningar samt återverkningarna på utbudet och efterfrågan på kollektivtrafik som är av intresse. Effektsamband som är relevanta i detta sammanhang är bl.a. följande:

- När taxan (priset på kollektivtrafik) ökas med 10 procent, så minskar efterfrågan i genomsnitt med 1,4 procent.
- När utbudet ökas med 10 procent, så ökar efterfrågan med 2,4 procent.
- När utbudet ökas med 10 procent, så minskar kostnaderna med 3,4 procent.
- När kostnaderna ökar med 10 procent, så höjs taxan med 5,6 procent, som en slags kompensation för kostnadsökningen.
- När kostnaderna ökar med 10 procent, så minskar utbudet med 2,6 procent.

Figur 4.10 Direkta och indirekta effekter av sambanden mellan kostnad, utbud, pris och efterfrågan



#### 4.6 Förseningar och störningar i kollektivtrafiken

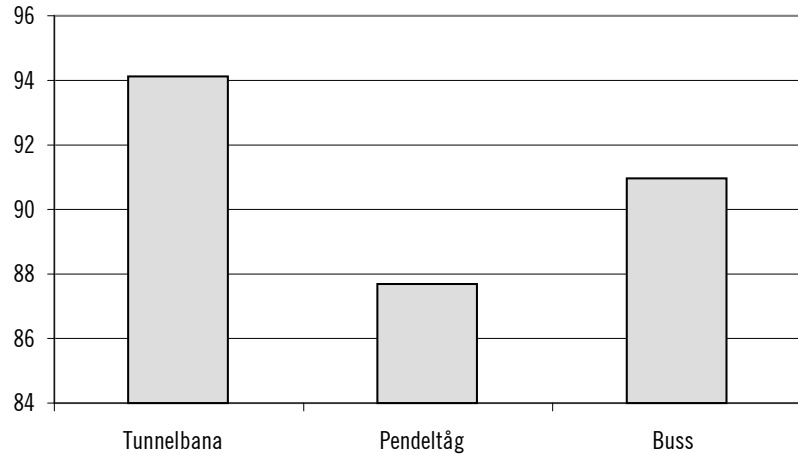
Mätning av förseningar inom kollektivtrafiken sker på olika sätt i olika delar av landet. I Skåne mäts förseningar i en hög andel (cirka två tredjedelar) av busstrafiken i realtid och på ett sätt som vi bedömer fångar de förseningar som påverkar samtliga resenärer utefter linjerna på ett bra sätt. Mätningarna visar att 40 procent av bussarna är försenade mellan 3–20 minuter och att mindre än 1 procent av bussarna är försenade mer än tjugo minuter.<sup>17</sup>

När man enbart mäter punktligheten vid avgång eller ankomst framstår tidhållningen oftast som betydligt bättre. Storstockholms lokaltrafik (SL) redovisar exempelvis i sin årsredovisning andelen avgångar som sker i rätt tid (jfr figur 4.11). Den allmänna bilden är

<sup>17</sup> Uppgifter från Skånetrafiken.

att ungefär 9/10 av avgångarna sker i tid. År 2008 uppvisar tunnelbanan högst punktlighet följt av buss och pendeltåg. Denna rangordning mellan trafikslagen är mycket stabil om man ser till resultaten för de senaste fem-tio åren.<sup>18</sup>

**Figur 4.11** Andelen avgångar i rätt tid inom SL-trafiken år 2008 (%)



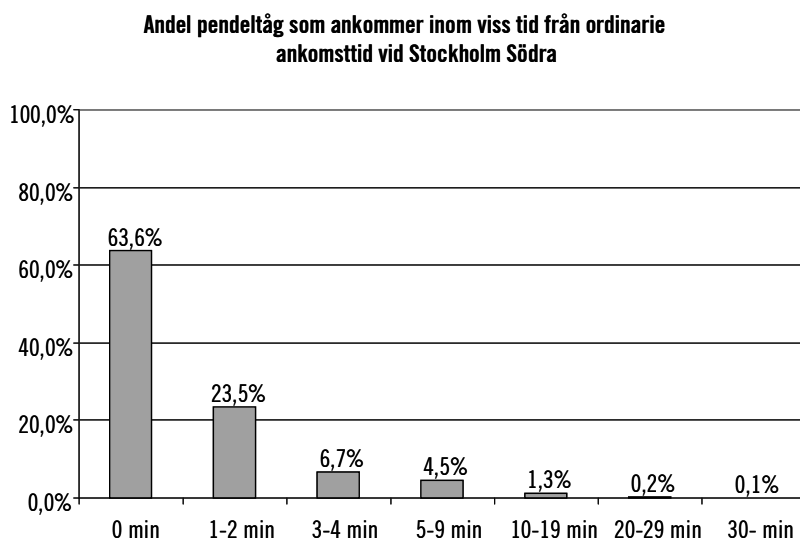
Källa: SL:s årsredovisning.

Punktligheten kan antas vara något sämre när trafikmedlen ankommer till olika stationer och hållplatser längs linjerna. Uppgifter om pendeltågens punktlighet vid ankomsten till Stockholms Södra visar också att andelen tåg som ankommer i rätt tid endast ligger på drygt 60 procent. Men det framgår också att andelen tåg som är mer än 20 minuter försenade är mycket liten.

---

<sup>18</sup> SL:s årsredovisning för år 2008.

Figur 4.12 Pendeltågens punktlighet vid ankomst till Stockholm Södra



Källa: Banverket.

För att få en uppfattning om förhållandena i ett mindre tätortsdominerat län har vi även inhämtat uppgifter från Dalarna. Dalatrafik mäter förseningar endast för en del av busstrafiken. I de data som täcker en period från mitten på februari 2009 och framåt, så har av de inloggade bussarna:

- 99,66 procent avgått upp till högst 20 minuter försenade
- 0,14 procent avgått 21–25 minuter försenade
- 0,20 procent avgått mer än 25 minuter försenade

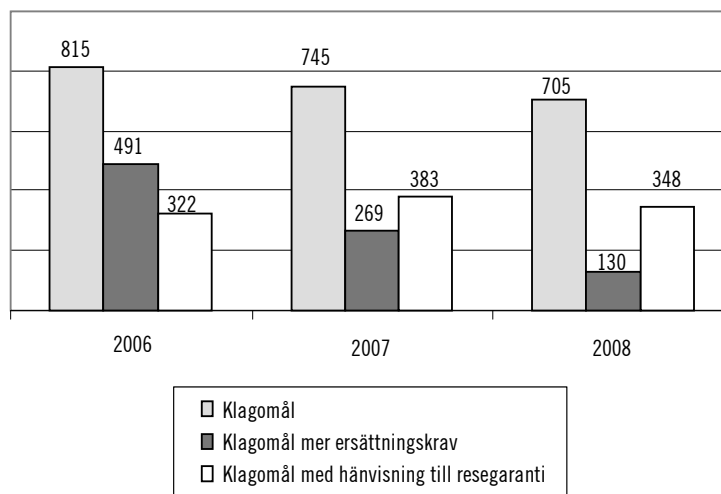
Räknat på ett uppskattat årsgenomsnitt bedöms detta motsvara att:

- 21 387 036 avgångar går 0–20 minuter försenade under ett år
- 30 044 avgångar går 21–25 minuter försenade under ett år
- 42 920 avgångar går 26– minuter försenade under ett år

Slutsatsen är att det är en mycket liten andel av busstrafiken som har kraftiga förseningar men att det ändå under ett år är ganska många turer, räknat i absoluta tal, som drabbas av sådana förseningar.

De registrerade klagomålen på trafiken får samtidigt anses vara ganska få om man jämför med antalet allvarliga trafikstörningar, t.ex. det beräknade antalet avgångar som är försenade mer än 20 minuter. Det kan också noteras att frekvensen klagomål tenderar att gå ner från 2006 till 2008 och att det särskilt gäller klagomålen med ersättningskrav.

Figur 4.13 Registrerade klagomål på trafiken i Dalarna



Källa: Dalatrafik.

#### 4.7 Resegarantier

År 1994 lanserades Oslo Sporveiers "Reisegaranti", som kom att bli en förebild för kollektivtrafiken världen över. Femton år senare har samtliga svenska trafik huvudmän någon form av resegaranti. Inom ramen för ett forskningsprojekt som har genomförts i samarbete mellan WSP, VINNOVA, Svensk Lokaltrafik och ett antal kollektivtrafik huvudmän i Norden har bl.a. olika resegarantier studerats.<sup>19</sup> I slutrapporten från detta projekt redovisas nedanstående översikt över några resegarantisystem. Det är denna typ av information som lagts till grund för vår bedömning av skillnaden mellan Kollektivtrafikutredningens förslag till resenärsrättigheter och nuvarande branschpraxis.

<sup>19</sup> Vidareutvecklade resegarantier för en mer attraktiv kollektivtrafik, WSP Analys & Strategi 2009-04-27.

Tabell 4.1 En översikt över några resegarantier

	Ruter	SL	Skånetrafiken	Dalatrafik	SJ <sup>2</sup>
<i>Innehåll och omfattning</i>	Information Bemötande Försening Miljö mm	Information Försening Hissar/Rulltrappor	Information Försening Hissar/Rulltrappor	Information Försening	Information Försening Komma fram
<i>Beslut grundas på en försening på X minuter hos</i>	Fordonet	Kunden	Kunden	Kunden	Fordonet
<i>Resegaranti träder i kraft efter följande tidsram</i>	20 minuter	20 minuter	20/25 minuter	20 minuter	20 min (<60 min) 40 min (1–2 h) 1 h (2–5 tim) 2 h (5–10 h) 3 h (>10 h)
<i>Takbelopp</i>	400/300 kr	800 kr	500 kr	300/350 kr	Anges ej
<i>Ersättning för att tjänsten gått fel – resekostnad</i>			Återlösen av biljettkostnad		Värdet tillbaka på resekostnaden
<i>Problemlösning (Företag)</i>	Ersättningsbussar Maxitaxi skickas ut	Ersättningsbussar	Ersättningsbussar		Ersättningsbussar
<i>Problemlösning (Kund)</i>	Kunden väljer: a. Taxi Ersätter utlägg.	Kunden väljer: a. Taxi b. Annan kollektivtrafik Ersätter utlägg.	Kunden väljer: a. Nästa avgång b. Taxi c. Egen bil Ersätter utlägg.	Kunden väljer: Taxi Ersätter utlägg.	SJ ser till att du kommer fram. Ersätter utlägg.
<i>Kompensation för konsekvenser</i>					Utlägg för telefon, kost och logi
<i>Typ av ersättning</i>	Kontanter	Kontanter Presentkort	Frikort 1 dag/ Presentkort Under 100 kr = presentkort	Kontanter Presentkort till högre värde	Resecheckar för motsvarande resekostnad
<i>Undantag</i>	Oförutsedda händelser som Ruter ej rår över t.ex. strömavbrott, strejker, naturkatastrofer Förannonserade avvikelser Kunden ska veta	Oförutsedda händelser som SL ej rår över t.ex. strömavbrott, strejker, naturkatastrofer Förannonserade avvikelser	Oförutsedda händelser som SKT ej rår över t.ex. strömavbrott, strejker, naturkatastrofer Förannonserade avvikelser Bytestiden understiger 10 min (G-märkta avgångar) Ersättningsbuss ger andra regler – avgångsgaranti	Oförutsedda händelser som DT ej rår över t.ex. strömavbrott, strejker, naturkatastrofer Förannonserade avvikelser minst 4 dagar innan	Oförutsedda händelser som SJ ej råder över.
<i>Övrigt värt att notera</i>	Belönar även positiv och negativ kritik		Gemensam garanti med 1) DSB och 2) Blekinge	Speciella förutsättningar gör det svårt att tolka garantin bokstavligt	Speciella förutsättningar råder p.g.a. de långa avstånden i SJ:s trafik.

Tabell 4.2 visar antalet resegarantiärenden i SL-trafiken med utbetalade belopp månadsvis under år 2008. Totalt handlade det detta år om närmare 35 000 ärenden, varav det drygt 1 000 ärenden inte beviljades någon ersättning. Andelen krav som avvisades var alltså detta år mindre än 5 procent. Det totalt utbetalade beloppet uppgick till drygt 9 miljoner kronor, vilket motsvarar en genomsnittsansättning på drygt 280 kronor.

Baserat främst på information om trafiken i Stockholm och Skåne har vi uppskattat att trafikhuvudmännens kostnad för ersättningar relaterade till resenärernas rättigheter vid förseningar (resegarantier) uppgår till cirka 0,1 procent av trafikhuvudmännens totala kostnad för att bedriva kollektivtrafik år 2007. Kostnaderna för utbetalningar av resegarantier i Dalarna var samma år 0,05 procent av de totala kostnaderna för kollektivtrafiken i länet; alltså i samma storleksordning som eller mindre än i län med högre andel tätortstrafik.

Vår slutsats är att denna låga kostnad innebär att förändringar i resenärernas rättigheter vid förseningar kan vara relativt stora utan att de innebär avsevärda extra kostnader för operatörerna eller leder till snedvridning av konkurrensen mellan trafikslag.

**Tabell 4.2 Resegarantiärenden och utbetalade belopp i SL-trafiken 2008**

Månad	Utbetalt kr	Ärenden	Nekade
Januari	689 478	2 531	96
Februari	796 998	3 229	79
Mars	702 087	2 795	106
April	488 145	2 041	99
Maj	595 109	2 376	102
Juni	529 337	2 026	84
Juli	517 316	2 174	75
Augusti	506 216	1 562	95
September	644 102	2 843	145
Oktober	649 575	2 411	116
November	1 217 568	4 616	145
December	1 686 388	4 668	107
<b>Totalt:</b>	<b>9 022 319</b>	<b>33 272</b>	<b>1 249</b>

*Källa:* SL.



## 4.8 Information och tillgänglighet

När det gäller resenärernas rätt till information och till en tillgänglig kollektivtrafik har våra analyser och bedömningar en mycket överslagsmässig karaktär eftersom vi inte haft möjlighet att samla in ny information inom ramen för detta uppdrag. Våra bedömningar grundar sig därför i huvudsak på det material som tidigare tagits fram inom regeringsuppdraget KOLL Framåt<sup>21</sup> med det kompletterande underlag som lämnats av Banverket och Vägverket till den långsiktiga infrastrukturplaneringen<sup>22</sup> samt Banverkets, Sjöfartsverkets, Vägverkets och Transportstyrelsens redovisning av etapp 1 av ett regeringsuppdrag om det prioriterade nätet för personer med funktionsnedsättning.<sup>23</sup>

Detta underlag ger framförallt grund för vissa kvantifieringar av insatsbehov och kostnader när det gäller:

- Antal bytespunkter av olika slag.
- Utveckling av landets stationer/bytespunkter med avseende på information och tillgänglighet.
- Ledsagning i kollektivtrafiken.

## 4.9 Resenärers nytta av minskade störningar

Det har bedrivits en relativt omfattande forskning om resenärernas värdering av restiden och dess olika beståndsdelar, såsom:

- Gångtid
- Väntetid
- Åktid – sittande och stående
- Bytestid

På senare år har även värderingen av förseningstid uppmärksamats allt mer och blivit föremål för forskning.

Transek AB har bl.a. genomfört en del FoU-projekt om bilisters och tågresenärers värderingar av förseningsrisker och förseningstid. Bilisters värderingar av förseningstid har då beräknats enligt

---

<sup>21</sup> KOLL Framåt, Huvudrapport 2007-12-21, VV-publication: 2008:33. För underlagsrapporter se också <http://www.vagverket.se/>

<sup>22</sup> Banverket och Vägverket: Kompletterande underlag till den långsiktiga infrastrukturplaneringen, 2007-10-01.

<sup>23</sup> Banverket, Sjöfartsverket, Vägverket och Transportstyrelsen 2009-05-25.

tabell 4.3.<sup>24</sup> Förseningstid i trafiken värderas av resenärerna till mellan 3 och 5 gånger så mycket som vanlig restid. Det betyder att en försening på 10 minuter kan anses motsvara en extra restid på mellan 30 och 50 minuter.

**Tabell 4.3 Bilisters värdering av restid, kötid och förseningstid**

Värdering/1 tim	Restid	Tid i kö	Förseningstid
Restid morgon:	68 kr/tim	96 kr/tim	360 kr/tim dvs. 5,3 ggr restid
Restid eftermiddag:	58 kr/tim	89 kr/tim	228 kr/tim dvs. 3,9 ggr
Restid tjänsteresa:	120 kr/tim	174 kr/tim	425 kr/tim dvs. 3,5 ggr

Vidare har Transek AB genomfört en s.k. ”Stated Preference-studie” av vaneresenärers värdering av förseningstid i kollektivtrafiken.<sup>25</sup> Resultaten framgår av tabell 4.4. Vanlig restid ombord värderas till cirka 49 kronor/timme. Det betyder att förseningstiden av resenärerna värderas till mellan 3 och 5 gånger så mycket som vanlig restid.

**Tabell 4.4 Kollektivresenärers värdering av förseningstid**

Trafikslag	Försenings-tidsvärde ombord	Försenings-tidsvärde vid hållplats/station
Innerstadsbuss	140 kr/tim	159 kr/tim
Förortsbuss	162 kr/tim	190 kr/tim
Tunnelbana	247 kr/tim	129 kr/tim
Pendeltåg	230 kr/tim	225 kr/tim

I en studie som Transek genomförde hösten 2000 på uppdrag av *Stockholms Stads Utrednings- och Statistikkontor* (USK) analyserades SL:s förseningar, varvid bl.a. det samhällsekonomiska värdet av alla dessa förseningar uppskattades. I studien konstateras att förseningarna inom SL:s trafik kostade trafikanterna 3 miljarder kro-

<sup>24</sup> Bilisters värderingar av förseningar och trängsel, TRANSEK AB Jonas Eliasson och Jenny Widell. Rapport 2002-12-16.

<sup>25</sup> Vaneresenärers värderingar av förseningar och trängsel och i Stockholms Lokaltrafik. Webb-undersökning, Utkast 2006-03-23 från Transek AB på uppdrag av AB Stor-Stockholms Lokaltrafik.

nor per år, vilket var mer än SL:s totala biljettintäkter (dvs. vad trafikanterna betalar för själva resan) vid denna tidpunkt. Den sammanlagda samhällskostnaden för förseningarna har i en senare rapport för *Resenärsforum* uppskattats uppgå till mellan 5,8 och 7 miljarder kronor per år enbart i Stockholms län, vilket jämförs med SL:s trafikintäkter som för år 2004 uppgick till 3,8 miljarder kronor.<sup>26</sup>

Sammanfattningsvis kan konstateras att de totala förseningarna och störningarna i kollektivtrafiksystemet har skattats till att motsvara en extra (indirekt) kostnad för resenärerna som är av minst samma storleksordning som de biljettintäkter som de betalar, dvs. omkring 12 miljarder kronor per år eller mer på nationell nivå.

Denna relation indikerar att verkningsfulla åtgärder för att kompensera resenärerna för störningar och ge trafikföretagen incitament för att minska dessa kan vara samhällsekonomiskt effektiva inom relativt vida ramar. I den mån förbättrad information och tillgänglighet kan bidra till att minska förseningstiderna i trafiken gäller naturligtvis samma sak för den typen av åtgärder.

## 5 Konsekvenser av förslagen

### 5.1 Inledning

Detta kapitel innehåller den egentliga analysen av Kollektivtrafikutredningens förslag om resenärsrättigheter. Vi behandlar förslagen till resenärsrättigheter i tre block som överensstämmer med kapitelindelningen i Kollektivtrafikutredningens senaste textutkast; resenärers rätt till information, rättigheter i samband med trafikstörningar samt särskilda rättigheter för funktionshindrade resenärer.

Vi har lagt upp redovisningen så att vi försöker återge utredningens förslag i mycket kondenserad form och beskriva var de viktigaste skillnaden är mellan UA (utredningens förslag) och JA (en tänkt situation där utredningens förslag inte genomförts) som vi bedömt saken. Slutligen beskriver vi de konsekvenser som vi bedömer kan uppkomma genom denna skillnad (alternativt att vi bedömer att skillnaden är liten mellan UA och JA och att förslagen därför inte ger upphov till några konsekvenser).

---

<sup>26</sup> Resenärernas upplevelser av inställda turer och förseningar, Transek AB 2006:20.

I ett avslutande avsnitt uppmärksammar vi att resenärsrättigheterna också har en nyttosida som ska vägas mot de kostnader som kan vara förenade med dessa rättigheter. Vi diskuterar hur denna nytta kan uppkomma och hur betydelsefull den är i förhållande till trafikföretagens kostnader.

## 5.2 Resenärers rätt till information

### Utgångspunkter

När det gäller resenärers rätt till information hänvisar utredningen till att man i det tidigare delbetänkandet föreslagit att kollektivtrafikföretagen ska vara skyldiga att ansluta sig till ett samordnat informationssystem. En nationell myndighet ska föreskriva normer och standarder för driftskompatibilitet i systemet. Myndigheten måste vid utfärdande av föreskrifter gällande samordnat informationssystem utgå från vad som redan är reglerat i EG-rätten. Vidare ska myndigheten ansvara för systemet även om förvaltningen kan ligga på annan aktör.

Resenärers rätt till information regleras i lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. I lagen anges att transportören ska ha ett system för att lämna ersättning till resenärer som drabbas av förseningar eller andra störningar i trafiken. Vidare anges att transportören har en allmän skyldighet att lämna tydlig och tillförlitlig information om sina transporttjänster och om sitt ersättningsystem. Till den som vill köpa en enskild resa ska transportören lämna information om resans pris, avgångs- och ankomsttid, sitt ersättningsystem, och vem som ska utföra transporten eller del av den, om denne är någon annan än den som säljer transporten. Vid behov ska transportören också lämna information om möjligheterna för en funktionshindrad person att genomföra en viss resa. Slutligen ska transportören, om det uppstår en försening eller annan störning i trafiken, snarast möjligt lämna information om förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser.

De EG-förordningar avseende järnvägstrafik, vägtrafik och båttrafik som beslutats eller bereds innehåller alla bestämmelser om resenärers rätt till information.

## Rätt till information om fullgoda alternativa färdvägar

### *Förslag:*

Rätt till information om fullgoda alternativa färdvägar vid trafikavbrott på en timme om alternativa färdvägar finns.<sup>27</sup>

### *Skillnad mellan UA och JA:*

I denna del kan lagförslaget ses som en kodifiering av den praxis som utvecklats inom branschen och som innebär att information av angivet slag torde ges regelmässigt. Dock kan sådan information normalt bara ges systematiskt med utgångspunkt i var resenärerna befinner sig, inte vart de är på väg. I lokaltrafiken saknas nämligen normalt sådan information och det skulle bli mycket resurskrävande att samla in information om alla alternativa färdvägar till alla tänkbara destinationer. Vi har därför tolkat förslaget som att det gäller olika alternativ för att undvika en viss störningspunkt.

Även EG-förordningarna får anses innehålla krav av detta slag. Sammantaget innebär detta att skillnaden mellan UA och JA kan antas vara marginell. När information av detta slag lämnas idag, torde det i själva verket ske med betydligt kortare varsel än vid ett trafikavbrott på 60 minuter.

### *Konsekvenser:*

Utredningens förslag i sig bör inte ge några påtagliga kostnadskonsekvenser vid dagens marknadsorganisation (JA1). Det bedöms då endast medföra att redan etablerad verksamhet fortsätter som förut, men med den skillnaden att det med förslaget finns lagstöd för att kräva att sådan service ska ges.<sup>28</sup>

Om Kollektivtrafikutredningens förslag till friare marknadstillträde genomförs (JA2) och ansvaret för trafikinformationen i ökad grad läggs på det enskilda trafikföretaget kan det möjligen bli

<sup>27</sup> Informationskravet förefaller i denna del ha omformulerats av Kollektivtrafikutredningen i det senaste utkastet till utredningstext så att det blivit mindre tvingande och eventuellt inte kommer att ingå som en del i den nya lagen. Detta innebär i så fall en påtaglig försämring av de formella resenärsrättigheterna i förhållande till ett JA som inbegriper EG-förordningarna. Å andra sidan kan det ses som en anpassning till de faktiska trafikförutsättningarna i lokal och regional trafik där trafikföretagen bara har kännedom om var resenärerna befinner sig men inte om vart de är på väg.

<sup>28</sup> Skulle förslaget tolkas som att skräddarsydd information ska lämnas med utgångspunkt i varje resenärs destination skulle det däremot innebära stora konsekvenser för trafikföretagen.

svårare att hantera trafikinformationen på ett samordnat sätt. Om kravet ska uppfyllas på låg nivå, exempelvis om enskild busschaufför från ett annat bolag än det som orsakat trafikavbrottet ska kunna ge information om resa som omfattar flera linjer och färd-sätt, fordras stöd av en central funktion och tillgång till effektiva informationssystem i alla fordon och på alla bytespunkter. Att upprätthålla en hög lägstandard på trafikinformationen kan säkert bli svårare vid en sådan friare marknadsorganisation än i dagens system där en samordnande trafikhuvudman har det yttersta ansvaret. Å andra sidan har utredningen, som nyss framgått, föreslagit att särskilda åtgärder ska vidtas för att säkerställa tillgången till en fullgod information vid ett öppnare marknadstillträde.

Kostnaderna för att bygga upp och förvalta ett gemensamt informationssystem vid en marknadsorganisation som innehåller ett stort antal fristående aktörer som ska samverka kan nog också antas bli betydligt större än i dagens system. Samtidigt kan nyttan för resenärerna möjligen bli större eftersom informationsförmedlingen och informationsinnehållet standardiseras på nationell nivå snarare än på regional och lokal. Detta är dock inga konsekvenser av förslagen om resenärernas rätt till information utan av utformningen av marknadstillträdesreglerna och hör därför strikt betraktat inte hemma i denna konsekvensbedömning.

### **Rätt till information om resenärsrättigheter enligt lag**

#### *Förslag:*

Information ska lämnas före och under resa samt i bytespunkter.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

#### *Konsekvenser:*

Inga påtagliga kostnadskonsekvenser förutses för operatörerna.

### Information om avtalsvillkor

#### *Förslag:*

Information ska lämnas före resa.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

#### *Konsekvenser:*

Inga påtagliga kostnadskonsekvenser förutses för operatörerna.

### Information om biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning

#### *Förslag:*

Information om biljettpriser, tidtabeller och linjesträckning ska lämnas före resa samt i fråga om tidtabeller i bytespunkter.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

#### *Konsekvenser:*

Förslaget bedöms inte innebära någon påtaglig förändring mot i dag. Dock kan förutsättningarna och kostnaderna för att uppfylla kraven variera med den marknadsorganisation som förutsätts råda inom den lokala och regionala kollektivtrafiken (JA1 eller JA2). Att tillhandahålla transportslagsövergripande och områdes- eller relationsbaserad information av detta slag blir troligen en större utmaning vid ett friare marknadstillträde än med nuvarande trafik- huvudmannorganisation. Som tidigare konstaterats är detta dock en konsekvens av marknadstillträdesmodellen snarare än av informationskraven.

## Realtidsinformation

### *Förslag:*

Realtidsinformation ska lämnas före resa samt vid fullt tillgängliga bytespunkter.

### *Skillnad mellan UA och JA:*

Vi bedömer att utredningens förslag innebär en betydande ambitionshöjning både i förhållande till nuvarande praxis och i förhållande till befintlig eller förväntad lagstiftning i övrigt. Skillnaden mellan UA och JA kan alltså antas vara stor.

### *Konsekvenser:*

Att leva upp till de föreslagna kraven på realtidsinformation bedöms kunna bli förhållandevis kostnadskrävande både för enskilda trafikföretag och för kollektivtrafiken som helhet. Såvitt vi förstår uppkommer kostnader dels för att ytterligare bygga ut de system som redan delvis finns för att hämta in realtidsinformationen, dels för att distribuera informationen i olika kanaler.

Enligt uppgifter som vi inhämtat har de trafikhuvudmän som kommit längst i utvecklingen byggt ut system för att skapa realtidsinformation om trafiken så att de omfattar knappt 80 procent av trafiken. För den lokala och regionala kollektivtrafiken som helhet kan alltså täckningsgraden för sådana system antas vara väsentligt lägre än så. Enbart att bygga ut kapaciteten för att samla in realtidsinformation kan alltså antas komma att kräva omfattande investeringar.

Samtidigt kan man konstatera att det redan pågår en utveckling av system som övervakar trafiken i realtid och att man alltså i vissa fall redan har kommit relativt långt i utbyggnaden av sådana system. Det är därför rimligt att anta att en fortsatt utveckling av realtidsinformationen om lokal och regional kollektivtrafik skulle komma att fortgå alldeles oberoende av Kollektivtrafikutredningens förslag till lagstiftning. Men det är ändå rimligt att anta att en lagreglering av frågan kommer att driva på utvecklingen och medföra att vissa extra kostnader uppstår och att kostnader tidigareläggs.



Kostnaderna för att distribuera realtidsinformationen, så att den blir lätt tillgänglig för resenärerna före resan och vid fullt tillgängliga bytespunkter, är i hög grad beroende av vilken teknik och vilka kommunikationskanaler som kommer att tas i anspråk. Kollektivtrafikutredningen anger att resenären ska kunna få information om avgångs- och ankomsttider i realtid för samtliga bytespunkter på lämpligt medium, t.ex. display eller Internet. Vidare påpekas att möjligheten för transportören att informera på varje bytespunkt är beroende av vilken utrustning förvaltaren av bytespunkten valt att utrusta bytespunkten med.

Konsekvenserna av dessa förslag är svåra att kvantifiera och vi bedömer att en närmare kostnadsuppskattning kräver en relativt omfattande utredning som ligger utom ramen för detta uppdrag. Vi vågar oss dock på hypotesen att kostnaderna för att distribuera realtidsinformationen blir väsentligt lägre om lagstiftningen medger att informationen på olika bytespunkter kan lämnas via individuella kommunikationsplattformar som mobiltelefoner eller handdatorer och som kanske kan förutsättas komma att bli i det närmaste var mans egendom inom några år. Krävs det däremot särskilt installerade informationshjälpmedel vid varje bytespunkt kan man nog räkna med att investerings- och driftskostnaderna skjuter kraftigt i höjden.

## Störningsinformation

### *Förslag:*

Information om störningar ska lämnas före och under resa och vid fullt tillgängliga bytespunkter.

### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses. Men vi har då utgått från att det främst handlar om störningar utmed en viss linje eller i anslutning till en bytespunkt som trafikeras av denna linje. Att under en enskild tur lämna information om alla aktuella trafikstörningar i en hel storstadsregion torde inte bara bli krävande för trafikföretagen utan också mycket påfrestande för personal och resenärer. Inte heller i bytespunkterna torde det vara möjligt att fortlöpande lämna all aktuell störningsinformation

*Konsekvenser:*

Förslaget – så som vi tolkat det – bedöms inte innebära någon påtaglig förändring när det gäller kostnader eller konkurrenssituation för enskilda företag eller för kollektivtrafiken som helhet. Dock kan förutsättningarna och kostnaderna för att uppfylla kraven även i detta fall variera med den marknadsorganisation som förutsätts råda inom den lokala och regionala kollektivtrafiken (JA1 eller JA2). Att tillhandahålla transportslagsövergripande och områdes- eller relationsbaserad information av detta slag blir troligen en större utmaning vid ett friare marknadstillträde än med nuvarande trafik huvudmannorganisation. Som tidigare konstaterats är detta dock en konsekvens av marknadstillträdesmodellen snarare än av informationskraven.

**Information om fordons och bytespunkters tillgänglighet***Förslag:*

Information om fordons och bytespunkters tillgänglighet ska lämnas före resa samt i fråga om bytespunkter vid bytespunkter.

*Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

*Konsekvenser:*

Förslaget innebär ingen påtaglig förändring mot idag. Vi tolkar då Kollektivtrafikutredningens skrivning så att informationsplikten endast avser transportörens egna fordon och de bytespunkter som angörs av transportörens fordon. Vid ett fritt marknadstillträde som ger många olika företag som verkar parallellt inom kollektivtrafiknätet kan det medföra att informationen blir ganska fragmenterad och att det inte alltid blir möjligt för resenärerna att skaffa sig en helhetsbild av tillgängligheten från dörr till dörr ens vid lokalresor.

Det kan hävdas att detta mera är en effekt av Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag till marknadstillträdesvillkor än av det aktuella förslaget till informationsskyldighet. Men den snäva av-

gränsningen av informationsskyldigheten bidrar ändå till att resenärernas överblick kan komma att försämrats jämfört med vad som gäller med dagens organisation av den lokala och regionala kollektivtrafiken.

Om förslaget å andra sidan ska tolkas så att informationsskyldigheten är mera omfattande och ska kunna täcka ett helt område med olika operatörer eller en fullbordad resa dörr till dörr, gäller troligen som tidigare konstaterats att det blir en större utmaning att tillhandahålla sådan information vid ett friare marknadstillträde än med nuvarande trafikhuvudmannorganisation.

### **Information om hur ansvarigt kollektivtrafikföretag kan kontaktas**

#### *Förslag:*

Information om hur ansvarigt kollektivtrafikföretag kan kontaktas ska lämnas före resa.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

#### *Konsekvenser:*

Förslaget innebär ingen påtaglig förändring mot idag.

### **Information ska vara tillgänglig för resenärer med olika typer av funktionshinder**

#### *Förslag:*

Tillgänglig information ska lämnas före, under och efter resa.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bedöms inte innebära någon avsevärd skillnad mot nuvarande nationell lagstiftning eller den EG-rätt som förutses.

*Konsekvenser:*

Förslaget bedöms inte medföra någon påtaglig förändring i kostnader eller konkurrens effekter i förhållande till i dag eller vad som kommer att gälla om EG-förordningarna inte ersätts av nationell lagstiftning.

### 5.3 Rättigheter i samband med förseningar och störningar i trafiken

#### Utgångspunkter

När det gäller rättigheter vid förseningar och störningar i trafiken beskriver utredningen utformningen av de rättigheter som tågresenären kommer att garanteras enligt den EG-förordning som träder i kraft i december 2009. Utredningen redogör även för de EG-förordningar rörande rättigheter vid resor med buss och till sjöss som håller på att utarbetas. Vidare hänvisas till de transportvillkor som stipuleras av trafikhuvudmännen och andra aktörer såsom Arlanda express och Flygbussarna i deras respektive resegarantier.

Utredningen anger att förslagen ska ses som ett komplement till de rättigheter som resenären har enligt nämnda EG-förordningar och gäller då dessa förordningar inte är tillämpliga på grund av att Sverige undantagigt viss trafik från förordningarnas tillämpningsområde.

#### Ersättning för alternativt färdmedel/ersättningstrafik vid försening

*Förslag:*

Rätt till ersättning vid 20 minuters försening upp till cirka 1 000 kronor.<sup>29</sup>

*Skillnad mellan UA och JA:*

Förslaget överensstämmer i stort med nuvarande praxis (resegarantier) när det gäller hur stor förseningen ska vara för att utlösa

---

<sup>29</sup> Egentligen föreslås ersättningstaket vara 1/40 av basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.

ersättning.<sup>30</sup> Förslaget innebär en väsentlig höjning i förhållande till de högsta belopp för ersättning som nu är praxis i Sverige (genom de s.k. resegarantierna). Nuvarande praxis bedöms vara generösare än EG-förordningarna i det här aktuella avseendet.

#### *Konsekvenser:*

Höjningen av ersättningstaket bedöms inte ge någon påtaglig kostnadskonsekvens i förhållande till JA, eftersom dagens snitterersättning på 250 kronor ligger under nuvarande tak med god marginal. Det finns knappast någon grund att anta att snitterersättningen på kort sikt kommer att ändras väsentligt utifrån Kollektivtrafikutredningens förslag eftersom den hänger mera samman med resmönstren än med ersättningsreglerna.<sup>31</sup>

Lagregleringens inverkan på ersättningsfrekvensen är svårbedömd. Det finns anledning att anta att en i lag reglerad ersättning kan komma att öka benägenheten att begära ersättning vid förseningar jämfört med nu när det rör sig om ett frivilligt åtagande från trafikhuvudmännen/trafikföretagen. Vi tror dock inte att det blir en så kraftig ökning av antalet ersättningsärenden att det ger några dramatiska kostnadskonsekvenser på kortare sikt för trafikföretagen. Denna bedömning grundar vi på de uppgifter om trafikstörningarnas frekvens som vi har samlat in.

Vår bedömning är att villkoren för ersättningen (bl.a. att ersättning endast kan utgå om det inte finns fullgoda alternativa förbindelser) medför att bestämmelsen får mindre effekt i sådan tät stadstrafik som finns i större städer än under de övriga trafikförhållanden som gäller lokal och regional trafik. Särskilt om Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag om marknadstillträdet till lokal och regional kollektivtrafik (JA2) genomförs, ökar sannolikt möjligheterna att fullgoda alternativa förbindelser kommer att finnas även i trafikstarkare relationer i förortstrafik och mellan tätorter. Man kan nämligen då räkna med att det blir vanligare att flera trafikföretag trafikerar samma linjer. Hur stor och varaktig denna effekt blir är dock osäkert med hänsyn till att stordrifts-

---

<sup>30</sup> Nuvarande ersättningar utgår i vissa fall redan när resenären bedömer att hon eller han kommer att bli 20 minuter försenad medan utredningens förslag synes utgå från att en faktisk försening om 20 minuter ska ha uppstått och kan dokumenteras. Utredningens förslag kan alltså i dessa fall innebära en viss försämring i förhållande till nuvarande praxis.

<sup>31</sup> Ätminstone om ersättningen avser faktiska utlägg för alternativt färdmedel eller ersättningstrafik.

fördelar inom kollektivtrafiken ofta verkar leda till lokala oligopol eller monopol.<sup>32</sup>

På grundval av den störningsinformation som vi har tillgång till (se kapitel 4) finns det också anledning att anta att det kommer att vara vanligare att ersättning utgår för förseningar i spårbunden trafik än för förseningar i busstrafik. Det betyder att ersättningsbeloppen kan få relativt sett större betydelse inom spårbunden trafik än inom busstrafiken. Skillnaden bedöms dock knappast vara så stor att den får några märkbara effekter på konkurrensförhållandena mellan transportslagen.

Om Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag om marknadstillträdet till lokal och regional kollektivtrafik (JA2) genomförs finns det som nyss nämnts anledning att räkna med att fullgoda alternativa förbindelser oftare kommer att finnas i trafikstarkare relationer i förortstrafik och mellan tätorter. Det är främst i sådana relationer som den spårbundna trafiken spelar stor roll i den lokala och regionala trafikförsörjningen. Vid ett fritt marknadstillträde (JA2) kan man nog räkna med att alternativ busstrafik ofta etableras parallellt med den spårbundna trafiken och alltså erbjuder ett fullgott alternativ till denna. Konsekvensen av en sådan utveckling skulle bli att mycket färre störningar i spårbunden trafik blir ersättningsberättigande än tidigare och att betydelsen från ersättnings synpunkt av skillnaderna i störningsfrekvens mellan spårtrafik och vägtrafik elimineras.

Vi har inte samlat in någon störningsinformation som gäller båttrafik. Med hänsyn till de trafikmönster som gäller inom skärgårdstrafiken (bl.a. att låga turtätheter är vanliga) och att de yttre trafikförhållandena (med bl.a. inverkan från vind och is) kan antas vara mer varierande än inom annan trafik, borde trafikstörningar vara relativt sett vanligare inom båttrafik än inom övrig lokal och regional trafik. Å andra sidan är det troligen mycket mindre vanligt att det går att ersätta båttrafiken med alternativa färdmedel eller ersättningstrafik. Om det är möjligt att få ersättning för båttaxi kan detta dock vara en möjlighet som också kan resultera i höga genomsnittliga ersättningsbelopp.

Även om ersättningstaket och ersättningsbeloppen inte innebär någon stor faktisk förändring med nuvarande resmönster och priser, kan det finnas skäl att uppmärksamma att reglerna ger visst

---

<sup>32</sup> En ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:39), Bilaga 6: Nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik – Analys av konsekvenser för trafik och ekonomi (WSP Analys & Strategi, Rapport 2009:72), s. 193.

utrymme för ökade ersättningsnivåer vid förändrade priser och resmönster. Om Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag om nya regler för marknadstillträdet genomförs, har såväl WSP som utredningen tidigare bedömt att biljettpriserna kan komma att stiga påtagligt i de fall trafiken övergår till helt kommersiell drift. Ersättningsbeloppen kan då också komma att öka i viss grad.

Sannolikt är det dock inte kollektivtrafikpriserna som är avgörande i detta fall utan priset för en ersättningsresa med taxi eller privatbil. Kostnaden för en sådan resa är i sin tur beroende av bl.a. hur fordons- och bränslebeskattningen utvecklas och i vilken omfattning trängselavgifter eller andra infrastrukturavgifter kommer att tas ut. Att det föreslagna ersättningstaket är högre än vad som normalt gäller med nuvarande resegarantier, och kopplat till ett basbelopp för att möjliggöra justeringar för prisutvecklingen, medför att utrymmet för att inrymma kostnadsökningar inom alternativa färd sätt ökar jämfört med dagens ersättningssystem. Å andra sidan bör man kunna räkna med att även de frivilliga åtaganden som finns inom lokal och regional kollektivtrafik skulle komma att justeras med den allmänna prisutvecklingen. Inte heller i detta perspektiv bedöms därför de föreslagna ersättningsreglerna få några omfattande konsekvenser för trafikföretagens kostnader eller konkurrenssituation.

De nya reglerna för marknadstillträdet, liksom samhällsutvecklingen i stort, kan också antas leda till att den genomsnittliga reslängden (och därmed biljettpriset) successivt ökar. Särskilt i kombination med en ny regionindelning enligt Ansvarskommitténs förslag skulle en påtaglig ökning av de genomsnittliga reslängderna och biljettpriserna kunna förutses på sikt. Det är däremot inte troligt att sådana förändringar får något snabbt genomslag eftersom de är kopplade till relativt trögrörliga strukturer i samhället.

Utredningens förslag bedöms innebära relativt låga beviskrav från resenärernas sida för att få ersättning och det framstår som ganska enkelt att missbruka reglerna genom att i efterhand konstruerar resmönster som överensstämmer med rapporterade förseningar inom lokal och regional trafik. Risk för sådant missbruk finns dock redan med nuvarande praxis<sup>33</sup> och utredningens förslag innebär snarast en skärpning av kontrollen. Vi bedömer mot den bakgrunden att utredningens förslag i detta avseende inte innebär någon väsentlig förändring mot nuläget.

---

<sup>33</sup> Missbruk bedöms dock vara sällsynt i dagens system.

## Ersättning för skada vid försening

### *Förslag:*

En resenär vars ankomsttid är försenad mer än 60 minuter och som inte använt sig av möjligheten till ersättning för alternativ resa har rätt till ersättning uppgående till två gånger biljettpriset eller 2/30 av kostnaden för ett månadskort.

### *Skillnad mellan UA och JA:*

Nuvarande praxis bedöms vara generösare än EG-förordningarna i det här aktuella avseendet och det är alltså praxis som bör konstituera JA i detta fall. Förslaget bedöms samtidigt innebära en viss principiell förbättring av passagerarrättigheterna jämfört med nuvarande praxis om man ser till situationen i stort eftersom ersättning för skada inte alltid utgår i dagens lokala och regionala trafik. Om det utgår sådan kompensation, vilket det gör i vissa län och för viss trafik, har den dessutom oftast inte formen av kontantersättning utan utgörs av en förmån kopplad till utnyttjandet av den berörda trafiken.

### *Konsekvenser:*

Förslaget bedöms dock inte medföra någon påtaglig kostnadsökning för trafiken eller påverka konkurrenssituationen nämnvärt. Principen om att resenären antingen får ersättning för alternativt färdmedel eller för skada vid försening medför att det för det mesta är mer förmånligt att ta ut ersättning för alternativt färdmedel när sådant utnyttjats. Till detta kommer att kriteriet att ankomsttiden ska vara försenad mer än 60 minuter knappast aldrig kommer att vara tillämpligt vid någorlunda tät kollektivtrafik som i de flesta tätorter och storstadsområden. Även i övrigt visar tillgängliga uppgifter att gränsen 60 minuter kommer att överskridas endast i sällsynt omfattning. För att kriteriet ska uppfyllas handlar det oftast om att en tur i gles trafikerade områden måste ställas in.

Totalt sett bedöms detta förslag alltså inte innebära några påtagliga kostnadskonsekvenser för de enskilda trafikföretagen eller kollektivtrafiken i stort. I den mån förslaget kan leda till en ökad kostnadsbelastning för kollektivtrafikföretagen synes det i första hand vara företag som är verksamma i glesbygdstrafik som



kan drabbas. Detta betyder att förslagets faktiska betydelse för att stärka passagerares rättigheter också kan antas bli koncentrerad till sådan trafik och att det framför allt är vissa resenärer på glesbygden som kan räkna med bättre kompensation för inträffade förseningar eller mindre störningar i trafiken genom att företagen anpassar sig till de nya reglerna. Eftersom vi tolkat utredningens förslag så att man ska kunna göra undantag för fall där det inte rimligen går att ordna ersättningstrafik (typiskt i de mest glesa delarna av landet) kan man emellertid ifrågasätta om denna ersättningsregel över huvud taget får någon större praktisk betydelse.

Vi har tidigare bedömt att trafikstörningar kan vara relativt sett vanligare inom båttrafik än inom annan lokal och regional trafik och att det är mycket mindre vanligt att det går att ersätta båttrafiken med alternativa färdmedel eller ersättningstrafik.<sup>34</sup> Detta förhållande kan leda till att det blir avsevärt mycket vanligare att begära ersättning för skada vid förseningar i samband med båtresor än i samband med andra kollektivtrafikresor.

Även i detta fall kan det finnas skäl att uppmärksamma att reglerna medför ökade ersättningsnivåer vid förändrade priser och resmönster. Om Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag om nya regler för marknadsstillträdet genomförs, har såväl utredningen själv och WSP i sin konsekvensanalys bedömt att biljettpriserna kan komma att stiga påtagligt i de fall trafiken övergår till helt kommersiell drift. Ersättningen för skada vid förseningar kommer då med utredningens förslag att utvecklas proportionellt mot biljettpriserna. Ökar biljettpriserna med 200 procent, så ökar också den ersättning som utgår vid mer än 60 minuters försening med 200 procent. Detta skulle kunna ha en påtaglig effekt på trafikföretagens kostnader om det inte vore så att övriga villkor är utformade så att ersättningskriterierna kan antas bli uppfyllda relativt sällan.

## Rätt till ersättningstrafik

### *Förslag:*

För att undvika problemet med att ett stort antal resenärer på grund av olika skäl inte har en möjlighet att lägga ut pengar för en taxiresa eller kan åka med egen bil ska transportören, om den

---

<sup>34</sup> Bedömningen gäller även om störningar beroende på väder- och isförhållanden räknas som force majeure.

ordinarie trafiken på en viss linje inte bedöms kunna återupptas inom en timme från den tidpunkt då den enligt tidtabell ska ha avgått, anordna ersättningstrafik.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Ingen sådan skyldighet föreligger i dag och praxis kan antas variera stort mellan olika transportörer och trafikföretag och också vara i hög grad situationsberoende. I praktiken är bestämmelsen avsedd för områden med gles trafik och det kan antas att tillgången till reservfordon ofta är begränsad i sådana områden.<sup>35</sup> Om detta stämmer innebär förslaget att det blir en betydande skillnad mellan UA och JA i sådana områden.

#### *Konsekvenser:*

Förslaget bedöms kunna ge betydande kostnader för mindre operatörer om det krävs att reservfordon (bussar och motsvarande) införskaffas eller säkras på annat sätt för att fullgöra kraven. Vid tät kollektivtrafik bedöms förslaget inte få några reella konsekvenser, inte heller för trafik i utpräglad glesbygd på grund av att sådan trafik undantas från den nu aktuella skyldigheten.

Det kan befaras att resenärsnyttan av förslaget blir ganska liten, eventuellt rentav negativ. Det senare kan tänkas inträffa om resenärer i viss landsbygdstrafik via biljettpriserna får finansiera den reservkapacitet som kan erfordras för att leva upp till kraven på att sätta in ersättningstrafik vid trafikstörningar. För flertalet resenärer kommer antagligen en sådan pålaga att innebära en uppoffring som överstiger nyttan att få ersättningstrafik vid de ändå relativt sällsynta tillfällen när sådan behövs.

### **Andra överväganden om ersättning och ersättningstrafik**

#### *Förslag:*

På vissa ställen i glesbygden och inom viss skärgårdstrafik kan det ta uppemot två till tre timmar för ersättningstrafik att ta sig till målet. I dessa undantagsfall är det inte rimligt att kräva att transportörerna ska kunna sätta in ersättningstrafik. Kraven

---

<sup>35</sup> Detta är dock bara en hypotes som vi inte undersökt närmare.

begränsas därför till de tillfällen när det är möjligt att anordna sådan trafik. På grund av det obligatoriska kravet på transportören i delbetänkandet *En ny kollektivtrafiklag* att delta i ett samarbete för att undvika/minska störningar i trafiken bedöms det komma att finnas ett system som täcker upp de allra flesta fall när ersättningstrafik behöver sättas in. Om transportörerna inte deltar i ett sådant samarbete får de inte trafikera den lokala och regionala kollektivtrafikmarknaden.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Inga formella krav på att sätta in ersättningstrafik finns i dag och det saknas en enhetlig, offentliggjord praxis. Den utsträckning i vilken ersättningstrafik faktiskt ordnas varierar. Utredningens förslag (UA) innebär alltså som tidigare nämnts att resenärernas rättigheter stärks påtagligt jämfört med nu (JA), åtminstone i teorin och när olika undantag inte gäller. Utredningens egen bedömning av i vilken utsträckning ersättningstrafik kan ordnas bygger på tidigare förslag om marknadsstillträdet, närmare bestämt operatörernas skyldighet att ingå i ett samarbete för att undvika störningar (JA2). En explicit bedömning av hur det skulle fungera med dagens marknadsorganisation (JA1) saknas däremot.

#### *Konsekvens:*

Det är en tolkningsfråga när det kan anses vara möjligt att ordna ersättningstrafik. Vi utgår från att detta kommer att regleras närmare i förslaget till lag. Innan detta är gjort är det svårt att avgränsa omfattningen av den trafik som omfattas av undantaget ovan.

Som framgår ovan utgår utredningen i sitt förslag om ersättningstrafik från en trafikorganisation som inte finns i dag utan som utredningen föreslagit i sitt tidigare betänkande. Utredningen ser alltså sin tänkta marknadsorganisation (JA2) som en utgångspunkt medan vi har nuvarande trafikhuvudmannasystem som vårt grundläggande jämförelsealternativ (JA1). Som utvecklats närmare i kapitel 2 är detta ett generellt problem för konsekvensbedömningen. I just detta fall kan man dock antagligen utgå från att samverkan om ersättningstrafik kan ordnas på något sätt även om

utredningens marknadstillträdesmodell inte skulle genomföras, exempelvis genom länstrafikhuvudmännens försorg.

*Förslag:*

Transportörerna är inte skyldiga att anordna ersättningstrafik om information om fullgoda alternativa färdmedel lämnas till resenärerna. Om det på samma sträcka går att ta sig fram både via exempelvis tunnelbana och buss ska transportören för att inte behöva sätta in ersättningstrafik lämna information om det alternativa färdmedlet till resenärerna. Resenären ska få kostnaden för biljett med det alternativa färdmedlet ersatt av transportören.

*Skillnad mellan UA och JA:*

Information om alternativa färdmöjligheter vid störningar lämnas normalt i dagens lokala och regionala kollektivtrafik och skillnaden mellan UA och JA bedöms därför inte vara stor när det gäller servicen till resenärerna och trafikföretagens kostnader. De praktiska konsekvenserna för resenärerna kan dock skilja sig åt beroende på vilken organisation av kollektivtrafikmarknaden som antas (JA1 respektive JA2).

*Konsekvens:*

Med dagens marknadsorganisation (JA1) är det oftast ingen särskild kostnad för resenären förenad med att bli anvisad ett alternativt färdmedel, eftersom trafikhuvudmännen svarar för taxsystemet och samma färdbevis gäller på olika färdmedel. Utgår man däremot från att det kan finnas många olika fristående operatörer med olika taxsystem (i enlighet med utredningens tidigare förslag om tillträdesregler, här kallat JA2) får systemet antas bli avsevärt mindre praktiskt för resenärerna. Resenärerna kan vid trafikstörningar i ett sådant system tvingas att dels göra extra utlägg för biljetter hos en annan operatör, dels lägga ner tid på att kräva ersättning för detta utlägg från den operatör som är ansvarig för trafikstörningen. Vi bedömer att denna typ av ärenden kan bli förhållandevis vanliga och vi tror också att det kan komma att uppfattas som ganska krångligt av resenärerna att få sina rättigheter

uppfyllda.<sup>36</sup> Denna sistnämnda effekt är dock egentligen ingen konsekvens av förslagen om resenärsrättigheterna som sådana utan mera av Kollektivtrafikutredningens tidigare förslag om marknads-tillträdet.

Ytterligare en möjlig sådan effekt som kan hänföras till reglerna om marknadstillträde, men som ändå kan yttra sig i ökad störningsfrekvens och ökade störningskostnader för såväl trafikföretag som resenärer, är om de nya tillträdesreglerna – tillfälligt eller permanent – leder till en ökad turbulens på kollektivtrafikmarknaden.

Att ersätta nuvarande marknadsorganisation av lokal och regional trafik med en helt ny marknadstillträdesmodell är inte gjort över en natt. Det finns därför anledning att räkna med att det inträffar en kortare eller längre övergångsfas som inrymmer olika former av anpassningar innan marknaden har uppnått ett nytt jämviktsläge. Utvärderingar av den brittiska avregleringen av bussmarknaden, liksom erfarenheter från Nya Zealand visar att anpassningsförloppet kan vara relativt utdraget och också inrymma betydande inslag av turbulens på marknaden.<sup>37</sup> Den brittiska avregleringen av busstrafiken rapporteras således ha varit förenad med åtskilliga problem när det gäller trafikens tillförlitlighet och stabilitet.<sup>38</sup>

Om en övergång till en ny marknadsmodell i Sverige skulle leda till likartade problem förefaller det vara ofrånkomligt att även trafikstörningarna och störningskostnaderna för trafikföretagen och resenärerna kommer att öka markant jämfört med idag. Hur omfattande detta problem skulle bli beror dock i hög grad på hur bytet av marknadsmodell organiseras och det finns många faktorer som talar för att övergången skulle kunna genomföras smidigare i Sverige än vad som blev fallet i Storbritannien och på Nya Zealand.

I ett nytt marknadstillträdessystem kan effekterna av bestämmelserna om ersättningstrafik m.m. också tänkas skilja sig åt mellan stora och små företag. Detta eftersom små företag sannolikt normalt måste köpa resurser eller ge ersättning till andra företag för att kompensera för störningar, medan anskaffningen av extra

<sup>36</sup> Med nuvarande system med områdestäckande taxor sker säkert många sådana byten av färdmedel eller färdväg utan att de noteras i form av klagomål eller ersättningskrav från resenärerna.

<sup>37</sup> Didier van de Velde, Maartje Wessel, David Eerdmans: Towards a successful deregulation (v3a), 25 February 2009.

<sup>38</sup> En ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:39), Bilaga 6: Nya tillträdesregler för lokal och regional kollektivtrafik – Analys av konsekvenser för trafik och ekonomi (WSP Analys & Strategi, Rapport 2009:72), s. 184.

resurser eller ersättningen kan bli en intern affär för stora företag som förfogar över en omfattande fordonspark och kanske har ett eget väl utvecklat lokalt och regionalt linjenät som ger många resealternativ.

### Särskild kollektivtrafik

#### *Förslag:*

Samma ersättningsregler tillämpas inom den särskild kollektivtrafik. När det gäller den allmänna kollektivtrafiken fastställs skyldigheter för transportörerna. När det gäller anropsstyrd kollektivtrafik som beställs via en beställningscentral ska det däremot vara beställningscentralen som svarar för passagerarrättigheterna. Vid ersättning kopplat till biljettpriiset ska ersättningen istället kopplas till den egenavgift som resenärer betalar.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Den särskilda kollektivtrafiken omfattas så vitt känt inte av dagens resegarantier. Kollektivtrafikutredningens förslag (UA) innebär alltså en väsentlig förbättring av rättigheterna.

#### *Konsekvenser:*

Vi har inte haft tillgång till förseningsstatistik och andra uppgifter som är nödvändiga för att bedöma störningsfrekvensen och störningskostnaderna inom den särskilda kollektivtrafiken.<sup>39</sup> Vi bedömer dock att förseningar kan vara förhållandevis vanliga och att utbetalningar av ersättningar därför kan komma att uppgå till relativt stora belopp om störningsfrekvensen förblir oförändrad.

Enligt vår bedömning kan det då i första hand bli fråga om ersättning för skada av försening eftersom ersättningstrafik eller alternativa förbindelser normalt inte kan vara ett alternativ. Mera avgörande både för kostnaderna och incitamenten att uppnå bättre tidhållning borde dock vara de skadestands- och/eller incitaments-system som antagligen tillämpas mellan uppdragsgivaren och transportören eller beställningscentralen. I förhållande till effekten

---

<sup>39</sup> Däremot har vi indikationer på att sådana uppgifter saknas i stor utsträckning.

av dessa system borde effekten av resenärsersättningarna väga ganska lätt.

## 5.4 Särskilda rättigheter för funktionshindrade

### Utgångspunkter

I detta avsnitt behandlas Kollektivtrafikutredningens förslag om särskilda rättigheter för resenärer med funktionsnedsättning.

Som utgångspunkter för utredningens förslag i denna del refereras FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning samt FN:s standardregler, den nationell handlingsplan som riksdagen beslutat om för handikappolitiken (prop. 1999/2000:79, bet. 1999/2000:SoU14, rskr. 1999/2000:240) samt lagen (2008:567) om diskriminering. Vidare redovisas vad beslutade och planerade EG-förordningar om resenärsers rättigheter innehåller i fråga om funktionshindrades särskilda rättigheter.

### Rätt att resa

#### *Förslag:*

Transportörer i lokal och regional kollektivtrafik får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet neka personer ombordstigning. Undantag får endast göras om transporten strider mot gällande säkerhetsbestämmelser eller med hänvisning till fordonets storlek eller utformning.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bestämmelser av motsvarande innebörd finns i beslutade och planerade EG-förordningar. Därmed kan utredningens förslag inte bedömas medföra någon skillnad i förhållande de rättigheter som skulle komma att finnas utan nationell lagstiftning.

#### *Konsekvenser:*

Bedömningen att samma regler skulle gälla för trafikföretagen även utan utredningens förslag innebär också att förslaget inte kan anses ha några konsekvenser för kostnader och konkurrensförhållanden.

### Assistans vid på- och avstigning

#### *Förslag:*

Kollektivtrafikföretaget ska assistera resenärer med funktionsnedsättning vid på- och avstigning.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Bestämmelser av motsvarande innebörd finns i beslutade och planerade EG-förordningar. Utredningens förslag innebär snarast vissa lättnader jämfört med EG-förordningarna med hänvisning till de trafikförhållanden som gäller i lokaltrafiken.

#### *Konsekvenser:*

Förslaget bedöms inte få några betydande konsekvenser för kostnader och konkurrensförhållanden inom den lokala och regionala kollektivtrafiken.

### Bytespunkternas tillgänglighet

#### *Förslag:*

Den kollektivtrafikansvariga myndigheten i länet ska i samband med utpekandet av fullt tillgängliga bytespunkten även definiera vilket geografiskt område som bytespunkten omfattar.

#### *Skillnad mellan UA och JA:*

Att uppgiften att peka ut och definiera omland för fullt tillgängliga bytespunkter regleras i lag innebär en påtaglig skillnad mot nuvarande förhållanden som i hög grad kännetecknas av oklara, varierande och uppsplittrade ansvarsförhållanden och roller. Att avgöra vilka praktiska konsekvenser detta får är dock svårare eftersom det kommer att bero på vilka avvägningar som görs av den kollektivtrafikansvariga myndigheten i varje län.



*Konsekvenser:*

Konsekvenserna av att ett antal fullt tillgängliga bytespunkter definieras hänger naturligtvis i hög grad samman med vilka krav på tillgänglighet som ska gälla. Här anger utredningen att det bör lösas genom det arbete som pågår med att utforma en ny plan- och bygglag, närmare bestämt i samband med att regeringen fastställer den förordning som ska träda i kraft samtidigt med den nya plan- och bygglagen. Att konsekvenserna kan bli betydande illustreras av följande räkneexempel:

Vilka terminaler som utpekats och hur många de blir har naturligtvis stor påverkan på kostnaderna. Den redovisning som genomförts av Banverket, Sjöfartsverket, Vägverket och Transportstyrelsen 2009-05-25 kan tas som utgångspunkt för en uppskattning av hur många bytespunkter det kan komma att röra sig om.<sup>40</sup> Med ledning av denna redovisning bedömer vi att cirka 150 tågstationer, 7 båtterminaler samt 230 målpunkter i tätorter med mer än 5 000 invånare skulle kunna vara relevanta för lokal och regional busstrafik som bytespunkter med full tillgänglighet.

De sammanlagda årliga investeringskostnaderna för att göra önskvärda kvalitets- och tillgänglighetshöjande åtgärder på dessa bytespunkter har av Jernhusen och berörda myndigheter beräknats till cirka 350 miljoner kronor per år för perioden 2010-2019.<sup>41</sup> Vi bedömer det emellertid som osäkert om dessa åtgärder är tillräckliga för att terminalerna ska kunna klassas som fullt tillgängliga. Utredningen föreslår som nämnts att regeringen i en förordning ska lägga fast de närmare kraven för bl.a. fullt tillgängliga bytespunkter. Mot bakgrund av olika principuttalanden från riksdagens och regeringens sida rörande bl.a. kollektivtrafikens tillgänglighet är det inte otänkbart att dessa krav skulle kunna bli relativt långtgående.

Sätts målsättningen så högt – vilket diskuterats – att fullt tillgängliga bytespunkter ska uppfylla samma krav på tillgänglighet som gäller vid nybyggnation, kan man antagligen räkna med att det krävs mycket kostnadskrävande åtgärder i många äldre terminalbyggnader. Om man som ett räkneexempel antar att detta kräver en insats som i genomsnitt ligger tre gånger högre än de kostnader för önskvärda åtgärder som Banverket, Jernhusen, Vägverket, m.fl.

<sup>40</sup> Banverket, Sjöfartsverket, Vägverket och Transportstyrelsen: Etapp 1 av det prioriterade nätet för personer med funktionsnedsättning, regeringsuppdrag redovisat 2009-05-25.

<sup>41</sup> Baserat på underlag från flera källor, däribland *Användbar kollektivtrafik för funktionshindrade*, Banverket, Vägverket 2007-10-29.

beräknat enligt vad som redovisats ovan, hamnar man på en total årlig investeringskostnad på omkring 1 miljard kronor under perioden 2010–2019.

En kostnad i denna storleksordning motsvarar närmare fyra procent av trafikhuvudmännens nuvarande kostnader för att bedriva kollektivtrafik och utgör alltså en resursinsats som kan antas ha betydande inverkan såväl på de enskilda kollektivtrafikföretagens ekonomi som på den lokala och regionala kollektivtrafikens konkurrenssituation i stort.

Eftersom kostnaderna för att göra befintliga terminalbyggnader och bytespunkter fullt tillgängliga kan antas vara mycket situationsberoende och variera starkt får sättet att finansiera ombyggnadskostnaderna stor betydelse. Vi tolkar Kollektivtrafikutredningens förslag så att huvudlinjen är att kostnaderna för olika terminaler och bytespunkter ska täckas fullt ut genom anslutningsavgifter eller liknande från de kollektivtrafikföretag som utnyttjar bytespunkterna. Vår bedömning är att detta i vissa fall skulle kunna leda till mycket höga kostnader för enskilda trafikföretag och även ger upphov till prisvariationer i kollektivtrafiksystemet som skulle kunna komma att framstå som godtyckliga och svåra att förstå för allmänheten.

Om det är så att det i huvudsak är kollektivtrafikföretagen som ska finansiera sin egen infrastruktur inklusive bytespunkter av olika slag genom t.ex. anslutningsavgifter kan situationsspecifika kostnader för sådan infrastruktur – t.ex. en mycket dyr ombyggnad av en bytespunkt – även leda till att trafikföretagen försöker undvika sådana kostnader genom sin planering. Exempelvis skulle ett företag systematiskt kunna undvika att dra sina linjer så att de ansluter till en fullt tillgänglig bytespunkt med höga investerings- och/eller driftskostnader. Det kan också befaras att mindre företag, som även av andra skäl har svårt att klara konkurrensen på kollektivtrafikmarknaden, skulle kunna missgynnas särskilt av en tung finansieringsbörda som avser bytespunkter.

En finansiering genom trafikföretagen av bytespunkterna och andra kollektivtrafikanläggningar, vars utformning i hög grad styrs av lagar eller andra typer av allmänna planeringsriktlinjer, kommer att medföra att kostnader för vissa åtaganden som beslutats gemensamt (politiskt) övergår från att ha finansierats solidariskt av alla (genom offentliga budgetar) till att bli en angelägenhet enbart för dem som utnyttjar kollektivtrafiksystemet (direkt kollektivtrafikföretagen men indirekt även kollektivtrafikresenärerna genom

att kostnaderna överförs till biljettpriserna). Särskilt när det gäller generella samhällstjänster som handikappanpassning, ledsagning m.m., kan man behöva överväga om en sådan överflyttning av betalningsansvaret är rimlig.

## Ledsagning

### *Förslag:*

Ledsagning ska erbjudas på de fullt tillgängliga bytespunkter som kollektivtrafikansvarig myndighet i länet utpekat. Utredningen föreslår också vissa preciseringar avseende tid, förbeställning m.m.

### *Skillnad mellan UA och JA:*

Eftersom det har varit en frivillig uppgift för trafikföretag och trafikhuvudmän att genomföra ledsagningen efter egna förutsättningar har olika modeller för ledsagning tillämpats. Vi bedömer att utredningens förslag innebär en påtaglig ambitionshöjning jämfört med nu gällande praxis. Utredningens förslag till villkor för ledsagning är även mer långtgående än de villkor som finns eller föreslås i EG-förordningarna.

### *Konsekvenser:*

Banverket och Vägverket har bedömt att i ett utvecklat system skulle andelen resenärer som utnyttjar ledsagning antagligen komma att öka väsentligt inom den lokala och regionala kollektivtrafiken. Däremot bedömer man att behovet av ledsagning redan är kvantitativt mättat i det långväga resandet. Ett antagande görs om att ett fullt utbyggt system för ledsagning skulle generera resandemängder i lokal och regional trafik som motsvara 1–2 tiondelar av den andel resenärer som utnyttjar ledsagning vid resor med SJ, vilket motsvarar 0,05–0,1 promille av det totala resandet. I absoluta tal motsvarar det 60 000–120 000 ledsagningar per år.<sup>42</sup>

Trafikföretagen har bedömt att kostnaden per ledsagnings-tillfälle ligger på cirka 250–350 kronor per ledsagning, vilket motsvarar vad taxibolagen debiterar för sin arbetstid inklusive kostnaderna för beställningscentralen. Denna uppskattning ligger också

---

<sup>42</sup> Framtida ledsagningssystem i Sverige, Banverket och Vägverket, december 2007.

i paritet med de kostnader som redovisas för ledsagningsverksamhet inom luftfarten. Här ligger kostnaden i intervallet 300–320 kronor per ledsagning. Totalkostnaden för resenärskollektivet, beräknat på en antagen totalvolym om 120 000 ledsagningar per år och med en genomsnittskostnad på 350 kronor, blir 42 miljoner kronor per år. Utslaget per biljett i hela resandekollektivet motsvarar detta cirka 3,5 öre. Systemet bedöms bli cirka 50 procent dyrare att driva jämfört med dagens system för ledsagning och innebära en märkbart ökad kostnad för operatörerna.<sup>43</sup>

Om totalkostnaderna för de bestämmelser om en väl utbyggd ledsagning i lokal och regional kollektivtrafik som föreslås av Kollektivtrafikutredningen skattas till cirka 40 miljoner kronor per år (jfr ovan), så motsvarar det cirka 0,15 procent av trafikhuvudmännens totala kostnader för kollektivtrafik. Denna kostnad är inte försumbar, men den ska bedömas mot bakgrund av att det dels redan finns system för ledsagning inom lokal och regional kollektivtrafik som ger upphov till kostnader idag, dels att EG-förordningarna innehåller bestämmelser om ledsagning, även om de inte i alla avseenden är lika generösa som de som Kollektivtrafikutredningen föreslår. Merkostnaden av Kollektivtrafikutredningens förslag – och därmed den egentliga konsekvensen av förslagen – är alltså avsevärt mycket mindre än de ovan angivna beloppen och kostnadsandelarna.

I enlighet härmed bedömer vi också att effekterna av förslagen genomgående är små för kollektivtrafikföretagens kostnader och konkurrenssituation. Det bör dock samtidigt framhållas att effekterna för de enskilda trafikföretagen kan vara starkt beroende hur kostnaderna för ledsagnings tjänsterna uttaxeras av företagen och även känsliga för ledsagningsfrekvensen vid enskilda bytespunkter. Exempelvis kan operatörer inom lokal och regional trafik som angör bytespunkter med omfattande interregional trafik få vara med att bära kostnader som egentligen bör hänföras till långväga resor.

---

<sup>43</sup> Framtida ledsagningssystem i Sverige, Banverket och Vägverket, december 2007.

## Utbildning av personal

### *Förslag:*

Kollektivtrafikföretagen samt förvaltare av bytespunkter ska utbilda personal, som har kontakt med resenärerna, i frågor om funktionshinder och nedsatt rörlighet.

### *Skillnad mellan UA och JA:*

Förslaget bedöms inte innebära någon förändring mot nuvarande praxis eller kommande EG-förordningar.

### *Konsekvenser:*

Förslaget bedöms inte ge upphov till några konsekvenser för kollektivtrafikens kostnader eller konkurrensförutsättningar.

## 5.5 Resenärsrättigheterna har en nyttosida

### Inledning

De konsekvenser som Kollektivtrafikutredningen ska belysa enligt utredningsdirektiven, handlar främst om vilka kostnader som uppstår för kollektivtrafikföretagen och hur kollektivtrafikföretagens konkurrenssituation påverkas. Detta är också det perspektiv som dominerat vår redovisning hittills i detta kapitel. I detta avsnitt vill vi därför peka på att resenärsrättigheter även kan ha en betydelsefull nyttosida.

### Skärpta krav kan ge trafikföretagen intäkter och vinster

Att enbart framhäva risken för nya kostnader och negativa konkurrens effekter kan således vara ett väl statistiskt perspektiv på resenärsrättigheter. Det kan även finnas anledning att anlägga ett mer dynamiskt utvecklingsperspektiv på strävandena att stärka kollektivtrafikresenärernas rättigheter. Om sådana rättigheter medverkar till att skärpa trafikföretagens tidhållning och tjänstekvalitet i stort, finns det också anledning att räkna med att en sådan förändring har en intäktssida. Många menar att det är just brister i

kvalitet och servicegrad som medför att kollektivtrafiken inte har utvecklats som förväntat.

Man bör inte heller bortse ifrån att ökade krav på information, tillgänglighet och störningshantering inom kollektivtrafiken också kan ge upphov till kostnadsbesparingar i verksamheten. Förseningar och informations- och tillgänglighetsbrister är inte bara ett problem för resenärerna utan skapar kostnader för andra inblandade aktörer i kollektivtrafiksystemet, exempelvis andra enheter inom det egna företaget, andra trafikföretag, den som beställer och organiserar trafiken, etc. Att minska sådana störningar kan alltså leda till effektiviseringar i verksamheten.

Om man ska försöka ge en helhetsbild av effekterna av en lagstiftning om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik bör man väl också påpeka att en sådan lagstiftning kan tänkas beröra förhållanden inom ett antal näraliggande verksamhets- eller samhällsområden. Exempelvis kan man tänka sig att rättigheter som gäller funktionshindrade resenärer kan påverka behovet eller utformningen av den särskilda kollektivtrafiken. Vidare kan det finnas trafiksäkerhetsaspekter, arbetsmiljöaspekter, etc. på hur lagstiftningen utformas. Om resenärsrättigheterna skulle ha påtaglig betydelse för konkurrensen mellan kollektivtrafiken och den privata biltrafiken kan ringverkningarna bli av många slag och t.ex. även innefatta miljöeffekter. Vi har inte analyserat sådana effekter explicit, men bedömer ändå att de är av begränsad betydelse givet Kollektivtrafikutredningens förslag.

### **Resenärernas nytta av minskade störningar i trafiken kan antas vara mycket stor**

Vi har i det föregående redovisat undersökningar och skattningar av resenärernas värderingar som visar att den samhällsekonomiska nyttan av att minska förseningar och andra olägenheter som medför fördröjningar i trafiken kan vara mycket stor. Resenärerna värderar således störningar och förseningar i kollektivtrafiksystemet som en mycket allvarlig olägenhet. I kapitel 4 ovan angavs att resenärernas värdering av störningar och förseningar i systemet kan räknas om till en extra kostnad på cirka 12 miljarder kronor. Det betyder att det i princip skulle vara samhällsekonomiskt motiverat att satsa samtliga biljettintäkter i den lokala och regionala

kollektivtrafiken på att få bort trafikstörningarna helt om detta vore möjligt.

Man kan ha vissa reservationer inför beräkningar av detta slag. Men de antyder ändå att om lagstiftning om resenärernas rättigheter kan öka tillförlitligheten i hela kollektivtrafiksystemet skulle det vara samhällsekonomiskt optimalt att ta relativt stora operatörskostnader (som i sin tur förs över till resenären/medborgaren i form av priser eller skatter) för att nå detta mål. Exempelvis antyder värderingarna att en kostnad på ca 1 miljard kronor per år skulle vara motiverad om den minskade förseningar och störningar i kollektivtrafiken med 10 procent. Vi kan inte gå i god för denna värdering. Men om den är riktig pekar den onekligen på att det måste finnas en betydande brist i kollektivtrafikföretagens nuvarande incitament att beakta resenärsintressena.

### Små kostnader ger små nyttor

Vi har i tidigare avsnitt gjort bedömningen att Kollektivtrafikutredningens förslag till lag om resenärsrättigheter i allmänhet inte kommer att ge upphov till några stora kostnadsökningar för kollektivtrafikföretagen. Att konsekvenserna av den föreslagna lagstiftningen ofta bedöms bli relativt små beror delvis på att effekterna av olika bestämmelser jämförs med en situation där kollektivtrafikbranschen gjort frivilliga åtaganden inom många av de berörda områdena eller att olika EG-förordningar i stor utsträckning skulle komma att ersätta den nationella lagstiftningen om någon sådan inte infördes.

Men att konsekvenserna för kollektivtrafikföretagens kostnader och konkurrenssituation bedöms bli små innebär samtidigt att den omedelbara resenärsnyttan av de nya bestämmelserna också kan bedömas bli ganska måttlig. I något fall – det gäller rätten till ersättningstrafik – har vi till och med ifrågasatt om resenärsnyttan över huvud taget är positiv.

I några fall, framförallt i fråga om rätten till realtidsinformation och full tillgänglighet vid vissa bytespunkter, har vi bedömt att kostnaderna kan bli betydande. Här bedömer vi också att nyttan kan bli stor. När det gäller realtidsinformationen fördelar sig nyttan på i stort sett samtliga resenärer. När det gäller tillgängligheten handlar det framför allt om en stor grupp resenärer med funktionshinder men också om resenärer som ibland kan dra nytta

av tillgänglighetsförbättringarna på annat sätt. Möjligen kan det ifrågasättas om den senare typen av förbättringar ska ses som ett ansvar enbart för kollektivtrafikresenärerna (särskilt med den snedfördelning mellan kvinnor och män och i andra avseenden som finns bland dem) eller vara en gemensam samhällsangelägenhet.

Samtidigt finns det inte något enkelt samband mellan utformningen av en lagstiftning om resenärers rättigheter och de faktiska effekter som inträffar i trafiken i form av ökad punktlighet, färre inställda turer, etc. Det är därför vanskligt att knyta en viss utformning av lagstiftningen direkt till en nytta för resenärerna. Så mycket står dock klart att den största nyttan uppstår om lagstiftningen kan medverka till att skapa sådana drivkrafter att trafiken fungerar bättre ur resenärernas perspektiv och att störningar och hinder undviks. Att det utgår ersättning för störningar och brister som redan uppstått kan vara viktigt av olika skäl. Men det ska mycket till för att en sådan kompensation i efterhand fullt ut ska kunna motsvara nyttan av förebyggande åtgärder.

Samtidigt bör det sägas att andra förutsättningar som ger kollektivtrafikföretagen incitament att väga in resenärernas intressen nog är väl så viktiga som en formell lagstiftning. Om resenärerna ges möjlighet att välja mellan olika operatörer med utgångspunkt bl.a. från deras servicenivå kan detta exempelvis ge signaler till kollektivtrafikföretagen om betydelsen av information, tidhållning och tillgänglighet.

## 6 Samlad bedömning av konsekvenser

Utredningens förslag om resenär rättigheter bedöms i det stora hela inte få några genomgripande konsekvenser för trafikföretagens kostnader och konkurrenssituation. Typiskt sett ligger kostnaderna på i storleksordningen 1/10 procent av totalkostnaderna för den lokala och regionala trafiken.

Rätten till realtidsinformation bedöms däremot kräva en betydande utbyggnad av nuvarande system och därmed ge upphov till betydande kostnader både för enskilda kollektivtrafikföretag och kollektivtrafiken som helhet. Att exakt ange storleken på dessa kostnader är dock svårt och utfallet är också i hög grad teknikerberoende. Det kan också diskuteras i vilken utsträckning kostnaderna för en fullt utbyggd realtidsinformation om kollektivtrafiken ska skrivas på Kollektivtrafikutredningens konto eller ses



som en konsekvens av utvecklingen av informationssamhället i största allmänhet.

Störst effekt på den lokala och regionala kollektivtrafikens kostnader bedömer vi att bestämmelserna om fullt tillgängliga bytespunkter skulle kunna få. Hur kostnadsdrivande dessa bestämmelser blir avgörs dock inte direkt av Kollektivtrafikutredningens betänkande utan av de ställningstaganden som görs med anledning av en ny plan- och bygglag. Genom överväganden om utpekande av fullt tillgängliga bytespunkter, finansieringen av verksamheten vid dessa bytespunkter, etc., kan dock utredningens förslag indirekt komma att lägga grunden för en påtaglig ökning av kollektivtrafikens totala kostnader för tillgänglighetshöjande åtgärder. Om finansieringen huvudsakligen ska ske genom de företag som trafikerar de berörda bytespunkterna kan konsekvenserna för enskilda trafikföretag och för konkurrensen mellan olika företag bli betydande.

Vi har, kanske framför allt i fråga om resenärers rätt till information, bedömt att kostnaderna för att uppfylla de föreslagna bestämmelserna kan komma att bli högre vid det öppnare marknadstillträde som Kollektivtrafikutredningen förordat i sitt delbetänkande<sup>44</sup> jämfört med i dagens marknadsorganisation. Bedömningen grundas på att ansvaret läggs på det enskilda trafikföretaget och att det blir en fråga för dem och de nya myndigheter som inrättas att etablera en ny infrastruktur för detta ändamål. I nuvarande marknadsmodell har vi utgått från att trafikhuvudmännen i länen kan ombesörja många gemensamma funktioner även om det formella ansvaret läggs på trafikföretagen och att detta är mindre kostnadskrävande än att bygga upp och förvalta en ny infrastruktur. Om en sådan skillnad i effekter uppstår är den dock inte en konsekvens av de föreslagna resenärsrättigheterna utan av de tidigare förslagen till marknadstillrädesregler. En eventuell merkostnad i fråga om informationsrätten vid denna marknadsorganisation ska alltså vägas mot de nyttor som ett öppnare marknadstillträde kan ge.

De föreslagna reglerna för rätt till ersättning och ersättningstrafik vid trafikstörningar bedöms som redan framgått totalt sett inte innebära några stora förändringar mot i dag. Om de nya ersättningsreglerna införs i nuvarande marknadsorganisation med trafikhuvudmannastyrd lokal och regional kollektivtrafik bedömer vi att det kan bli vanligare att ersättning utgår för förseningar och

---

<sup>44</sup> En ny kollektivtrafiklag – Delbetänkande av utredningen om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:39)

inställda turer i spårbunden trafik än för förseningar i busstrafik eftersom störningsfrekvensen verkar vara betydligt högre i spårbunden trafik. Om Kollektivtrafikutredningens förslag till öppnare marknadstillträde genomförs kan denna skillnad dock komma att utjämnas eftersom den modellen medger att busstrafik bedrivs parallellt med järnvägstrafiken. Möjligheten att hänvisa till alternativa färdmedel ökar då. Båttrafiken bedöms kunna vara särskilt utsatt för trafikstörningar samtidigt som möjligheterna att använda alternativa färdmedel eller att sätta in ersättningstrafik kan antas vara ganska begränsade för båttrafikens del.

Förslaget om rätt till ersättningstrafik bedöms kunna ge betydande kostnader för mindre operatörer om det krävs att reservfordon (bussar och motsvarande) införskaffas eller säkras på annat sätt för att fullgöra kraven. Vid tät kollektivtrafik bedöms förslaget inte få några reella konsekvenser, inte heller för trafik i utpräglad glesbygd på grund av att sådan trafik undantas från den nu aktuella skyldigheten. Om kostnaderna för att hålla reservfordon ska bäras av ett fåtal trafikföretag kan det befaras att den samlade resenärsnyttan av reglerna blir liten eller till och med negativ.

Resenärernas nytta av en tillförlitligare och mer tillgänglig kollektivtrafik bedöms vara stor. Den kan väl uppväga trafikföretagens kostnader för investeringar och ersättningar m.m. om dessa kostnader leder till en mindre störningsutsatt kollektivtrafik eller att resenärers upplevda olägenheter minskas på annat sätt. Samtidigt finns det naturligtvis inte något enkelt samband mellan utformningen av en lagstiftning om resenärers rättigheter och de faktiska effekter som inträffar i trafiken i form av ökad punktlighet, färre inställda turer etc. Det är därför vanskligt att knyta en viss utformning av lagstiftningen direkt till en nytta för resenärerna. Däremot bör ett system som ger trafikföretagen drivkrafter att beakta resenärernas värderingar i dessa avseenden kunna ha påtaglig effekt för hur trafiken bedrivs. Indirekt kommer detta i så fall också att ge lägre kostnader för att upprätthålla en lagstiftning som ger resenärerna goda rättigheter när det gäller att undvika brister i tillgängligheten och tillförlitligheten eller att minska konsekvenserna av sådana brister.

WSP är ett globalt företag som erbjuder kvalificerade konsulttjänster för samhälle och miljö. Med drygt 250 kontor världen över och mer än 9 500 medarbetare är WSP ett av de största konsultföretagen i Europa och bland de tio största i världen. Verksamheten bedrivs huvudsakligen i Storbritannien och Sverige, men också i övriga Europa, USA, Afrika och Asien.

I Sverige är WSP ett rikstäckande konsultföretag med cirka 1 900 medarbetare. Verksamheten bedrivs inom följande affärsområden: WSP Analys & Strategi, WSP Byggprojektering, WSP Environmental, WSP International, WSP Management, WSP Samhällsbyggnad och WSP Systems.

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EG) nr 1371/2007

av den 23 oktober 2007

## om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

och rådets direktiv 2001/16/EG av den 19 mars 2001 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet för konventionella tåg <sup>(1)</sup>.

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 71.1,

med beaktande av kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(3)</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget, på grundval av det gemensamma utkast som förlikningskommittén godkände den 31 juli 2007 <sup>(4)</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Inom ramen för den gemensamma transportpolitiken är det viktigt att slå vakt om rättigheterna för tågresenärerna och att förbättra kvaliteten och effektiviteten hos persontrafiken för att bidra till en ökning av järnvägstransportens andel i förhållande till andra transportsätt.
- (2) I kommissionens meddelande "En strategi för konsumentpolitik 2002–2006" <sup>(5)</sup> fastställs målsättningen att uppnå en hög konsumentskyddsnivå på transportområdet i enlighet med artikel 153.2 i fördraget.
- (3) Eftersom tågresenären är transportavtalets svagare part bör man slå vakt om resenärens rättigheter.
- (4) Tågresenärernas rättigheter omfattar rätt till information om tjänsten före och under resan. Järnvägsföretag och biljettutfärdare bör i möjligaste mån lämna denna information i förväg och så tidigt som möjligt.
- (5) Mer detaljerade krav på tillhandahållandet av reseinformation kommer att anges i de tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i Europaparlamentets

- (6) En förstärkning av rättigheterna för tågresenärer bör bygga på befintliga internationella rättsregler i detta sammanhang enligt bilaga A – enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV) till fördraget om internationell järnvägstrafik (Cotif) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999 (Vilniusprotokollet). Det är emellertid önskvärt att utvidga tillämpningsområdet för denna förordning till att skydda inte endast resenärer i internationell, utan också i inhemsk järnvägstrafik.
- (7) Järnvägsföretagen bör samarbeta för att göra det lättare för tågresenärer att övergå från en operatör till en annan genom att när så är möjligt tillhandahålla direktbiljetter.
- (8) Tillhandahållandet av information och biljetter till tågresenärer bör underlättas genom att datoriserade system anpassas till en gemensam specifikation.
- (9) Det vidare införandet av reseinformations- och boknings-system bör ske i enlighet med TSD.
- (10) Persontrafiken på järnväg bör gagna allmänheten. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken härtill är handikapp, ålder eller andra faktorer, bör därför ha möjligheter att resa med tåg som kan jämföras med andra medborgares. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering. Särskild uppmärksamhet bör ägnas bland annat åt att informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om deras möjligheter att utnyttja järnvägsförbindelserna, förutsättningarna för att kunna ta sig in och ut ur vagnarna och om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen. För att lämna resenärer med sensorisk funktionsnedsättning bästa möjliga information om förseningen bör visuella och hörbara system användas. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör ges möjlighet att utan extra kostnad köpa biljett ombord på tåget.

<sup>(1)</sup> EUT C 221, 8.9.2005, s. 8.

<sup>(2)</sup> EUT C 71, 22.3.2005, s. 26.

<sup>(3)</sup> Europaparlamentets yttrande av den 28 september 2005 (EUT C 227 E, 21.9.2006, s. 490), rådets gemensamma ståndpunkt av den 24 juli 2006 (EUT C 289 E, 28.11.2006, s. 1), Europaparlamentets ståndpunkt av den 18 januari 2007 (ännu ej offentliggjord i EUT), Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 25 september 2007 och rådets beslut av den 26 september 2007.

<sup>(4)</sup> EGT C 137, 8.6.2002, s. 2.

<sup>(5)</sup> EGT L 110, 20.4.2001, s. 1. Direktivet senast ändrat genom kommissionens direktiv 2007/32/EG (EUT L 141, 2.6.2007, s. 63).

3.12.2007	SV	Europeiska unionens officiella tidning	L 315/15
(11)		Järnvägsföretag och stationsförvaltare bör ta hänsyn till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet genom att uppfylla de TSD för personer med nedsatt rörlighet för att på så sätt, i enlighet med den gällande gemenskapslagstiftningen om offentlig upphandling, garantera tillgänglighet till alla byggnader och all rullande materiel genom att stegvis avskaffa de fysiska och funktionella hindren i samband med nyanskaffningar, anläggningsarbeten eller betydande renoveringar.	(20) Innehållet i denna förordning bör ses över med avseende på anpassning av de finansiella beloppen till inflationen, med avseende på kraven på information och tjänstekvalitet med hänsyn till marknadsutvecklingen samt med hänsyn till förordningens inverkan på tjänstekvaliteten.
(12)		Järnvägsföretag bör ha skyldighet att vara försäkrade eller vidta likvärdiga åtgärder så att de vid en olyckshändelse kan infria sitt skadeståndsansvar gentemot tågresenärer. Minimiförsäkringsbeloppet för järnvägsföretag bör ses över senare.	(21) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter (1).
(13)		Förstärkt rätt till ersättning och assistans vid försening, missad anslutning eller inställd förbindelse torde medföra incitament för persontrafikmarknaden till gagn för resenärerna.	(22) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning samt se till att påföljderna tillämpas. Påföljderna, som bland annat kan innefatta ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.
(14)		Det är önskvärt att det genom denna förordning upprättas ett system för ersättning till resenärerna vid förseningar kopplat till järnvägsföretagets ansvar, på samma grund som det internationella system som föreskrivs i Cotif, särskilt i bilag IV till detta om resenärernas rättigheter.	(23) Eftersom målen med förordningen, nämligen att utveckla gemenskapens järnvägar och införa vissa rättigheter för tågresenärer, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går förordningen inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
(15)		När en medlemsstat beviljar järnvägsföretag dispens från bestämmelserna i denna förordning, bör den uppmana järnvägsföretagen att, i samråd med organisationer som företräder resenärerna, införa ett system för ersättning och hjälp i händelse av allvarliga avbrott i persontrafiken.	(24) Ett syfte med denna förordning är att förbättra persontrafiken på järnväg inom gemenskapen. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja dispenser för transporter i regioner där en betydande del av trafiken sker utanför gemenskapen.
(16)		Det är också önskvärt att befria olycksoffer och deras anhöriga från omedelbara ekonomiska problem under perioden direkt efter en olycka.	
(17)		Det är av intresse för tågresenärer att lämpliga åtgärder vidtas med de offentliga myndigheternas samtycke för att garantera resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationerna och ombord på tågen.	
(18)		Tågresenärer bör kunna framföra klagomål mot varje järnvägsföretag som berörs när det gäller rättigheter och skyldigheter enligt denna förordning och ha rätt att få svar inom rimlig tid.	
(19)		Järnvägsföretag bör fastställa, förvalta och övervaka tjänstekvalitetsnormer för persontrafik på järnväg.	(25) Järnvägsföretag i vissa medlemsstater kommer möjligen att finna det svårt att tillämpa samtliga bestämmelser i denna förordning när den träder i kraft. Medlemsstaterna bör därför kunna bevilja tillfällig dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för nationell fjärtrafik. Den tillfälliga dispensen bör emellertid inte avse de bestämmelser i denna förordning som ger personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet möjlighet att resa med tåg, inte heller rätten för dem som så önskar att köpa tågbiljett utan otillbörlig svårighet, och heller inte de bestämmelser som gäller järnvägsföretagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods, kravet att järnvägsföretag måste vara rimligt försäkrade samt kravet att dessa företag måste vidta lämpliga åtgärder för att garantera resenärernas personliga säkerhet på tågstationer och på tåg och hantera risker.

(1) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31. Direktivet ändrat genom förordning (EG) nr 1882/2003 (EUT L 284, 31.10.2003, s. 1).

- (26) Stads-, förorts- och regionaltrafik för passagerare skiljer sig från fjärrtrafik. Med undantag av vissa bestämmelser som bör tillämpas på all persontrafik på järnväg inom hela gemenskapen, bör medlemsstaterna därför kunna bevilja dispens från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för stads-, förorts- och regiontrafik.
- (27) De åtgärder som krävs för att genomföra denna förordning bör antas i enlighet med rådets beslut 1999/468/EG av den 28 juni 1999 om de förfaranden som skall tillämpas vid utövandet av kommissionens genomförandebefogenheter<sup>(1)</sup>.
- (28) Kommissionen bör särskilt ges behörighet att anta genomförandeåtgärder. Eftersom dessa åtgärder har en allmän räckvidd och avser att ändra icke väsentliga delar av denna förordning eller komplettera denna genom tillägg av nya icke väsentliga delar, bör de antas i enlighet med det föreskrivande förfarandet med kontroll i artikel 5a i beslut 1999/468/EG.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### KAPITEL I

#### ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

##### Artikel 1

##### Syfte

I denna förordning fastställs regler på följande områden:

- Den information som järnvägsföretagen ska tillhandahålla, ingående av transportavtal, utfärdande av biljetter och införande av ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägs transporter.
- Järnvägsföretagens skadeståndsansvar och deras försäkrings-skyldigheter för resenärerna och deras resgods.
- Järnvägsföretagens skyldigheter mot resenärerna vid förseningar.
- Skydd av och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid tågresor.
- Fastställande och övervakning av tjänstekvalitetsnormer, hantering av risker för resenärernas personliga säkerhet och handläggning av klagomål.
- Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

<sup>(1)</sup> EGT L 184, 17.7.1999, s. 23. Beslutet ändrat genom beslut 2006/512/EG (EUT L 200, 22.7.2006, s. 11).

#### Artikel 2

#### Tillämpningsområde

- Denna förordning ska gälla alla tågresor och järnvägstjänster i hela gemenskapen som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag med tillstånd i enlighet med rådets direktiv 95/18/EG av den 19 juni 1995 om tillstånd för järnvägsföretag<sup>(2)</sup>.
- Denna förordning är inte tillämplig på järnvägsföretag och transporttjänster som saknar tillstånd enligt direktiv 95/18/EG.
- När denna förordning träder i kraft ska artiklarna 9, 11, 12, 19, 20.1 och 26 tillämpas på all persontrafik i hela gemenskapen.
- Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder under en tid av högst 5 år bevilja dispens, som får förnyas två gånger med högst 5 år vid varje tillfälle, för inhemsk persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning.
- Med undantag av de bestämmelser som anges i punkt 3 i denna artikel får en medlemsstat undanta stads- och förortspersontrafik samt regional persontrafik från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning. När det gäller att skilja mellan stads- och förortspersontrafik, å ena sidan, och regional persontrafik, å andra sidan, ska medlemsstaterna tillämpa definitionerna i rådets direktiv 91/440/EEG av den 29 juli 1991 om utvecklingen av gemenskapens järnvägar<sup>(3)</sup>. Vid tillämpningen av dessa definitioner ska medlemsstaterna använda följande kriterier: avstånd, tjänsternas frekvens, antalet uppehåll enligt tidtabell, rullande materiel, biljettsystem, skillnad i antalet passagerare under högrafik och lågrafik, tågtyper och tidtabeller.
- Under en tid av högst 5 år får en medlemsstat på klara, tydliga och icke-diskriminerande grunder bevilja dispens, som får förnyas, från tillämpningen av bestämmelserna i denna förordning för särskilda tjänster eller resor av det skälet att en betydande del av persontrafiken, inbegripet minst ett stationsuppehåll enligt tidtabell, tillhandahålls utanför gemenskapen.
- Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om dispens som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6. Kommissionen ska vidta lämpliga åtgärder, om sådan dispens inte anses förenlig med bestämmelserna i denna artikel. Senast den 3 december 2014 ska kommissionen förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om de dispenser som beviljats enligt punkterna 4, 5 och 6.

<sup>(2)</sup> EGT L 143, 27.6.1995, s. 70. Direktivet senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2004/49/EG (EUT L 164, 30.4.2004, s. 44).

<sup>(3)</sup> EGT L 237, 24.8.1991, s. 25. Direktivet senast ändrat genom direktiv 2006/103/EG (EUT L 363, 20.12.2006, s. 344).

3.12.2007

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 315/17

## Artikel 3

## Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *järnvägsföretag*: järnvägsföretag enligt definitionen i artikel 2 i direktiv 2001/14/EG <sup>(1)</sup>, samt andra offentliga eller privata företag vars verksamhet består i att tillhandahålla godstransporter och/eller personbefordran med järnväg, med krav på att företaget ska sörja för dragkraft. Definitionen innefattar även företag som endast tillhandahåller dragkraft.
2. *transportör*: det järnvägsföretag med vilket resenären har ingått transportavtalet eller ett antal på varandra följande järnvägsföretag som enligt avtalet har skadeståndsansvar.
3. *ställföreträdande transportör*: ett järnvägsföretag som inte har ingått ett transportavtal med resenären, men till vilket det järnvägsföretag som har ingått avtalet har överlåtit en del av, eller hela, järnvägstransporten.
4. *infrastrukturförvaltare*: organ eller företag som särskilt ansvarar för anläggning och underhåll av järnvägsinfrastruktur, eller en del därav, i enlighet med definitionen i artikel 3 i direktiv 91/440/EEG. Detta kan också inbegripa förvaltning av kontroll- och säkerhetssystem för infrastrukturen. Infrastrukturförvaltarens uppgifter i ett järnvägsnät eller en del av ett nät kan tilldelas olika organ eller företag.
5. *stationsförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har givits ansvaret för förvaltningen av en järnvägsstation. Infrastrukturförvaltaren kan vara stationsförvaltare.
6. *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare, annan än järnvägsföretaget, i den bemärkelse som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG <sup>(2)</sup>.
7. *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av järnvägstransporter som ingår transportavtal och säljer biljetter för ett järnvägsföretags eller för egen räkning.
8. *transportavtal*: ett avtal om transport mot ersättning eller kostnadsfritt mellan ett järnvägsföretag eller en biljettutfärdare och resenären om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster.
9. *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
10. *direktbiljett*: en biljett eller biljetter som representerar ett transportavtal som har ingåtts för att genomföra på varandra följande järnvägstjänster som tillhandahålls av ett eller flera järnvägsföretag.
11. *nationell förbindelse*: en tjänst för personbefordran med järnväg som inte korsar en medlemsstatsgräns.
12. *försening*: tidsskillnaden mellan den tidpunkt då resenären planerades anlända enligt den offentliggjorda tidtabellen och hans eller hennes verkliga eller förväntade ankomsttid.
13. *periodkort eller abonnemang*: en biljett för ett obegränsat antal resor som ger den behörige innehavaren rätt att resa med tåg på en särskild resrut eller ett särskilt nätverk under en angiven period.
14. *datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT)*: ett datoriserat system med information om järnvägsförbindelser som erbjuds av järnvägsföretag. Detta system ska omfatta följande information om persontrafiken:
  - a) Scheman och tidtabeller för persontrafiken.
  - b) Platstillgången på persontåg.
  - c) Biljettpriser och särskilda villkor.
  - d) Hur tågen kan utnyttjas av personer med nedsatt rörlighet.
  - e) Olika möjligheter att göra bokningar eller utfärda biljetter eller direktbiljetter, i den utsträckning vissa av eller samtliga dessa möjligheter är tillgängliga för användarna.
15. *person med funktionshinder* eller *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk störning eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.
16. *allmänna villkor för befordran*: Transportföretagets villkor i form av i varje medlemsstat gällande allmänna villkor eller tariffer som genom ingående av transportavtalet har kommit att utgöra en integrerad del av detta.
17. *fordon*: motorfordon eller släpvagn som transporteras vid personbefordran.

<sup>(1)</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/14/EG av den 26 februari 2001 om tilldelning av infrastrukturkapacitet, uttag av avgifter för utnyttjande av järnvägsinfrastruktur (EGT L 75, 15.3.2001, s. 29). Direktivet senast ändrat genom direktiv 2004/49/EG.

<sup>(2)</sup> Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59).

## KAPITEL II

## TRANSPORTAVTAL, INFORMATION OCH BILJETTER

## Artikel 4

## Transportavtal

Ingående och genomförande av transportavtal och tillhandahållande av information och biljetter ska ske enligt bestämmelserna i avdelning II och avdelning III i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

## Artikel 5

## Cyklar

Järnvägsföretagen ska ge resenärerna möjlighet att ta med cyklar på tåget – om så är lämpligt, mot ersättning – om de är lätthanterliga, om det inte har någon negativ effekt på trafiktjänsten i fråga och om vagnarna tillåter.

## Artikel 6

## Förbud mot att frånga och begränsa förpliktelserna

1. Förpliktelse gentemot resenärerna enligt denna förordning får inte begränsas eller frångås, till exempel genom ett undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet.

2. Ett järnvägsföretag får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för resenären än de villkor som fastställs i denna förordning.

## Artikel 7

## Skyldighet att informera om att en trafik tjänst upphör

Järnvägsföretagen eller, i tillämpliga fall, behöriga myndigheter som är ansvariga för kontrakt om allmän järnvägstrafik, ska på lämpligt sätt, och innan besluten genomförs, offentliggöra beslut om att dra in tjänster.

## Artikel 8

## Reseinformation

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för ett eller flera järnvägsföretags räkning ska på begäran, utan att bestämmelserna i artikel 10 påverkas, ge resenären åtminstone den information som avses i del I av bilaga II om de resor för vilka ett transportavtal erbjuds av det berörda järnvägsföretaget. Biljettutfärdare som erbjuder transportavtal för egen räkning, och researrangörer, ska lämna denna information om den finns tillgänglig.

2. Järnvägsföretagen ska under resan lämna resenären åtminstone den information som avses i del II av bilaga II.

3. Den information som avses i punkterna 1 och 2 ska lämnas i den mest lämpliga formen. Särskild hänsyn ska därvid tas till personer med nedsatt syn eller hörsel.

## Artikel 9

## Tillgång till biljetter, direktbiljetter och bokningar

1. Järnvägsföretag och biljettutfärdare ska erbjuda biljetter, direktbiljetter och bokningar när sådana finns att tillgå.

2. Utan att tillämpningen av punkt 4 påverkas ska järnvägsföretagen distribuera biljetter till resenärerna via åtminstone ett av följande försäljningsställen:

- a) Biljettkontor eller biljettautomater.
- b) Telefon, Internet eller via annan allmänt tillgänglig informationsteknik.
- c) Ombord på tågen.

3. Utan att tillämpningen av punkterna 4 och 5 påverkas ska järnvägsföretagen för tjänster som tillhandahålls enligt avtal om offentliga tjänster distribuera biljetter via åtminstone ett av följande försäljningsställen:

- a) Biljettkontor eller biljettautomater.
- b) Ombord på tågen.

4. Järnvägsföretagen ska erbjuda möjlighet att erhålla biljetter för respektive förbindelse ombord på tåget om inte detta begränsas eller vägras av säkerhetsskäl, enligt en policy mot bedrägerier, på grund av obligatorisk platsbokning eller på skäligen kommersiella grunder.

5. Om det inte finns något biljettkontor eller någon biljettautomat på avgångsstationen ska resenärerna på järnvägsstationen informeras om:

- a) möjligheten att köpa biljett per telefon, via Internet eller på tåget samt hur detta ska göras,
- b) den närmaste järnvägsstation eller plats där det finns biljettkontor och/eller biljettautomater.

## Artikel 10

## Reseinformation och bokningssystem

1. För att lämna den information och utfärda de biljetter som avses i denna förordning ska järnvägsföretag och biljettutfärdare använda ett datoriserat informations- och bokningssystem för järnvägstrafik (CIRSRT) som ska upprättas enligt de förfaranden som avses i denna artikel.



3.12.2007

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 315/19

2. De tekniska specifikationer för driftskompatibilitet (TSD) som avses i direktiv 2001/16/EG ska tillämpas inom ramen för denna förordning.

3. Kommissionen ska på förslag av Europeiska järnvägsbyrån (ERA) anta TSD för telematikapplikationer som ingår i servicen till passagerarna senast den 3 december 2010. TSD ska göra det möjligt att lämna den information som avses i bilaga II och att utfärda biljetter i enlighet med denna förordning.

4. Järnvägsföretagen ska anpassa sitt CIRSRT i enlighet med de krav som anges i TSD och enligt en införandeplan som anges i denna TSD.

5. I enlighet med bestämmelserna i direktiv 95/46/EG får järnvägsföretag eller biljettutfärdare inte lämna ut personanknuten information om enskilda bokningar till andra järnvägsföretag eller biljettutfärdare.

## KAPITEL III

## JÄRNVÄGSFÖRETAGENS SKADESTÅNDSANSVAR GEMTOMT RESENÄRERNA OCH MED AVSEENDE PÅ DERAS RESGODS

## Artikel 11

**Skadeståndsansvar för resenärer och resgods**

Utan att tillämplig nationell lagstiftning som ger resenärerna ytterligare ersättning för skador påverkas ska järnvägsföretagens skadeståndsansvar gentemot resenärerna och med avseende på deras resgods regleras genom kapitel I, III och IV i avdelning IV, VI och VII i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska följas.

## Artikel 12

**Försäkring**

1. Den försäkringsskyldighet som avses i artikel 9 i direktiv 95/18/EG ska, när det gäller skadeståndsansvar gentemot resenärer, förstås som ett krav på att järnvägsföretagen ska vara försäkrade till en sådan nivå, eller vidta likvärdiga åtgärder, så att de kan infria sitt skadeståndsansvar enligt denna förordning.

2. Kommissionen ska senast den 3 december 2010 förelägga Europaparlamentet och rådet en rapport om fastställande av den lägsta försäkringsnivån för järnvägsföretag. Om så är lämpligt ska rapporten åtföljas av lämpliga förslag eller rekommendationer.

## Artikel 13

**Förskottsutbetalningar**

1. Om en resenär avlider eller skadas ska järnvägsföretaget som avses i artikel 26.5 i bilaga I omgående, och under inga omständigheter senare än femton dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka omedelbara ekonomiska behov, i proportion till den skada som lidits.

2. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 EUR, utan att tillämpningen av punkt 1 därför påverkas.

3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar enligt denna förordning, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom resenärens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

## Artikel 14

**Bestridande av skadeståndsansvar**

Även om järnvägsföretaget bestrider att det har skadeståndsansvar för kroppsskada som en resenär som färdas med företagens tåg har åsamkats, ska det göra varje rimlig ansträngning för att hjälpa en resenär som begär skadestånd från tredje part.

## KAPITEL IV

**FÖRSENING, UTEBLIVEN ANSLUTNING OCH INSTÄLLELSE**

## Artikel 15

**Skadeståndsansvar vid förseningar, utebliven anslutning och inställelse**

Järnvägsföretagens skadeståndsansvar när det gäller försening, utebliven anslutning och inställelse ska regleras genom kapitel II i avdelning IV i bilaga I, varvid bestämmelserna i detta kapitel ska iakttas.

## Artikel 16

**Ersättning och ombokning**

Om det skäligen är troligt att ankomsten till den slutliga bestämmelseorten enligt transportavtalet kommer att försenas mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas att välja något av följande:

- a) Ersättning motsvarande hela biljettpriset, enligt samma villkor som vid köpet, för den eller de delar av resan som inte fullföljts och för den eller de delar som fullföljts, om resan blivit meningslös med tanke på resenärens ursprungliga resplan, med en returreisa till den första avreseorten snarast möjligt om detta är relevant. Denna ersättning ska betalas ut på samma villkor som den ersättning som avses i artikel 17.
- b) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten snarast möjligt och på likvärdiga transportvillkor.
- c) Fortsatt resa eller ombokning till den slutliga bestämmelseorten en senare dag som resenären finner lämplig och på likvärdiga transportvillkor.

## Artikel 17

**Ersättning av biljettpriiset**

1. Resenärer som drabbas av en försening mellan den avrese- och ankomststort som anges på biljetten för vilken biljettpriiset inte har ersatts i enlighet med artikel 16, får, utan att därmed avsäga sig rätten till transport, begära ersättning för en sådan försening från järnvägsföretaget. Den minsta ersättningen vid förseningar ska vara

- a) 25 % av biljettpriiset vid 60–119 minuters försening.
- b) 50 % av biljettpriiset vid 120 minuters försening eller mer.

Resenärer som har ett periodkort eller abonnemang och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av förseningar eller inställd trafik får begära lämplig ersättning i enlighet med järnvägsföretagens ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att definiera förseningar och för att beräkna ersättningen.

Ersättningen för förseningar ska beräknas i proportion till det pris som resenären faktiskt erlagt för den försenade tjänsten.

När transportavtalet avser en ut- och återresa ska ersättningen för försening under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till halva det pris som erlagts för biljetten. Priset för en försenad förbindelse enligt varje annan form av transportavtal som omfattar flera påföljande delsträckor ska på samma sätt beräknas i proportion till hela priset.

Vid beräkning av förseningstiden ska hänsyn inte tas till en försening om järnvägsföretaget kan ge belägg för att denna har inträffat utanför de territorier där fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen är tillämpligt.

2. Ersättningen av biljettpriiset ska erläggas inom en månad efter begäran om ersättning. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis och/eller andra tjänster om villkoren är flexibla (särskilt vad gäller giltighetstid och bestämmelseort). Ersättningen ska på resenärens begäran betalas kontant.

3. Ersättningen av biljettpriiset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter, telefon- eller portokostnader. Järnvägsföretagen får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 4 EUR.

4. Resenären ska inte vara berättigad till ersättning om han eller hon har informerats om en försening före inköp av biljetten eller om ankomsttiden har försenats med mindre än 60 minuter genom fortsatt resa med en annan trafiktjänst eller ombokning.

## Artikel 18

**Assistans**

1. Vid försenad ankomst eller avgång ska järnvägsföretaget eller stationsförvaltaren hålla resenärerna informerade om situationen och om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå.

2. Vid varje försening som avses i punkt 1 och överstiger 60 minuter ska resenärerna dessutom kostnadsfritt erbjudas

- a) måltider och förfriskningar, om dessa finns att tillgå ombord på tåget eller på stationen eller rimligen kan anskaffas, som står i skäligen proportion till väntetiden.
- b) hotellrum eller annan inkvartering, samt transport mellan järnvägsstationen och inkvarteringsplatsen, när ett uppehåll på en eller fler nätter, eller ett ytterligare uppehåll blir nödvändigt, där och om detta är fysiskt möjligt.

c) transport från tåget till järnvägsstationen, till en alternativ avgångspunkt eller till den slutliga bestämmelseorten för förbindelsen om tåget har blivit stående på linjen, där och om detta är fysiskt möjligt.

3. Om förbindelsen måste avbrytas ska järnvägsföretagen så snart som möjligt organisera alternativ befordran av resenärerna.

4. Järnvägsföretagen ska på resenärens begäran intyga på biljetten att tågtrafiken varit försenad, att förseningen lett till en missad anslutning eller att förbindelsen har ställts in.

5. Det järnvägsföretag som genomför trafiken ska vid tillämpningen av punkterna 1, 2 och 3 fösta särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuella medföljande personer.

## KAPITEL V

**PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET**

## Artikel 19

**Rätten till transport**

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, ha eller fastställa icke-diskriminerande regler för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter. Järnvägsföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte vägra att godta en bokning av eller att utfärda en biljett till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, eller kräva att en sådan person åtföljs av en annan person, utom när detta är strikt nödvändigt för att uppfylla de regler för befordran som avses i punkt 1.

#### Artikel 20

##### Information till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

1. Järnvägsföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om tågtrafik tjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur vagnarna i enlighet med reglerna för befordran i artikel 19.1 samt informera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om vilka hjälpmedel som finns ombord på tågen.

2. Ett järnvägsföretag, en biljettutfärdare och/eller en researrangör som använder sig av undantaget enligt artikel 19.2 ska på begäran skriftligt informera den berörda personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om sina skäl härtill inom fem arbetsdagar från det att bokning eller utfärdande av biljett nekats eller krav om åtföljande person framförs.

#### Artikel 21

##### Tillgänglighet

1. Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska, i överensstämmelse med TSD för personer med nedsatt rörlighet, se till att stationer, peronger, rullande materiel och andra inrättningar är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. Om det saknas personal som kan fungera som ledsagare ombord på tågen eller personal vid stationen ska järnvägsföretag och stationsförvaltare göra varje rimlig ansträngning för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha möjlighet att resa med tåg.

#### Artikel 22

##### Assistans på järnvägsstationer

1. Stationsförvaltaren ska vid avresa från, tågbyte vid eller ankomst till en bemannad järnvägsstation lämna personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans, så att de kan stiga på avgående tåg, byta till anslutande tåg eller stiga av ett ankommande tåg till vilket de köpt biljett, utan att tillämpningen av reglerna för utnyttjande enligt artikel 19.1 därför påverkas.

2. Medlemsstaterna får bevilja undantag från punkt 1 för personer som utnyttjar förbindelser inom ramen för ett avtal om allmänna tjänster som tilldelats i enlighet med gemenskapslagstiftningen, under förutsättning att den behöriga myndigheten tillhandahåller arrangemang med likvärdig eller bättre tillgång till transporttjänster.

3. När det gäller obemannade stationer ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren se till att lätt tillgänglig information i enlighet med reglerna för befordran i artikel 19.1 visas beträffande närbelägna, bemannade stationer och omedelbart tillgänglig assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### Artikel 23

##### Assistans ombord på tågen

Utan att tillämpningen av de regler för befordran som avses i artikel 19.1 påverkas ska ett järnvägsföretag lämna en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans ombord på tågen samt vid påstigning och avstigning.

Vid tillämpningen av denna artikel ska assistans ombord på tågen innebära att varje rimlig ansträngning görs för att erbjuda assistans till en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att ge tillgång till samma tjänster ombord på tåget som övriga passagerare, om denna persons funktionshinder eller rörlighetsnedsättning hindrar honom eller henne från att oberoende och tryggt utnyttja dessa tjänster.

#### Artikel 24

##### Villkor för assistans

Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med nedsatt rörlighet enligt artiklarna 22 och 23 i enlighet med följande:

- Assistansen ska lämnas under förutsättning att det järnvägsföretag, den stationsförvaltaren, den biljettutfärdaren eller den researrangören biljetten köpts hos minst 48 timmar innan assistansen erfordras har meddelats att personen behöver sådan assistans. Om biljetten avser flera resor ska ett meddelande vara tillräckligt, under förutsättning att tillräcklig information lämnas om tidpunkten för påföljande resor.
- Järnvägsföretag, stationsförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som erfordras för att ta emot dessa meddelanden.
- Om inget meddelande i enlighet med led a lämnas, ska järnvägsföretaget och stationsförvaltaren i all rimlig utsträckning lämna den assistans som erfordras för att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna företa resan.

- d) Stationsförvaltaren ska, utan att andras förfoganderätt över områden utanför järnvägsstationen åsidosätts, utse platser inom och utanför järnvägsstationen där personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst till järnvägsstationen och, om så behövs, begära assistans.
- e) Assistansen ska lämnas under förutsättning att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet infinner sig på utsedd plats vid den tidpunkt som avtalats med det järnvägsföretag eller den stationsförvaltare som lämnar assistansen. Den avtalade tidpunkten får ligga högst 60 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in. Om det inte finns någon föreskriven tidpunkt vid vilken personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska infinna sig, ska personen i fråga infinna sig på den utsedda platsen senast 30 minuter före offentliggjord avgångstid, eller före den tidpunkt då samtliga resenärer uppmanats att checka in.

#### Artikel 25

##### Ersättning för rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning

Om järnvägsföretaget är skadeståndsskyldigt för förlust, helt eller delvis, eller skada på rörlighetshjälpmedel eller annan särskild utrustning som används av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, får ingen finansiell begränsning tillämpas.

#### KAPITEL VI

##### SÄKERHET, KLAGOMÅL OCH TJÄNSTEKVALITET

#### Artikel 26

##### Resenärernas personliga säkerhet

Järnvägsföretag, infrastrukturförvaltare och stationsförvaltare ska i samförstånd med de offentliga myndigheterna vidta lämpliga åtgärder inom sina respektive ansvarsområden, och anpassa åtgärderna till den säkerhetsnivå som fastställs av dessa myndigheter, för att säkerställa resenärernas personliga säkerhet på järnvägsstationer och ombord på tågen och för att hantera risker. De ska samarbeta och utbyta information om de bästa metoderna för att förebygga handlingar som sannolikt kan försämra säkerhetsnivån.

#### Artikel 27

##### Klagomål

- Järnvägsföretagen ska inrätta ett system för att hantera klagomål i samband med de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning. Järnvägsföretaget ska se till att resenärerna får kännedom om hur järnvägsföretaget ska kontaktas och om dess arbetspråk.

- Resenärerna får framföra klagomål till vilket som helst av de berörda järnvägsföretagen. Mottagaren av klagomålet ska inom en månad antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera resenären om vid vilken tidpunkt inom mindre än tre månader från det att klagomålet framfördes ett svar kan förväntas.

- Järnvägsföretaget ska i den årliga rapport som avses i artikel 28 ange hur många och vilka typer av klagomål som har mottagits och handlagts, den genomsnittliga handläggningstiden och eventuella förbättringsåtgärder som har vidtagits.

#### Artikel 28

##### Kvalitetsnormer

- Järnvägsföretagen ska fastställa tjänstekvalitetsnormer och införa ett system för kvalitetsstyrning för att upprätthålla tjänstekvaliteten. Kvalitetsnormerna ska åtminstone omfatta de punkter som anges i bilaga III.

- Järnvägsföretagen ska följa sin verksamhet mot bakgrund av kvalitetsnormerna. Järnvägsföretagen ska varje år, tillsammans med årsrapporten, offentliggöra en rapport om kvaliteten på sina tjänster. Rapporterna om tjänsternas kvalitet ska offentliggöras på järnvägsföretagens webbplats på Internet. Dessa rapporter ska dessutom offentliggöras på Europeiska järnvägsbyråns webbplats.

#### KAPITEL VII

##### INFORMATION OCH KONTROLL AV EFTERLEVAND

#### Artikel 29

##### Information till resenärerna om deras rättigheter

- Järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer ska, när de säljer tågbiljetter, informera resenärerna om de rättigheter och skyldigheter som de har enligt denna förordning. För att uppfylla denna informationskyldighet får järnvägsföretag, stationsförvaltare och researrangörer använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning, som ställs till deras förfogande och som utarbetas av kommissionen på samtliga officiella språk vid Europeiska unionens institutioner.
- Järnvägsföretag och stationsförvaltare ska informera resenärerna på stationen och i tåget på ett lämpligt sätt om kontaktuppgifterna för det organ som medlemsstaterna utsett enligt artikel 30.

#### Artikel 30

##### Kontroll av efterlevnad

- Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att resenärernas rättigheter respekteras.

3.12.2007

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 315/23

Varje organ ska i fråga om sin organisation, sina finansieringsbeslut, sin rättsliga struktur och sitt beslutsfattande vara oberoende av infrastrukturförvaltare, tilldelningsorgan och järnvägsföretag.

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna punkt och om deras respektive uppgifter.

2. Resenärerna får rikta klagomål om de överträdelser av denna förordning som hävdas av dem till det organ som utsetts enligt punkt 1, eller till andra lämpliga organ som utsetts av en medlemsstat.

#### Artikel 31

##### Samarbete mellan tillsynsorganen

För att kunna samordna beslutsprinciperna i hela gemenskapen ska de tillsynsorgan som avses i artikel 30 utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i detta arbete.

#### KAPITEL VIII

##### SLUTBESTÄMMELSER

#### Artikel 32

##### Påföljder

Medlemsstaterna ska fastställa reglerna för påföljder vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att bestämmelserna följs. De påföljder som fastställs ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 3 juni 2010 och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

#### Artikel 33

##### Bilagor

De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att anpassa dess bilagor, utom bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

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

Utfärdad i Strasbourg den 23 oktober 2007.

På Europaparlamentets vägnar  
H.-G. PÖTTERING  
Ordförande

#### Artikel 34

##### Ändringsbestämmelser

1. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att komplettera den, och som krävs för att genomföra artiklarna 2, 10 och 12 ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

2. De åtgärder som avser att ändra icke väsentliga delar i denna förordning genom att inflationsanpassa de finansiella belopp som anges i den, med undantag för beloppen i bilaga I, ska antas i enlighet med det föreskrivande förfarande med kontroll som avses i artikel 35.2.

#### Artikel 35

##### Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av den kommitté som inrättats genom artikel 11a i direktiv 91/440/EEG.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artiklarna 5a.1–5a.4 och 7 i beslut 1999/468/EG tillämplas, med beaktande av bestämmelserna i artikel 8 i det beslutet.

#### Artikel 36

##### Rapport

Kommissionen ska överlämna en rapport, som i synnerhet berör tjänsternas kvalitetsnormer, till Europaparlamentet och rådet om genomförandet och resultaten av denna förordning senast den 3 december 2012.

Rapporten ska grunda sig på den information som ska lämnas enligt denna förordning och enligt artikel 10b i direktiv 91/440/EG. Rapporten ska vid behov åtföljas av lämpliga förslag.

#### Artikel 37

##### Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft 24 månader efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

## BILAGA I

## Utdrag ur enhetliga rättsregler för avtal om internationell transport av resande på järnväg (CIV)

## Bihang A

till fördraget om internationell järnvägstrafik (COTIF) av den 9 maj 1980, ändrat genom protokollet om ändring av fördraget om internationell järnvägstrafik av den 3 juni 1999

## AVDELNING II

## INGÅENDE OCH FULLGÖRANDE AV TRANSPORTAVTALET

## Artikel 6

**Transportavtal**

1. Genom transportavtalet förbinder sig transportören att transportera resande och i förekommande fall resgods och fordon till bestämmelseorten och att lämna ut resgodset och fordonen på bestämmelsestationen.
2. Transportavtalet ska bekräftas genom en eller flera biljetter utfärdade till den resande. Om biljetten saknas, är felaktig eller har gått förlorad ska detta, om inte annat följer av artikel 9, dock inte påverka avtalets bestånd eller giltighet, utan det ska fortfarande lyda under dessa enhetliga rättsregler.
3. Biljetten ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för ingåendet av och innehållet i transportavtalet.

## Artikel 7

**Biljett**

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra biljetternas form och innehåll samt det språk och de skrivecken som ska användas när de trycks och fylls i.
2. Biljetten ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
  - a) Transportören eller transportörerna.
  - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.
  - c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingåendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
3. När den resande tar emot biljetten ska han förvissa sig om att den stämmer med de uppgifter som han har lämnat.
4. Biljetten ska kunna överlätas om den inte är utställd på en namngiven person och resan inte har börjat.
5. Biljetten får upprättas i elektronisk form som kan omvandlas till läsbara skrivecken. Förfarandena för registrering och behandling av uppgifterna ska vara likvärdiga i funktionshänseende, i synnerhet i fråga om bevisvärdet hos den biljett som dessa uppgifter utgör.

## Artikel 8

**Betalning och återbetalning av transportavgift**

1. Om inte annat överenskommits mellan den resande och transportören ska transportavgiften betalas i förväg.
2. De allmänna transportvillkoren ska avgöra under vilka omständigheter transportavgiften ska återbetalas.

## Artikel 9

**Rätt till transport – Förlust av rätten till transport**

1. Den resande ska från resans början vara försedd med en giltig biljett och visa upp den vid biljettkontrollen. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas
  - a) att en resande som inte visar upp en giltig biljett ska betala en tilläggsavgift utöver transportavgiften,
  - b) att en resande som vägrar att genast betala transportavgiften eller tilläggsavgiften kan förlora rätten till transport,
  - c) om och under vilka omständigheter tilläggsavgiften ska återbetalas.
2. I de allmänna transportvillkoren får föreskrivas att resande som
  - a) utgör en fara för tågtrafikens säkerhet och funktion eller för andra resandes säkerhet, eller
  - b) stör andra resande på ett sätt som inte kan godtas,

ska förlora rätten till transport eller tvingas avbryta sin resa, och att sådana personer inte har rätt att få tillbaka vare sig transportavgiften eller den avgift de har betalat för transporten av inskrivet resgods.

## Artikel 10

**Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

Den resande är skyldig att följa de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter.

## Artikel 11

**Tåginställelse och tågförsening – Utebliven tåganslutning**

Transportören ska i förekommande fall på biljetten intyga att tåget har ställts in eller tåganslutningen uteblivit.

## AVDELNING III

**TRANSPORT AV HANDREGODS, DJUR, INSKRIVET RESGODS OCH FORDON**

## Kapitel I

**Allmänna bestämmelser**

## Artikel 12

**Rätt att medföra föremål och djur**

1. Den resande får medföra föremål som lätt kan bäras (handresgods) samt levande djur i enlighet med de allmänna transportvillkoren. Dessutom får den resande medföra skrymmande föremål i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren. Föremål och djur som kan medföra obehag eller besvär för de resande eller orsaka skada får inte medföras som handresgods.
2. Den resande får sända föremål och djur som inskrivet resgods i enlighet med de allmänna transportvillkoren.
3. Transportören får tillåta transport av fordon i samband med transport av resande i enlighet med de särskilda bestämmelserna i de allmänna transportvillkoren.
4. Transport av farligt gods som handresgods, inskrivet resgods samt i eller på fordon som enligt denna avdelning transporteras på järnväg ska ske i enlighet med Reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID).

## Artikel 13

**Undersökning**

1. Om det finns grundad anledning att misstänka att villkoren för transporten inte är uppfyllda ska transportören ha rätt att undersöka om de föremål (handresgods, inskrivet resgods, fordon och deras last) och djur som medförs uppfyller transportvillkoren, såvida inte lagar och bestämmelser i den stat där undersökningen ska utföras förbjuder detta. Den resande ska erbjudas att närvara vid undersökningen. Om denne inte finnar sig eller inte kan nås ska transportören tillkalla två oberoende vittnen.
2. Om det fastställs att villkoren för transporten inte är uppfyllda kan transportören kräva att den resande betalar kostnaderna för undersökningen.

## Artikel 14

**Fullgörande av förvaltningsmyndigheters föreskrifter**

Den resande är skyldig att följa de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter när han under transport medför föremål (handresgods, inskrivet resgods, fordon och deras last) och djur. Han ska vara närvarande vid undersökningen av dessa föremål om inte undantag medges i tillämpliga nationella bestämmelser.

## Kapitel II

**Handresgods och djur**

## Artikel 15

**Uppsikt**

Den resande ska ha ansvaret för att hålla uppsikt över det handresgods och de djur han medför.

## Kapitel III

**Inskrivet resgods**

## Artikel 16

**Inlämning av inskrivet resgods**

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av inskrivet resgods ska bekräftas genom ett resgodsbevis som utfärdas till den resande.
2. Om resgodsbeviset saknas, är felaktigt eller har gått förlorat ska detta, om inte annat följer av artikel 22, dock inte påverka bestånd eller giltighet i fråga om de avtal som rör transport av det inskrivna resgodset, utan de ska fortfarande omfattas av dessa enhetliga rättsregler.
3. Resgodsbeviset ska tills motsatsen bevisats gälla som bevis för inskrivningen av resgodset och villkoren för dess transport.
4. Tills motsatsen bevisats ska det antas att det inskrivna resgodset var i gott yttre skick när transportören övertog det och att antalet kollar och deras vikt stämmer med uppgifterna på resgodsbeviset.

## Artikel 17

**Resgodsbevis**

1. De allmänna transportvillkoren ska avgöra resgodsbevisets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när de trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.
2. Resgodsbeviset ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
  - a) Transportören eller transportörerna.
  - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.



- c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker ingäendet av och innehållet i transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
3. När den resande tar emot resgodsbeviset ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

*Artikel 18*

**Inskrivning och transport**

1. Om inte undantag medges i de allmänna transportvillkoren, ska resgods endast skrivas in mot uppvisande av en biljett som gäller minst till resgodsets bestämmelseort. I övrigt ska inskrivningen ske i enlighet med de föreskrifter som gäller på inlämningsplatsen.
2. När det i de allmänna transportvillkoren anges att resgods får tas emot för transport utan att biljetten visas upp, ska dessa enhetliga rättsregler i den del som avser den resandes rättigheter och skyldigheter i fråga om inskrivet resgods också gälla för den som lämnat in resgodset.
3. Transportören kan sända inskrivet resgods med ett annat tåg eller ett annat transportmedel och via en annan befordringsväg än den som den resande tagit.

*Artikel 19*

**Betalning av transportavgift för inskrivet resgods**

Om inte annat överenskommits mellan den resande och transportören ska transportkostnaden för inskrivet resgods betalas vid inskrivningen.

*Artikel 20*

**Märkning av inskrivet resgods**

Den resande ska märka varje kolla på väl synlig plats och på ett tillräckligt hållbart och läsbart sätt ange

- a) namn och adress,
- b) bestämmelseorten.

*Artikel 21*

**Rätt att förfoga över inskrivet resgods**

1. Om omständigheterna medger och om det inte strider mot de föreskrifter som meddelats av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter kan den resande begära att återfå sitt inskrivna resgods på inlämningsplatsen mot överlämnande av resgodsbeviset och, om det krävs i de allmänna transportvillkoren, mot uppvisande av biljetten.
2. De allmänna transportvillkoren får innehålla andra bestämmelser om rätten att förfoga över inskrivet resgods, särskilt om ändring av bestämmelseorten och de eventuella kostnaderna för den resande.

*Artikel 22*

**Utlämning**

1. Inskrivet resgods ska lämnas ut mot att resgodsbeviset lämnas tillbaka och att eventuella kostnader för sändningen betalas.  
Transportören ska ha rätt men inte skyldighet att undersöka om innehavaren av resgodsbeviset har rätt att få ut resgodset.
2. Med utlämning till resgodsbevisets innehavare jämställs följande åtgärder, om de är i enlighet med de föreskrifter som gäller på bestämmelseorten:
  - a) Överlämnande av resgodset till en tull- eller skattemyndighet i en tjänste- eller lagerlokal som används av myndigheten och som inte står under transportörens uppsikt.
  - b) Överlämnande av levande djur till tredje man för förvaring.

3. Innehavaren av resgodsbeviset får begära att resgodset lämnas ut på bestämmelseorten så snart den överenskomna tiden, och i förekommande fall den tid som krävs för tullmyndigheters och andra förvaltningsmyndigheters behandling av resgodset, har löpt ut.
4. Om resgodsbeviset inte lämnas tillbaka behöver transportören inte lämna ut resgodset till någon annan än den som styrker sin rätt till godset. Vid otillräckliga bevis får transportören fordra att säkerhet ställs.
5. Resgodset ska lämnas ut på den bestämmelseort som angivits vid inskrivningen.
6. Om innehavaren av resgodsbeviset inte får resgodset utlämnat har han rätt att få ett intygande på resgodsbeviset om den dag och det klockslag då han begärde utlämning enligt punkt 3.
7. Den som har rätt till resgodset får vägra att ta emot detta om transportören inte uppfyller hans begäran om att det ska undersökas för att fastställa om en påstådd skada föreligger.
8. I övrigt ska utlämningen av resgodset ske enligt de bestämmelser som gäller på bestämmelseorten.

#### Kapitel IV

##### Fordon

##### Artikel 23

##### Villkor för transport

I de särskilda bestämmelser om transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren ska särskilt anges vilka villkor som gäller vid mottagande för transport, inskrivning, lastning, transport, lossning och utlämning samt den resandes skyldigheter.

##### Artikel 24

##### Transportdokument

1. De avtalsenliga skyldigheterna i fråga om transport av fordon ska bekräftas genom ett transportdokument som utfärdas till den resande. Transportdokumentet kan utgöra en del av den resandes biljett.
2. De särskilda bestämmelser om transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren ska avgöra transportdokumentets form och innehåll samt det språk och de skrivtecken som ska användas när det trycks och fylls i. Artikel 7.5 ska också tillämpas här.
3. Transportdokumentet ska innehålla åtminstone följande uppgifter:
  - a) Transportören eller transportörerna.
  - b) En uppgift om att dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på transporten, utan hinder av eventuella klausuler med motsatt innebörd. Detta får anges genom förkortningen CIV.
  - c) Alla andra nödvändiga uppgifter som styrker de avtalsenliga skyldigheterna enligt transportavtalet och som gör det möjligt för den resande att hävda sina rättigheter enligt avtalet.
4. När den resande tar emot transportdokumentet ska han förvissa sig om att det stämmer med de uppgifter som han har lämnat.

##### Artikel 25

##### Tillämplig rätt

Om inte annat följer av bestämmelserna i detta kapitel ska bestämmelserna i kapitel III om transport av inskrivet resgods vara tillämpliga på fordon.

## AVDELNING IV

## TRANSPORTÖRENS ANSVAR

## Kapitel 1

*Ansvar i fall då resande dödas eller skadas*

## Artikel 26

## Förutsättningar för ansvar

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att resande dödas eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i ett järnvägsfordon eller stiger på eller av ett sådant fordon, oavsett vilken järnvägsinfrastruktur som använts.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar
  - a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,
  - b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av den resande,
  - c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.
3. Om olyckshändelsen beror på ett beteende från tredje man och om transportören trots detta inte helt befrias från ansvar enligt punkt 2 c, ska transportören svara för hela skadan inom de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler men utan inskränkning av den rätt till återkrav som transportören kan ha mot tredje man.
4. Dessa enhetliga rättsregler ska inte inverka på det ansvar som kan åvila transportören i andra fall än de som avses i punkt 1.
5. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av efterföljande transportörer ska den transportör som det enligt transportavtalet åligger att utföra transporten på den del där olyckshändelsen inträffade vara ansvarig om en resande dödas eller skadas. Om denna transport inte har utförts av transportören utan av en faktisk transportör ska bägge transportörerna vara solidariskt ansvariga i enlighet med dessa enhetliga rättsregler.

## Artikel 27

## Ersättning vid dödsfall

1. Om en resande dödas ska ersättningen omfatta
  - a) de nödvändiga kostnader som föränlats av dödsfallet, särskilt kostnaderna för transport av liket och begravningskostnaderna,
  - b) om döden inte har inträffat omedelbart, de ersättningsposter som anges i artikel 28.
2. Om den resandes död medför att en person, mot vilken den avlidne var eller i framtiden skulle ha blivit underhållsskyldig enligt lag, förlorar sitt underhåll ska ersättning också lämnas för denna förlust. I fråga om ersättningskrav från en person som den avlidne åtagit sig att underhålla utan att vara förpliktad till det enligt lag ska nationell rätt tillämpas.

## Artikel 28

## Ersättning vid personskada

Om en resande tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada ska ersättningen täcka

- a) nödvändiga kostnader, särskilt kostnaderna för vård och transport,
- b) inkomstförlust till följd av förlorad eller nedsatt arbetsförmåga och ökning av levnadskostnaderna.

## Artikel 29

**Ersättning vid annan personskada**

Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för andra personsador än sådana som avses i artiklarna 27 och 28 ska avgöras enligt nationell rätt.

## Artikel 30

**Ersättningens form och storlek vid dödsfall eller personskada**

1. Den ersättning som avses i artikel 27.2 och artikel 28 b ska utges som engångsbelopp. Ersättningen ska dock utges som livränta om den nationella rätten tillåter det och den resande som har lidit skadan eller den ersättningsberättigade enligt artikel 27.2 begär det.

2. Storleken på den ersättning som ska utges enligt punkt 1 ska bestämmas enligt nationell rätt. Vid tillämpningen av dessa enhetliga rättsregler ska dock ett engångsbelopp, eller livränta motsvarande detta belopp, fastställas till högst 175 000 beräkningenheter per resande, om det i den nationella rätten föreskrivs ett lägre maximumbelopp.

## Artikel 31

**Andra transportmedel**

1. Utom i de fall som avses i punkt 2 ska bestämmelserna om transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas inte vara tillämpliga på skada som uppkommit under den del av transporten som enligt transportavtalet inte utgjorde järnvägstransport.

2. Om ett järnvägsfordon transporteras med färja ska dock bestämmelserna i fall då resande dödas eller skadas vara tillämpliga på skada som avses i artikel 26.1 och artikel 33.1, som orsakas av en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan den resande uppehåller sig i järnvägsfordonet eller stiger på eller av detta fordon.

3. Om järnvägsdriften till följd av exceptionella omständigheter är tillfälligt avbruten och de resande transporteras med ett annat transportmedel, ska transportören vara ansvarig enligt dessa enhetliga rättsregler.

## Kapitel II

**Ansvar när tidtabellen inte hålls**

## Artikel 32

**Ansvar vid tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning**

1. Transportören ska vara ansvarig gentemot den resande för skada som uppkommer på grund av att tåginställelse, tågförsening eller utebliven tåganslutning medför att resan inte kan fortsättas samma dag eller att en fortsatt resa samma dag på grund av omständigheterna inte rimligen kan begäras. Ersättningen ska täcka rimliga kostnader för kost och logi liksom också rimliga kostnader som orsakas av behovet att underrätta personer som väntar på den resande.

2. Transportören ska vara fri från detta ansvar när inställelsen, förseningen eller den uteblivna anslutningen kan hänföras till följande orsaker:

- a) Omständigheter som inte är förbundna med järnvägsdriften och som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade.
- b) Fel eller försummelse av den resande.
- c) Tredje mans beteende som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av även om transportören hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

3. Om och i vilken mån transportören är skyldig att betala ersättning för annan skada än sådan som avses i punkt 1 ska avgöras enligt nationell rätt. Denna bestämmelse ska inte påverka tillämpningen av artikel 44.

## Kapitel III

*Ansvar i fråga om handresgods, djur, inskrivet resgods och fordon*

## AVSNITT 1

**Handresgods och djur**

## Artikel 33

**Ansvar**

1. Om en resande dödas eller skadas ska transportören dessutom vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på ett föremål som den resande hade på sig eller medförde som handresgods. Detta ska också gälla för djur som den resande tagit med sig. Artikel 26 ska också tillämpas här.
2. I övrigt ska transportören inte vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av fullständig eller partiell förlust av eller skada på föremål, handresgods eller djur som det enligt artikel 15 åligger den resande att hålla uppsikt över, om inte förlusten eller skadan orsakats genom transportörens fel eller försummelse. De övriga artiklarna i avdelning IV, utom artikel 51, och avdelning VI ska inte vara tillämpliga i detta fall.

## Artikel 34

**Begränsning av ersättningen vid förlust av föremål eller sakskada**

Om transportören är ansvarig enligt artikel 33 1 ska transportören ersätta den uppkomna skadan upp till ett belopp om 1 400 beräkningsenheter per resande.

## Artikel 35

**Ansvarsbefrielse**

Transportören ska vara fri från ansvar gentemot den resande för skada som uppstår som en följd av att den resande inte följer de föreskrifter som meddelas av tullmyndigheter eller andra förvaltningsmyndigheter.

## AVSNITT 2

**Inskrivet resgods**

## Artikel 36

**Förutsättningar för ansvar**

1. Transportören ska vara ansvarig för skada som uppkommer till följd av att det inskrivna resgodset går helt eller delvis förlorat eller skadas under tiden från det att resgodset tas emot för transport till dess att det lämnas ut samt för dröjsmål med utlämningen.
2. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten, skadan eller dröjsmålet med utlämningen beror på fel eller försummelse av den resande, på en anvisning som den resande har lämnat och som inte har föranletts av fel eller försummelse från transportörens sida, på fel i själva resgodset eller på omständigheter som transportören inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av.
3. Transportören ska vara fri från detta ansvar om förlusten eller skadan härrör från en sådan särskild risk som är förbunden med ett eller flera av följande förhållanden:
  - a) Avsaknad av förpackning eller bristfällig förpackning.
  - b) Resgodsets särskilda beskaffenhet.
  - c) Inlämning av föremål som inte transporteras som inskrivet resgods.

## Artikel 37

**Beviskyldighet**

1. Det är transportörens sak att visa att förlusten, skadan eller dröjsmålet har orsakats av ett sådant förhållande som anges i artikel 36.2.

2. Om transportören visar att förlusten eller skadan med hänsyn till de föreliggande omständigheterna kan vara en följd av en eller flera av de särskilda risker som anges i artikel 36.3, ska det antas att så är fallet. Den som har rätt till ersättning får dock visa att förlusten eller skadan inte alls eller inte uteslutande är en följd av en sådan risk.

#### Artikel 38

##### Efterföljande transportörer

När en transport som omfattas av ett enda transportavtal utförs av flera efterföljande transportörer blir varje transportör i och med mottagandet av resgodset med resgodsbeviset eller fordonet med transportdokumentet part i avtalet, såvitt avser transport av resgodset eller fordonet, i enlighet med villkoren i resgodsbeviset eller transportdokumentet och tar på sig de skyldigheter som följer av detta. I ett sådant fall ska varje transportör vara ansvarig för transporten hela vägen intill utlämningen.

#### Artikel 39

##### Faktisk transportör

1. När en transportör helt eller delvis har anförtrott transporten till en faktisk transportör, oavsett om detta sker i enlighet med en möjlighet som medges i transportavtalet eller ej, ska transportören vara ansvarig för hela transporten.
2. Alla bestämmelser i dessa enhetliga rättsregler som rör transportörens ansvar ska även tillämpas på den faktiska transportörens ansvar för den transport denne utför. Artiklarna 48 och 52 ska tillämpas när talan förs mot de anställda eller andra personer vilkas tjänster den faktiska transportören anlitar för att utföra transporten.
3. Särskilda överenskommelser genom vilka transportören åtar sig förpliktelser som inte krävs enligt dessa enhetliga rättsregler eller avstår från rättigheter som följer av dessa enhetliga rättsregler ska inte gälla gentemot en faktisk transportör som inte uttryckligen och skriftligen har godtagit dem. Oavsett om den faktiska transportören har godtagit en överenskommelse eller ej ska transportören vara bunden av de skyldigheter eller avståenden som följer av den.
4. När och i den mån både transportören och den faktiska transportören är ansvariga ska ansvaret vara solidariskt.
5. Det sammanlagda ersättningsbelopp som ska betalas av transportören eller den faktiska transportören samt deras anställda eller andra personer vilkas tjänster de anlitar för att utföra transporten, ska inte överskrida de gränser som anges i dessa enhetliga rättsregler.
6. Denna artikel ska inte påverka den rätt till återkrav som kan föreligga mellan transportören och den faktiska transportören.

#### Artikel 40

##### Antagande att resgods har gått förlorat

1. Utan att behöva lägga fram ytterligare bevisning får den som har rätt till godset anse att ett resgodskolli gått förlorat om det inte har lämnats ut eller hållits tillgängligt för honom inom 14 dagar från det att det begärdes utlämnat enligt artikel 22.3.
2. Om ett resgodskolli som har ansetts förlorat kommer till rätta inom ett år från det att det begärdes utlämnat ska transportören underrätta den som har rätt till godset, om hans adress är känd eller kan utrönas.
3. Inom 30 dagar från det att den som har rätt till godset har fått den underrättelse som avses i punkt 2 får han begära att kollit lämnas ut till honom. I ett sådant fall är han skyldig att betala kostnaderna för kollits transport från inlämningsplatsen till den plats där utlämningen sker och att betala tillbaka den ersättning som han har fått, i förekommande fall med avdrag för de kostnader som kan ha räknats in i ersättningen. Han ska dock behålla rätten till ersättning för dröjsmål med utlämningen enligt artikel 43.
4. Om utlämning av ett kolli som kommit till rätta inte begärs inom den tid som anges i punkt 3 eller om ett kolli kommer till rätta senare än ett år efter det att utlämning begärdes, får transportören förfoga över kollit enligt de bestämmelser som gäller på den plats där det finns.

## Artikel 41

**Ersättning vid förlust**

1. När inskrivet resgodis gått helt eller delvis förlorat ska transportören inte vara skyldig att betala någon annan ersättning än
  - a) om skadans storlek är visad, en ersättning som motsvarar skadan, dock högst 80 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 1 200 beräkningsenheter per kolli,
  - b) om skadans storlek inte är visad, en ersättning med sammanlagt 20 beräkningsenheter per kilogram av förlusten i bruttovikt eller 300 beräkningsenheter per kolli.

I de allmänna transportvillkoren ska bestämmas om ersättningen ska beräknas per kilogram av vikt förlusten eller per kolli.

2. Transportören ska vidare betala tillbaka avgiften för resgodstransport och övriga utlägg i samband med transport av det kolli som gått förlorat liksom även redan erlagda tullavgifter och punktskatter.

## Artikel 42

**Ersättning vid skada**

1. När inskrivet resgodis har skadats ska transportören betala ersättning motsvarande minskningen av resgodsets värde, men inget ytterligare skadestånd.
2. Ersättningen ska inte överstiga följande belopp:
  - a) Om allt resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om resgodset hade gått förlorat.
  - b) Om endast en del av resgodset har minskat i värde till följd av skadan, det belopp som skulle ha betalats om denna del hade gått förlorat.

## Artikel 43

**Ersättning vid dröjsmål med utlämningen**

1. Vid dröjsmål med utlämningen av inskrivet resgodis ska transportören för varje påbörjad 24-timmersperiod räknat från den tidpunkt då resgodset begärdes utlämnat, dock högst för 14 dagar, betala ersättning enligt följande:
  - a) Om den som har rätt till godset visar att skada, varmed förstås även skada på själva resgodset, har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning som motsvarar skadan upp till högst 0,80 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 14 beräkningsenheter för varje kolli.
  - b) Om den som har rätt till godset inte visar att skada har uppkommit genom dröjsmålet, betalas en ersättning på sammanlagt 0,14 beräkningsenheter per kilogram av bruttovikten av det för sent utlämnade resgodset, eller 2,80 beräkningsenheter för varje kolli.
- I de allmänna transportvillkoren ska det fastställas om ersättningen ska beräknas per kilogram eller per kolli.
2. Om resgodset har gått helt förlorat ska ersättning enligt punkt 1 inte betalas utöver ersättningen enligt artikel 41.
3. Om en del av resgodset har gått förlorat ska ersättning enligt punkt 1 endast betalas för den del som inte gått förlorat.
4. Om skadan på resgodset inte har orsakats av dröjsmålet med utlämningen kan ersättning enligt punkt 1 i förekommande fall betalas utöver ersättningen enligt artikel 42.
5. Den sammanlagda ersättningen enligt punkt 1 och artiklarna 41 och 42 ska inte i något fall överstiga den ersättning som skulle ha betalats om resgodset hade gått helt förlorat.

## AVSNITT 3

**Fordon**

## Artikel 44

**Ersättning vid försening**

1. Om lastningen av ett fordon blir försenad till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören eller om utlämningen av fordonet blir fördröjd ska transportören, om den som har rätt till fordonet visar att det inträffade har medfört skada, ersätta skadan upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.
2. Om den som har rätt till fordonet häver transportavtalet på grund av att lastning inte sker i rätt tid till följd av en omständighet som kan hänföras till transportören, ska transportavgiften betalas tillbaka till honom. Om han visar att han lidit skada genom dröjsmålet får han dessutom kräva ersättning upp till det belopp som motsvarar transportavgiften.

## Artikel 45

**Ersättning vid förlust**

Om ett fordon går helt eller delvis förlorat ska ersättningen för visad skada till den som har rätt till fordonet beräknas efter fordonets bruksvärde. Den ska dock inte överstiga 8 000 beräkningsenheter. Ett släpfordon med eller utan last ska betraktas som ett särskilt fordon.

## Artikel 46

**Ansvar i fråga om andra föremål**

1. I fråga om föremål som har lämnats i fordonet eller är placerade i bagageutrymmen (t.ex. bagage- eller skidboxar) som är fast monterade, ska transportören endast vara ansvarig för sådan skada som transportören har orsakat genom fel eller försummelse. Den sammanlagda ersättningen ska inte överstiga 1 400 beräkningsenheter.
2. I fråga om föremål som har spänts fast på utsidan av fordonet inbegripet de bagageutrymmen som avses i punkt 1 ska transportören vara ansvarig för sådan skada endast om det visas att skadan orsakats genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

## Artikel 47

**Tillämplig rätt**

Om inte annat sägs i detta avsnitt, ska bestämmelserna i avsnitt 2 om ansvar för inskrivet resgods vara tillämpliga på fordon.

## Kapitel IV

**Allmänna bestämmelser**

## Artikel 48

**Förlust av rätt att åberopa begränsning av skadeståndsansvar**

De begränsningar av skadeståndsansvaret som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler samt de bestämmelser i nationell rätt som begränsar ersättningen till ett fastställt belopp ska inte tillämpas om det visas att transportören orsakat skadan genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

## Artikel 49

**Omräkning och ränta**

1. När beräkningen av ersättning medför omräkning av belopp i utländsk valuta ska beräkningen göras enligt kursen den dag och på den plats där ersättningen betalas.



2. Den som har rätt till ersättning får kräva ränta på ersättningsbeloppet med fem procent per år från och med den dag då krav framställdes enligt artikel 55 eller, om något krav inte framställdes, från och med den dag då talan väcks vid domstol.
3. På ersättning enligt artiklarna 27 och 28 ska dock ränta betalas först från och med dagen för de omständigheter som lades till grund för beräkning av ersättningsbeloppet, om denna dag är senare än den dag då kravet framställdes eller talan väcktes.
4. I fråga om inskrivet resgods ska ränta betalas endast om ersättningsbeloppet överstiger 16 beräkningenheter per resgodsbevis.
5. Om den som har rätt till ersättning för inskrivet resgods inte inom en skälig fastställd tidsfrist till transportören överlämnar de styrkande handlingar som krävs för att kunna slutföra behandlingen av hans krav, ska ränta inte betalas för tiden från det att tidsfristen går ut till dess att handlingarna överlämnas.

*Artikel 50*

**Ansvar vid atomolycka**

Transportören ska vara fri från det ansvar som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler, om skadan har orsakats av en atomolycka, och ägaren till atomanläggningen eller någon annan i dennes ställe är ansvarig för skadan enligt en stats lagar och bestämmelser om ansvar på atomenergiområdet.

*Artikel 51*

**Personer som transportören ansvarar för**

Transportören ska vara ansvarig för sin personal och för andra personer vilkas tjänster han anlitar för utförandet av transporten när denna personal eller dessa andra personer handlar under fullgörande av sina uppgifter. Förvaltarna av den järnvägsinfrastruktur på vilken transporten utförs ska anses som personer som transportören anlitar för utförandet av transporten.

*Artikel 52*

**Andra grunder för anspråk**

1. I de fall där dessa enhetliga rättsregler är tillämpliga får anspråk på ersättning, oavsett vilken grund som åberopas, göras gällande mot transportören endast under de förutsättningar och med de begränsningar som föreskrivs i dessa enhetliga rättsregler.
2. Detsamma ska även gälla i fråga om anspråk mot personal och andra personer som transportören ansvarar för enligt artikel 51.

AVDELNING V

**DEN RESANDES ANSVAR**

*Artikel 53*

**Särskilda principer för ansvar**

Den resande ska vara ansvarig gentemot transportören för sådana skador

- a) som uppstår till följd av att den resande underlåtit att fullgöra sina skyldigheter enligt
  1. artiklarna 10, 14 och 20,
  2. de särskilda bestämmelserna för transport av fordon som ingår i de allmänna transportvillkoren, eller
  3. reglementet om internationell järnvägstransport av farligt gods (RID), eller
- b) som orsakats av föremål och djur som han för med sig.

Den resande ska inte vara ansvarig gentemot transportören om han styrker att skadan orsakats av omständigheter som han inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om han hade iakttagit den omsorg som krävs av en ansvarsmedveten resande. Denna bestämmelse ska inte påverka transportörens ansvar enligt artiklarna 26 och 33 1.

## AVDELNING VI

## FRAMSTÄLLANDE AV ANSPRÅK

## Artikel 54

**Fastställelse av att egendom har skadats eller delvis gått förlorad**

1. Om transportören upptäcker eller får anledning att anta att egendom (resgods, fordon) som transporteras genom transportörens försorg har skadats eller delvis gått förlorad, eller om den som har rätt till egendomen påstår att så är fallet, ska transportören genast och om möjligt i dennes närvaro upprätta en rapport som alltefter förlustens eller skadans art redovisar egendomens tillstånd och så noga som möjligt anger skadans omfattning, dess orsak och tidpunkten då den inträffade.
2. En kopia av rapporten ska kostnadsfritt tillställas den som har rätt till egendomen.
3. Om den som har rätt till egendomen inte godtar uppgifterna i rapporten, kan han begära att resgodsets eller fordonets tillstånd samt skadans orsak och omfattning ska fastställas av en sakkunnig som utses av avtalsparterna eller på rättslig väg. Förfarandet ska genomföras i enlighet med lagar och bestämmelser i den stat där utredningen äger rum.

## Artikel 55

**Ersättningsanspråk**

1. Ersättningsanspråk med anledning av transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska framställas skriftligen till den transportör mot vilken talan kan väckas. Om en transport som omfattas av ett enda transportavtal genomförs av efterföljande transportörer, får anspråk även riktas mot den första eller sista transportören samt mot den transportör som har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet i den stat där den resande har sitt hemvist eller är stadigvarande bosatt.
2. Andra anspråk med anledning av ett transportavtal ska vara skriftliga och ställas till den transportör som anges i artikel 56.2 och 56.3.
3. Handlingar som den som har rätt till ersättning önskar foga till ersättningsanspråket ska inges i original eller i kopia, som om transportören så begär ska vara styrkt. Vid slutlig uppgörelse i fråga om ett anspråk får transportören kräva att biljetten, resgodsbeviset och transportdokumentet lämnas tillbaka.

## Artikel 56

**Transportörer mot vilka talan får föras**

1. Talan om ersättning i fall då resande dödas eller skadas får endast föras mot den transportör som är ansvarig enligt artikel 26.5.
2. Om inte annat anges i punkt 4 får annan talan som grundas på transportavtalet endast föras mot den första eller sista transportören eller den transportör som utförde den del av transporten under vilken den omständighet inträffade som talan grundas på.
3. I fråga om transport som utförs av efterföljande transportörer får talan föras enligt punkt 2 mot den transportör som ska lämna ut resgodset eller fordonet, om denne med sitt medgivande är inskriven i resgodsbeviset eller transportdokumentet, även om transportören varken har mottagit resgodset eller fordonet.
4. Talan om återbetalning av ett belopp som har betalats i enlighet med transportavtalet får föras mot den transportör som har tagit emot detta belopp eller mot den transportör för vars räkning det har tagits emot.
5. Som genkärsmål eller kvittningsinvändning får talan föras mot en annan transportör än de som avses i punkterna 2 och 4, om talan grundas på samma transportavtal som huvudyrkandet i målet.
6. I den mån dessa enhetliga rättsregler ska tillämpas på den faktiska transportören, får talan föras även mot denne.
7. Om käranden har rätt att välja mellan flera transportörer, ska hans valrätt upphöra när talan väcks mot någon av dessa; detta ska också gälla om käranden har rätt att välja mellan en eller flera transportörer och en faktisk transportör.

## Artikel 58

**Förlust av rätten att föra talan med anledning av dödsfall eller personskada**

1. Rätten till sådan talan som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska upphöra, om inte den som har rätt till ersättning, inom tolv månader från det att han fick kännedom om skadan lämnar meddelande om skadefallet till någon av de transportörer hos vilka ett anspråk kan framställas enligt artikel 55.1. Om den som har rätt till ersättning muntligen lämnar meddelande till transportören, ska denne ge honom ett intyg om det muntliga meddelandet.
2. Talerätten ska dock inte upphöra om
  - a) den som har rätt till ersättning har framställt ett anspråk hos någon av de transportörer som anges i artikel 55.1, inom den tid som anges i punkt 1,
  - b) den ansvariga transportören på något annat sätt har fått kännedom om att en resande har skadats, inom den tid som anges i punkt 1,
  - c) meddelande om skadefallet inte har lämnats eller inte har lämnats i tid till följd av omständigheter som inte kan läggas den till last som har rätt till ersättning,
  - d) den som har rätt till ersättning visar att skadefallet har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

## Artikel 59

**Förlust av rätten att föra talan om transport av resgods**

1. När den som har rätt till resgodset har tagit emot detta, upphör rätten att föra talan till följd av transportavtalet mot transportören med anledning av att resgodset gått delvis förlorat, blivit skadat eller lämnats ut för sent.
2. Talerätten ska dock inte upphöra
  - a) vid delförlust eller skada, om
    1. förlusten eller skadan har fastställts enligt artikel 54 innan den som har rätt till resgodset tog emot det,
    2. den fastställelse som borde ha gjorts enligt artikel 54 inte har gjorts, och detta beror enbart på fel eller försummelse från transportörens sida,
  - b) vid skada som inte kan upptäckas utifrån och som fastställs först efter det att den som har rätt till resgodset tagit emot detta, om han
    1. begär fastställelse enligt artikel 54 genast efter det att skadan upptäckts och senast tre dagar efter det att han tog emot resgodset, och
    2. dessutom visar att skadan har uppkommit under tiden från det att resgodset togs emot av transportören till dess att det lämnades ut,
  - c) vid dröjsmål med utlämningen, om den som har rätt till godset inom 21 dagar har gjort sin rätt gällande hos någon av de transportörer som anges i artikel 56.3,
  - d) den som har rätt till godset visar att skadan har orsakats av fel eller försummelse från transportörens sida.

## Artikel 60

**Preskription**

1. En skadeståndsfördran som grundas på transportörens ansvar i fall då resande dödas eller skadas ska preskriberas
  - a) för den resande, efter tre år räknat från dagen efter den dag då den skadevällande händelsen inträffade,
  - b) för andra som har rätt till ersättning, efter tre år räknat från dagen efter den resandes död, dock senast fem år räknat från dagen efter den dag då olyckan inträffade.

2. Andra fordringar på grund av ett transportavtal ska preskriberas efter ett år. Preskriptionstiden ska dock vara två år i fråga om en fordran som framställs på grund av en skada som transportören orsakat genom handling eller underlåtenhet antingen i avsikt att vålla en sådan skada eller hänsynslöst och med insikt att en sådan skada sannolikt skulle uppkomma.

3. Den preskriptionstid som anges i punkt 2 ska räknas i fråga om

- a) fordran på ersättning för totalförlust: från fjortonde dagen efter utgången av den tid som anges i artikel 22.3;
- b) fordran på ersättning för delförlust, skada eller dröjsmål med utlämningen: från dagen för utlämningen;
- c) fordran som i något annat avseende rör transport av resande: från den dag då biljettens giltighetstid gick ut.

I preskriptionstiden inräknas inte den dag som anges som begynnelse dag.

4. [...]

5. [...]

6. I övrigt ska förlängning av preskriptionstiden och preskriptionsavbrott regleras enligt nationell rätt.

#### AVDELNING VII

### TRANSPORTÖRERNAS INBÖRDES FÖRHÅLLANDEN

#### Artikel 61

##### Avräkning i fråga om transportavgiften

1. Varje transportör som har eller borde ha uppburit en transportavgift ska vara skyldig att till de berörda transportörerna betala de andelar som tillkommer dem. Betalningssättet ska bestämmas genom överenskommelse mellan transportörerna.

2. Artikel 6.3, artikel 16.3 och artikel 25 ska även tillämpas på förhållandena mellan efterföljande transportörer.

#### Artikel 62

##### Rätt till återkrav

1. Om en transportör har betalat ersättning enligt dessa enhetliga rättsregler, ska den gentemot de transportörer som har deltagit i transporten ha rätt till återkrav enligt följande bestämmelser:

- a) Den transportör som orsakat skadan ska vara ensam ansvarig för den.
- b) Om skadan har orsakats av flera transportörer, ska var och en av dem svara för den del av skadan som den har orsakat. Om en sådan uppdelning inte är möjlig, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan dem enligt c.
- c) Om det inte kan visas vilken av transportörerna som har orsakat skadan, ska ersättningsskyldigheten fördelas mellan alla transportörer som har deltagit i transporten, med undantag av dem som visar att skadan inte har orsakats av dem. Fördelningen ska ske i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

2. Om någon av transportörerna är på obestånd, ska den obetalda delen av den transportörens andel fördelas mellan de övriga transportörer som har deltagit i transporten i förhållande till deras respektive andelar av transportavgiften.

#### Artikel 63

##### Förfarandet i mål om återkrav

1. En transportör mot vilken återkrav riktas enligt artikel 62 får inte bestrida det befogade i en betalning som den återkravsökande transportören har gjort, om ersättningsbeloppet har fastställts av domstol och den transportör mot vilken återkravet riktas har blivit vederbörligen underrättad om stämningsansökan och beretts tillfälle att inträda som intervenient i målet. Domstolen i huvudmålet ska fastställa de frister inom vilka underrättelsen och ansökan om intervention ska göras.

2. Den transportör som utövar sin rätt till återkrav ska i en och samma rättegång framföra sina anspråk mot samtliga transportörer med vilka den inte gjort upp i godo. I annat fall ska transportören förlora rätten till återkrav mot de transportörer som inte har stämts in.
3. Domstolen ska meddela en enda dom i fråga om alla återkrav som den handlägger.
4. Den transportör som önskar göra sin rätt till återkrav gällande får föra talan vid domstolarna i den stat på vars territorium någon av de transportörer som deltagit i transporten har sitt huvudkontor eller den filial eller agentur som ingått transportavtalet.
5. Om käromålet avser flera transportörer, får den transportör som utövar rätten till återkrav välja mellan de domstolar som är behöriga enligt punkt 4.
6. Talan om återkrav får inte tas upp i en rättegång där någon yrkar skadestånd på grund av sin rätt enligt transportavtalet.

*Artikel 64*

**Överenskommelser i fråga om återkrav**

Transportörerna ska vara fria att sinsemellan komma överens om bestämmelser som avviker från artiklarna 61 och 62.

## BILAGA II

## MINIMIFORMATION SOM SKA LÄMNAS AV JÄRNVÄGSFÖRETAG OCH/ELLER BILJETTUTFÄRDARE

**Del I: Information före resan**

Allmänna avtalsvillkor.

Tidtabeller och villkor för den snabbaste resan.

Tidtabeller och villkor för det lägsta biljettpriiset.

Möjligheterna att utnyttja förbindelserna, villkor för detta och tillgången till hjälpmedel ombord på tågen för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Möjligheten att medföra cyklar samt villkor för detta.

Tillgång på platser för rökare och icke-rökare, i första och andra klass samt i ligg- och sovvagnar.

Eventuella faktorer som kan leda till avbrott eller förseningar i trafiken.

Tillgång till tjänster ombord på tågen.

Förfaranden för att återfå förlorat resgods.

Förfaranden för inlämnande av klagomål.

**Del II: Information under resan**

Tjänster ombord på tågen.

Nästa station.

Förseningar.

Viktigare anslutande tåg.

Säkerhets- och trygghetsfrågor.

*BILAGA III***MINIMINORMER FÖR TJÄNSTEKVALITET**

Information och biljetter.

Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken.

Inställda förbindelser.

Renhållning av vagnar och stationsområden (lufikvaliteten i vagnarna, toaletternas hygieniska standard etc.).

Enkät om kundtillfredsställelse.

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.

Assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

---



EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 4.12.2008  
KOM(2008) 817 slutlig

2008/0237 (COD)

Förslag till

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**

**om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG)  
nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för  
konsumentskyddslagstiftningen**

(framlagt av kommissionen)

{SEK(2008) 2953}

{SEK(2008) 2954}

**SV**

**SV**



## MOTIVERING

### 1. BAKGRUND

#### 1.1. Motiv och syfte

Marknaden för internationell passagerartrafik med buss har redan liberaliserats. Tillträdet till denna marknad öppnades genom förordning (EEG) nr 684/92, ändrad genom förordning (EG) nr 11/98. Tillsammans med förordning (EG) nr 12/98 om busstransportföretags tillträde till den nationella transportmarknaden i en annan medlemsstat än den där de är hemmahörande lägger denna lagstiftning grunden för den inre marknaden för internationell persontransport med buss<sup>1</sup>. Den inre marknaden för transport har medfört stora fördelar för europeerna, bl.a. ett större utbud av destinationer och konkurrenskraftiga reseerbjudanden. Avskaffandet av gränser och det ökande resandet har inte alltid åtföljts av tillräckliga åtgärder för att skydda passagerarnas rättigheter. Det är väsentligt att heltäckande bestämmelser om rätt till tillgång och om fullgörandet av dessa tjänster införs, eftersom detta transportsätt är oundgängligt för resor till arbetet, för besök till familj och vänner och för fritid och turism. Begränsad tillgång till sådan transport kan allvarligt hindra många medborgares integration, vilket skadar samhället som helhet. I vitboken "Den gemensamma transportpolitiken fram till 2010: Vägval inför framtiden"<sup>2</sup> såg kommissionen framför sig att passagerarrättigheter skulle fastställas för alla transportsätt, så att användarna hamnade i centrum för transportpolitiken. Behovet av åtgärder på området belystes ytterligare i 2005 års meddelande om att stärka passagerarnas rättigheter inom Europeiska Unionen<sup>3</sup>, där kommissionen lade fram en strategi för att sprida de gemenskapsåtgärder som vidtagits för att skydda flygresenärerna till övriga transportsätt. Kommissionen slog fast vilka rättigheter som borde stärkas genom gemenskapsåtgärder, oavsett transportsätt<sup>4</sup>.

När det gäller busstransport identifierade kommissionen tre huvudsakliga problemområden: 1) rättigheter för personer med funktionshinder, 2) ansvarsfrågor och 3) ersättning och assistans vid avbruten resa.

I meddelandet av den 22 juni 2006 "Hållbara transporter för ett rörligt Europa – Halvtidsöversyn av EU-kommissionens vitbok från 2001 om den gemensamma transportpolitiken"<sup>5</sup> åtog sig kommissionen att undersöka hur tjänstekvalitet och garantier för grundläggande passagerarrättigheter kan främjas inom alla transportslag.

#### 1.2. Busstransport

Detta transportsätt har ett antal utmärkande egenskaper av betydelse för både transportföretagen och passagerarna.

<sup>1</sup> Se även förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om gemensamma regler för internationell persontransport med buss (omarbetning), KOM(2007) 264.

<sup>2</sup> KOM(2001) 370.

<sup>3</sup> KOM(2005) 46.

<sup>4</sup> Rättigheter för personer med funktionshinder, automatiska och omedelbara lösningar vid avbrytande av resa, ansvar vid dödsolyckor eller skador, handläggning av klagomål och möjligheter att väcka talan, passagerarinformation och andra initiativ.

<sup>5</sup> KOM(2006) 314.

Mått i personkilometer står busstransport för 9,3 % av all landtransport i EU. Efter personbilar (82,8 %), är det fortfarande det viktigaste transportsätt som står till allmänhetens förfogande (med en andel på 8,3 % av samtliga transportsätt)<sup>6</sup>. Sektorn har uppvisat en stadig tillväxt på 5,8 %, från 474 miljoner 1995 till 502 miljoner 2004<sup>7</sup>. Den årliga volymen internationella busspassagerare beräknas uppgå till 72,8 miljoner passagerare.

Passagerare i andra transportslag, främst flygpassagerare, omfattas redan av en uppsättning rättigheter som fastställts på gemenskapsnivå och ger ett tillräckligt skydd.

I motsats till vad som gäller för andra transportslag finns det varken internationella överenskommelser (med undantag av FN:s ekonomiska kommission för Europas konventionen om fraktavtalet vid internationell passagerar- och bagagebefordran på väg (CVR)<sup>8</sup>, som endast ratificerats av tre medlemsstater) eller gemenskapslagstiftning om rättigheter för busspassagerare.

Skyddet av busspassagerare varierar mellan medlemsstaterna. Passagerarna måste förlita sig på nationella bestämmelser om skadeståndsansvar, lagstiftning om god affärsred och frivilliga åtaganden om kundomhändertagande från transportföretagens sida. I vissa länder har transportföretagen utformat långtgående frivilliga överenskommelser om bl.a. hantering av klagomål och tvistlösningsmekanismer, men i en majoritet av medlemsstaterna är detta inte fallet. Det finns för närvarande inga gemensamma bestämmelser om hur klagomål ska hanteras och hur tvister mellan passagerare och företag ska lösas. Det hindrar rättvis konkurrens mellan transportföretag från olika medlemsstater.

Bestämmelserna om transportföretagens skadeståndsansvar varierar avsevärt, och det finns inga generella regler om kompensation och assistans vid avbruten resa. För andra transportsätt har bestämmelser om skadeståndsansvar fastställts på gemenskapsnivå<sup>9</sup> eller internationell nivå, men inte för busstransport. Vid internationella resor är det svårt för passagerarna att identifiera vilka bestämmelser om skadeståndsansvar som gäller vid en olycka<sup>10</sup>.

När det gäller informationen till passagerarna finns det allmänna krav<sup>11</sup> på att transportföretag ska informera om linjesträckningen, hållplatserna, tidtabellen, biljettpriserna och transportvillkoren. I kritiska situationer när resan avbryts kan det emellertid vara omöjligt för passagerarna att få tillräcklig information.

<sup>6</sup> Källa: *EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006*.

<sup>7</sup> Källa: *EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006*.

<sup>8</sup> Konvention inom ramen för FN:s ekonomiska kommission för Europa om fraktavtalet vid internationell passagerar- och bagagebefordran på väg (CVR) av den 1 mars 1973.

<sup>9</sup> Förordning (EG) nr 2027/97 av den 9 oktober 1997 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar vid olyckor (EGT L 285, 17.10.1997, s. 1), ändrad genom förordning (EG) nr 889/2002 av den 13 maj 2002 (EGT L 140, 30.5.2002, s. 2), Förordning (EG) nr 785/2004 av den 21 april 2004 om försäkringskrav för lufttrafikföretag och luftfartygsoperatörer (EUT L 138, 30.4.2004, s. 1); Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 315, 3.12.2007, s. 14).

<sup>10</sup> För att åskådliggöra problemets komplexitet kan som exempel nämnas en belgisk buss med en marockansk förare som råkar ut för en olycka i Frankrike.

<sup>11</sup> Förordning (EEG) nr 684/92 av den 16 mars 1992 om gemensamma regler för internationell persontransport med buss.

Passagerare som använder detta transportsätt är ofta "sårbara" såtillvida att de är låginkomsttagare. Personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet har begränsad tillgång till busstransporttjänster, vilket kan hindra deras integration i samhället.

### 1.3. Problem som behandlas

Syftet med förslaget är att fastställa busspassagerares rättigheter för att göra busstransport mer attraktivt och öka förtroendet för det transportsättet samt för att åstadkomma lika villkor för transportföretag från olika medlemsstater och för olika transportsätt.

Förslaget innehåller i huvudsak bestämmelser om

- ansvar vid dödsfall eller personskada och vid förlust av eller skador på passagerares resgods,
- icke-diskriminering på grund av nationalitet eller bostadsort när det gäller de transportvillkor som busstransportföretag erbjuder passagerare,
- assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- skyldigheter för busstransportföretag vid inställd eller försenad resa,
- informationsskyldighet,
- hantering av klagomål,
- allmänna bestämmelser om kontroll av efterlevnad.

## 2. TILLÄMPNINGSMÅL

Förslaget gäller busstransporttjänster. Frågan om marknadstillträde har redan reglerats på gemenskapsnivå genom rådets förordning (EEG) nr 684/92 av den 16 mars 1992 om gemensamma regler för internationell persontransport med buss, ändrad genom rådets förordning (EG) nr 11/98.

Inrikes stads- och förortsbusstrafik samt regional busstrafik över kortare sträckor omfattas i allmänhet av avtal om allmän trafik, där passagerarrättigheter och tjänstekvalitet beaktas i stor utsträckning. I den nationella lagstiftningen fastställs alltså busstransportföretagens skyldigheter och motsvarande rättigheter för passagerarna. Medlemsstaterna får undanta dessa tjänster från förordningens tillämpningsområde, förutsatt att nivån för passagerarrättigheterna i sådana avtal är jämförbar med den som fastställs i denna förordning.

Medlemsstaterna erbjuder olika lösningar för passagerare och olika skyddsnivåer när det gäller transportföretagens skadeståndsansvar och assistans till personer med funktionshinder. I detta förslag behandlas därför situationer som betraktas som kritiska på grund av att lämplig assistans och lämpligt omhändertagande saknas. Passagerare på längre resor utanför sin bostadsort hamnar exempelvis i en mycket utsatt position om resan avbryts eller en olycka inträffar.

Kommissionen föreslår i det här skedet att man tar itu med de frågor vars komplexitet och/eller internationella dimension kräver en långtgående harmonisering mellan medlemsstaterna (gränsöverskridande resor, internationella transportföretag).

Förslaget till förordning kommer att bidra till uppnåendet av målen i fördraget genom att säkra en högre nivå för konsumentskyddet, medverka till bekämpning av diskriminering och social utestängning av personer med funktionshinder och ge EU-medborgarna möjlighet att till fullo utnyttja de möjligheter som den inre marknaden ger.

### 3.1. Konsumentskydd

Införandet och stärkandet av passagerarrättigheter återspeglar den höga prioritet som konsumentskyddet ges i Amsterdamfördraget. Enligt kommissionens meddelande "EU:s strategi för konsumentpolitiken 2007–2013 Starkare konsumenter, högre välbefinnande för konsumenterna och ett effektivt konsumentskydd"<sup>12</sup> är en av prioriteringarna att ge konsumenterna en central plats inom EU:s andra politikområden. I meddelandet konstateras att det har gjorts framsteg när det gäller att integrera konsumenthänsyn, bl.a. inom luftfart. Målet för framtiden är att bygga vidare på dessa framsteg för att åstadkomma en mer systematisk integration av konsumenthänsyn. Kommissionen vill därför sprida de passagerarrättigheter som utvecklats för luftfartssektorn till andra transportsätt, särskilt när det gäller passagerare med nedsatt rörlighet.

### 3.2. Social delaktighet och grundläggande rättigheter

Detta förslag om passagerarnas rättigheter vid busstransport är förenligt med de mål som rör bekämpning av social utestängning, eftersom det innehåller bestämmelser om icke-diskriminering och assistans för personer med funktionshinder. Enligt artikel 12 i EG-fördraget är det förbjudet att diskriminera på grund av nationalitet. Därför ska busstransportföretag, utan att det påverkar tillämpningen av bestämmelser om allmän trafikplikt som kräver subventionerade taxor, erbjuda allmänheten avtalsvillkor och taxor som tillämpas av busstransportföretag eller biljettutfärdare utan någon diskriminering på grund av slutkundens nationalitet eller bostadsort eller etableringsorten för busstransportföretaget eller biljettutfärdaren inom gemenskapen. Förslaget är också förenligt med artikel 21 i stadgan om de grundläggande rättigheterna, där det som allmän princip slås fast att all diskriminering på grund av bland annat kön, ras, hudfärg, etniskt eller socialt ursprung, genetiska särdrag, språk, religion eller övertygelse, politisk eller annan åskådning, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning ska vara förbjuden. Det är också förenligt med artikel 13 i EG-fördraget, enligt vilken gemenskapen kan bekämpa diskriminering på de områden som omfattas av dess behörighet. Förslaget ligger dessutom i linje med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionshinder, som undertecknats av alla medlemsstater och Europeiska gemenskapen.

### 3.3. Inre marknaden

Förslaget skulle slutligen innebära att passagerare som åtnjuter ett bättre skydd får möjlighet att till fullo dra nytta av den inre marknaden. Genom förslaget garanteras att medborgarna, även de som har nedsatt rörlighet, till fullo och tillitsfullt kan utnyttja den inre marknads fördelar. EU:s konsumentpolitik är central för nästa etapp av den inre marknaden, såsom

<sup>12</sup> KOM(2007) 99.

anges i kommissionens meddelande till Europeiska rådets vårmöte om översynen av den inre marknaden<sup>13</sup>. Den inre marknaden medför fördelar för konsumenterna i form av ett större utbud, lägre priser och ett tillräckligt skydd. I detta avseende kommer införandet av rättigheter för busspassagerare att bidra till framstegen i transportsektorn inom ramen för EU:s inre marknad.

#### 4. SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSANALYS

##### 4.1. Samråd med berörda parter

I juli 2005 inledde kommissionen ett offentligt samråd på grundval av ett arbetsdokument från kommissionens avdelningar om passagerarnas rättigheter vid internationell busstransport, som innehöll en översikt över frågor och utmaningar i samband med införande av passagerarrättigheter inom detta transportsätt och en uppmaning till berörda parter att lämna synpunkter på ett antal frågor. Samrådet avslutades i och med offentliggörandet av rapporterna om resultatet av det offentliga samrådet<sup>14</sup> och om det möte med intressenterna som hölls i Bryssel den 29 mars 2006<sup>15</sup>.

De bidrag som lämnades visade att busstransportföretagens och deras branschorganisationers synpunkter skilde sig avsevärt från konsumentorganisationernas. Generellt sett ser de förra inget eller bara ett mycket litet behov av reglering på EU-nivå, medan de senare kräver långtgående passagerarrättigheter. Det gavs också mycket tydligt uttryck för farhågor i fråga om branschens ekonomiska och organisatoriska struktur, och det rådde ingen enighet om regleringens omfattning eller huruvida vissa slags tjänster, särskilt lokala eller regionala, skulle ingå eller undantas. Transportföretagen hävdar generellt att den rådande ekonomiska situationen inte ger utrymme för någon ytterligare börda, att det inte finns något verkligt behov av reglering och att många frågor redan behandlats, antingen i nationell lagstiftning eller genom frivilliga åtaganden från deras sida. Konsumentorganisationerna efterlyste däremot långtgående gemenskapsåtgärder, eftersom skyddet av passagerarnas rättigheter varierar stort mellan länderna.

Det rådde ingen enighet bland respondenterna om hur man ska hantera frågan om tjänsternas tillgänglighet och assistans till personer med nedsatt rörlighet som använder detta transportsätt. Vissa transportföretag framhöll den ökade kostnaden och svårigheterna att genomföra åtgärder för en hel fordonspark och påpekade att det finns lämpliga alternativ för personer med nedsatt rörlighet (specialiserade busstransportföretag), medan andra anförde risken för social utestängning av dessa personer.

Det framfördes också farhågor för att bestämmelser om kompensation vid förseningar skulle kunna äventyra trafiksäkerheten.

En sammanfattning av de bidrag som lämnades under det offentliga samrådet, samtliga svar och protokollet från mötet med intressenterna den 29 mars 2006 finns på [http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers\\_rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm)

<sup>13</sup> En inre marknad för medborgarna - Delrapport till Europeiska rådets vårmöte 2007 – KOM(2007) 60, 21.2.2007.

<sup>14</sup> Rapporten om resultatet av det offentliga samrådet finns på engelska, franska och tyska på [http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers\\_rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm)

<sup>15</sup> Mötesprotokollet finns på [http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers\\_rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm)

#### 4.2. Extern experthjälp

I juni 2006 mottog kommissionen ett yttrande från Europeiskt energi- och transportforum, där gemenskapsåtgärder i fråga om rättigheter för busspassagerare uppmuntras. Kommissionen tog hänsyn till följande undersökningar: "COST Action 349 - Accessibility of coaches and long-distance buses for people with reduced mobility", oktober 2005, och "Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers" (kortform "EU SERVICE GUARANTEES - EUSG")<sup>16</sup>.

#### 4.3. Konsekvensanalys

Konsekvensanalysen genomfördes i enlighet med riktlinjerna och gällde i huvudsak principer för transportföretags ansvar vid dödsfall eller personskada i jämförelse med andra transportsätt; principer för kompensation och assistans vid inställda eller försenade resor; bestämmelser om tillgänglighet, icke-diskriminering och assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet; kvalitetsstandarder och informationsskyldighet; bestämmelser om hantering av klagomål och övervakning av efterlevnad.

Fyra alternativ granskades:

Alternativet "behålla status quo" innebär att inga EU-åtgärder vidtas.

Alternativet "minimiskydd" skulle kräva att det inrättades allmänna ramar med minimiskyddsregler samt, vid behov, konsolidering/ändring och/eller förenkling av gällande gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning (motorfordonsförsäkring, direktivet om paketresor, konsumentlagstiftning).

Alternativet "maximalt skydd" innebär lagstiftningsinsatser på gemenskapsnivå för att införa passagerarrättigheter vid internationell transport (alternativ I) och både inrikes (längre resor och regionala resor) och internationell transport (alternativ II) med avseende på linjetrafik och tillfällig trafik. Med detta alternativ skulle en enhetlig och tillräcklig nivå för passagerarskyddet åstadkommas i alla medlemsstater.

Alternativet "frivilliga åtaganden och självreglering" innebär att busstransportföretagen skulle utveckla och anta frivilliga, självreglerande EU-omfattande eller nationella åtgärder med avseende på busspassagerares rättigheter.

Resultatet av konsekvensanalysen sammanfattas i ett arbetsdokument från kommissionens avdelningar om konsekvensanalys avseende förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerarnas rättigheter vid internationell busstransport.

Eftersom de frågor som undersökts i samband med konsekvensanalysen är så omfattande har olika alternativ ansetts som lämpligast för att finna rätt balans mellan kostnader och fördelar.

När det gäller principen om icke-diskriminering och assistans till funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet uppgavs en kombination av alternativ 2, "minimiskydd" (endast för tillfällig trafik) och alternativ 3.I, "maximalt skydd" (endast för internationell regelbunden trafik) vara det bästa. Respekt för principen om icke-diskriminering och assistans

<sup>16</sup> Finns på [http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm)

till funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet kräver att optimal tillgänglighet garanteras, vilket innebär att transportföretag och terminalförvaltare måste installera nödvändig utrustning, samtidigt som en motsvarande höjning av biljettpriserna undviks.

När det gäller bestämmelser om skadeståndsansvar visade konsekvensanalysen att störst fördelar för passagerarna utan några betydande merkostnader skulle nås med alternativet "införande av ett heltäckande system". Passagerarna skulle få ett bättre rättsligt och ekonomiskt skydd, samtidigt som skillnader till följd av nationell lagstiftning skulle elimineras.

Alternativet "införande av ett heltäckande system" tycks vara det mest effektiva när det gäller assistans- och informationskyldighet vid avbruten resa. Ett starkare skydd för passagerarna kommer att leda till att bättre tjänster erbjuds. Ett bättre omhändertagande av passagerarna bidrar dessutom sannolikt till att förbättra ställningen för busstransportföretag på marknaden, där de konkurrerar i fråga om både pris och tjänstekvalitet. Kommissionen förespråkar därför alternativet "maximalt skydd" när det gäller assistans- och informationskyldighet.

Rapporten om konsekvensanalysen och bilagorna åtföljer detta förslag.

## **5. RÄTTLIGA ASPEKTER**

### **5.1. Rättslig grund**

Förslagets rättsliga grund anges i artikel 71 i fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, som omfattas av medbeslutandeförfarandet.

### **5.2. Val av instrument**

Förslagets främsta syfte är att säkra en tillräcklig skyddsnivå för busspassagerare, även personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet. De bestämmelser som införs genom detta förslag bör tillämpas på ett enhetligt och effektivt sätt i hela EU. En direkt tillämplig förordning framstår som det lämpligaste instrumentet för att säkra en så konsekvent tillämpning av reglerna som möjligt i alla medlemsstater. Gemenskapen har redan valt en förordning som rättsakt för skyddet av flyg- och tågpassagerares rättigheter. En förordning har ansetts som det lämpligaste instrumentet för att åstadkomma genomförbara och likvärdiga rättigheter för passagerarna vid busstransport.

### **5.3. Subsidiaritetsprincipen**

Skyddet av passagerare ingår i inre marknadspolitiken och den gemensamma transportpolitiken och är alltså en fråga av europeisk omfattning som kräver en lösning på gemenskapsnivå. Liberaliseringen av en marknad och konsumenthänsyn, särskilt sådana som gäller personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, är två kompletterande aspekter av den inre marknaden. Eftersom allt fler konsumenter reser inom EU, på sin fritid eller i arbetet, blir det allt viktigare att se till att de kan räkna med att ha samma rättigheter oavsett var de befinner sig. Förslaget syftar därför till att se till att busspassagerare omfattas av rättigheter och skydd på samma nivå i hela EU.

Med tanke på den internationella dimensionen av detta transportsätt (resor och/eller busstransportföretag) kan inte en enskild medlemsstat i tillräcklig utsträckning nå detta mål.

Den befintliga internationella överenskommelsen (CVR-konventionen inom ramen för FN:s ekonomiska kommission för Europa) kan inte betraktas som ett effektivt verktyg, eftersom den endast ratificerats av mycket få medlemsstater. Det är därför motiverat med gemenskapsåtgärder på detta område.

#### **5.4. Proportionalitetsprincipen**

Förslaget är förenligt med proportionalitetsprincipen. Kommissionen har begränsat sitt förslag till områden där detaljerade gemenskapsregler är nödvändiga och undviker ämnen där det är lämpligare med självreglering. Förslaget begränsas till områden där behovet av gemenskapsåtgärder är tydligt och allmänt vedertaget. Det står därför i proportion till det syfte som eftersträvas och lämpar sig för de omständigheter det avser. Utan harmonisering skulle passagerarna i bästa fall ha olika rättigheter och i värsta fall inte omfattas av något rättsligt skydd alls. Det skulle dessutom vara svårt för dem att veta vilka rättigheter som gällde i olika delar av EU och därmed att kräva att de respekteras.

#### **5.5. Efterlevnad av bestämmelserna**

Passagerare, särskilt personer med funktionshinder och nedsatt rörlighet, befinner sig i en svag ställning om busstransportföretag underlåter att fullgöra sina skyldigheter. Enligt Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionshinder har personer som hävdar att de har blivit utsatta för en kränkning av en stat som är part i FN-konventionens bestämmelser möjlighet att lämna en framställan. Ytterligare gemenskapslagstiftning kommer därför att ge ett effektivare och mer enhetligt rättsligt skydd i hela EU. En strikt kontroll av att den föreslagna förordningen efterlevs kommer att vara nödvändig. Kommissionens förslag innefattar därför en artikel enligt vilken medlemsstaterna ska fastställa påföljder för bristande efterlevnad och utse organ som ansvarar för att kontrollera efterlevnaden av förordningen och hantera klagomål från passagerare. Bestämmelserna är upplagda på samma sätt som i Europaparlamentets och rådets förordning om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och förordningen om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

#### **5.6. Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och Schweiz**

Förslaget till förordning är av betydelse för Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och bör därför gälla även där. Förslaget är av betydelse även för Schweiz.

#### **5.7. Självreglering**

Kommissionen är medveten om att busstransportföretagen har utarbetat ett antal frivilliga överenskommelser och andra självreglerande åtgärder som innebär att tillräckliga nivåer för tjänstekvaliteten säkras. Kommissionen fortsätter att välkomna sådana arrangemang som komplement till den föreslagna gemenskapsåtgärden.

### **6. INNEHÅLLET I FÖRSLAGET**

#### **Kapitel I**

Detta kapitel innehåller allmänna bestämmelser om förordningens syfte, definitioner och tillämpningsområde. Förslaget omfattar busstransportföretagens skadeståndsansvar,



bestämmelser om icke-diskriminering och obligatorisk assistans för funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet. Vidare fastställs vilka skyldigheter busstransportföretagen har vid avbruten resa, liksom vilka regler som gäller för hantering av klagomål och kontroll av efterlevnad.

#### Artikel 1

I denna artikel anges förordningens syfte.

#### Artikel 2

I denna artikel anges tillämpningsområdet för förordningen.

#### Artikel 3

Denna artikel innehåller definitioner.

#### Artikel 4

Denna artikel gäller bevis för att ett transportavtal ingåtts och innehåller ett förbud mot att erbjuda avtalsvillkor som är diskriminerande på grundval av passagerarnas nationalitet eller bostadsort.

#### Artikel 5

Denna artikel gäller ansvarsbegränsning med avseende på de rättigheter som införs genom förslaget.

#### Kapitel II

Detta kapitel innehåller bestämmelser om busstransportföretagens skadeståndsansvar för passagerarna och deras resgods. Passagerarna ska ha rätt till enhetliga kompensationsnivåer och omfattas av harmoniserade bestämmelser om skadeståndsansvar för busstransportföretag. Företagens skadeståndsansvar är obegränsat. Under vissa villkor kan företagen inte heller bestrida skador upp till ett visst belopp i samband med en olycka. Passagerare som råkar ut för en olycka har rätt till förskottsutbetalningar för att avhjälpa ekonomiska svårigheter som drabbar dem eller deras familjer till följd av dödsfall eller skada. Detta kapitel innehåller även bestämmelser om ersättning för förlust av eller skada på resgods.

#### Artikel 6

Denna artikel gäller ansvar vid dödsfall eller personskada.

#### Artikel 7

Denna artikel innehåller allmänna regler om ersättning.

#### Artikel 8

Enligt denna artikel ska busstransportföretag göra förskottsutbetalningar vid en olycka.

#### Artikel 9

**SV****SV**

Denna artikel innehåller bestämmelser om ersättning för förlorat eller skadat resgods.

### Kapitel III

Detta kapitel gäller i huvudsak personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet som använder detta transportsätt. Denna kategori passagerare saknar ofta möjlighet att resa med buss eftersom tjänsterna inte är tillgängliga och busstransportföretagen inte erbjuder nödvändig assistans. I detta kapitel hanteras problemen genom ett förbud mot all diskriminering på grundval av funktionshinder eller nedsatt rörlighet i samband med bokning av en resa eller ombordstigning på ett fordon. Detta påverkar inte tillämpningen av vissa i lag föreskrivna undantag, särskilt av motiverade säkerhetsskäl.

Omfattningen av obligatorisk assistans på terminaler och ombord på fordon anges närmare i bilaga I. Denna assistans ska tillhandahållas kostnadsfritt, förutsatt att passageraren i förväg har meddelat att sådan assistans behövs och anländer till terminalen på avtalad tid före planerad avgång. Busstransportföretagens personal och terminalpersonalen ska ha nödvändig kunskap om assistans till personer med funktionshinder.

#### Artikel 10

Denna artikel innehåller bestämmelser om förbud att vägra transport på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### Artikel 11

I denna artikel behandlas undantag, särskilda villkor och information med avseende på kapitlets bestämmelser.

#### Artikel 12

Denna artikel innehåller allmänna bestämmelser om tillgänglighet för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

#### Artikel 13

Denna artikel innehåller bestämmelser om rätten till assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

#### Artikel 14

Denna artikel innehåller bestämmelser om assistans på terminaler.

#### Artikel 15

Denna artikel gäller assistans ombord.

#### Artikel 16

I denna artikel anges villkoren för assistans.

#### Artikel 17

Denna artikel behandlar busstransportföretagets eller biljettutfärdarens vidarebefordran av meddelanden om behovet av assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet till tredje part.

#### Artikel 18

Denna artikel innehåller bestämmelser om skyldigheten att se till att personalen har lämplig utbildning i frågor som rör funktionshinder.

#### Artikel 19

Denna artikel fastställer allmänna bestämmelser om ersättning för förlorade eller skadade rörlighetshjälpmedel.

#### Kapitel IV

Detta kapitel gäller busstransportföretagens skyldigheter om resan avbryts på grund av inställd trafik eller förseningar. Vid inställd resa och, när det gäller regelbundna resor på minst tre timmar, försening av avgången med mer än två timmar, ska företagen erbjuda rimlig alternativ befordran inom jämförbara tidsramar eller, om det inte är möjligt, informera passagerarna om andra tillgängliga tjänster. Om detta krav inte uppfylls ska företagen betala ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset. Passagerarna har i samtliga fall rätt till reseinformation.

#### Artikel 20

Denna artikel innehåller allmänna bestämmelser om skadeståndsansvar vid inställda resor och kraftiga förseningar. I artikeln anges omfattningen av rätten till information, ombokning och/eller ersättning vid inställda resor och kraftiga förseningar.

#### Artikel 21

I denna artikel fastställs rätten till reseinformation.

#### Artikel 22

Genom denna artikel öppnas möjlighet att söka ytterligare ersättning.

#### Artikel 23

Enligt denna artikel ska busstransportföretagen samarbeta för att anta bestämmelser som stärker passagerarnas rättigheter och förbättrar tjänstekvaliteten.

#### Kapitel V

Enligt detta kapitel ska busstransportföretag upprätta interna förfaranden för hantering av klagomål. Klagomål från passagerare ska behandlas inom strikta tidsfrister. Skyldigheten att informera passagerarna om deras rättigheter ligger hos företagen och terminalförvaltarna.

#### Artikel 24

Denna artikel innehåller bestämmelser om reseinformation som ska tillhandahållas av busstransportföretag och terminalförvaltare.

#### Artikel 25

Enligt denna artikel ska busstransportföretag och terminalförvaltare informera passagerarna om deras rättigheter enligt denna förordning.

#### Artikel 26

Denna artikel innehåller bestämmelser om ett förfarande för hantering av klagomål.

#### Kapitel VI

Detta kapitel innehåller bestämmelser om kontroll av efterlevnad och lämpliga institutionella ramar. Medlemsstaterna ska utse nationella tillsynsorgan till vilka passagerare kan framföra klagomål vid påstådda överträdelse av deras rättigheter enligt denna förordning. De nationella organen ska samarbeta med varandra. Medlemsstaterna ska dessutom införa bestämmelser om avskräckande påföljder om passagerarnas rättigheter inte respekteras.

#### Artikel 27

Denna artikel gäller kontroll av efterlevnaden av denna förordning, inklusive inrättande av nationella tillsynsorgan.

#### Artikel 28

Enligt denna artikel ska tillsynsorganen offentliggöra en årlig rapport om sin verksamhet.

#### Artikel 29

I denna artikel fastställs principen om samarbete mellan nationella tillsynsorgan.

#### Artikel 30

Denna artikel gäller de påföljder som medlemsstaterna ska tillämpa.

#### Kapitel VII

Enligt detta kapitel ska kommissionen tre år efter förordningens ikraftträdande rapportera till rådet och parlamentet om hur den fungerar. Förordningen träder i kraft 20 dagar efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning* och ska börja tillämpas ett år efter den dagen.

#### Artikel 31

I denna artikel fastställs kommissionens rapporteringsskyldigheter.

#### Artikel 32

Denna artikel gäller ändringen av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

Artikel 33

I denna artikel anges vilken dag förordningen träder i kraft.

Bilaga I

I denna bilaga anges omfattningen av den assistans som ska lämnas till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet på terminaler (a) och ombord på en buss (b).

Bilaga II

Denna bilaga omfattar innehållet i utbildningen i frågor som rör funktionshinder.

**SV**

**SV**

2008/0237 (COD)

Förslag till

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**

**om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 71.1,

med beaktande av kommissionens förslag<sup>17</sup>,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande<sup>18</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande<sup>19</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget, och

av följande skäl:

- (1) Gemenskapens insatser på busstransportområdet bör bland annat syfta till att sörja för ett långtgående skydd för passagerarna, som är jämförbart med andra transportsätt och gäller oavsett vart de reser. Dessutom bör full hänsyn tas till de allmänna konsumentskyddskraven.
- (2) Eftersom busspassageraren är transportavtalets svagare part bör man slå vakt om passagerarnas rättigheter oavsett deras nationalitet eller bostadsort i gemenskapen.
- (3) Passagerarna bör omfattas av skadeståndsbestämmelser som är jämförbara med andra transportsätt vid olyckor som leder till dödsfall eller skada.
- (4) Passagerarna bör ha rätt till förskottsutbetalningar som täcker deras omedelbara ekonomiska behov efter en olycka.
- (5) Busstransportföretag bör vara ansvariga för förlust av eller skador på passagerares resgods på villkor som är jämförbara med andra transportsätt.

---

<sup>17</sup>

<sup>18</sup>

<sup>19</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

- (6) Busstransporttjänster bör gagna allmänheten. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om orsaken är handikapp, ålder eller andra faktorer, bör därför ha möjligheter att använda buss som kan jämföras med andra medborgares. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (7) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionshinder och för att ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet samma möjligheter som andra medborgare att resa med buss, bör bestämmelser om icke-diskriminering och assistans under resan införas. Dessa personer bör därför godtas för befordran och får inte vägras transport med hänvisning till deras funktionshinder eller nedsatta rörlighet, utom av orsaker som motiveras av säkerhetsskäl och föreskrivs i lag. De bör ha rätt till assistans på bussterminaler och ombord på fordonen samt vid påstigning och avstigning. För att främja social delaktighet bör personerna i fråga få assistans utan extra kostnad. Busstransportföretag bör införa tillgänglighetsbestämmelser, helst med utgångspunkt i det europeiska standardiseringssystemet.
- (8) När beslut fattas om utformningen av nya terminaler, och i samband med omfattande renovering, bör förvaltare om möjligt ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Förvaltare av bussterminaler bör under alla omständigheter ange platser där dessa personer kan anmäla sin ankomst och sitt behov av assistans.
- (9) Busspassagerares rättigheter bör omfatta rätt till information om tjänsten före och under resan. All information av betydelse som lämnas till busspassagerare bör också lämnas i alternativa former som är tillgängliga för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.
- (10) Denna förordning bör inte begränsa busstransportföretags rätt att begära kompensation från någon, däribland tredje man, i enlighet med tillämplig lag.
- (11) Passagerarnas besvär på grund av att resan ställs in eller försenas kraftigt bör begränsas. Passagerarna bör därför bli omhändertagna och informeras på lämpligt sätt. Passagerare bör ges möjlighet att avbeställa biljetten och få ersättning för biljetten eller erbjudas ombokning under tillfredsställande villkor eller information om alternativ befordran. Om busstransportföretag underlåter att lämna passagerare nödvändig assistans bör passagerarna ha rätt till ekonomisk ersättning.
- (12) Busstransportföretag bör samarbeta för att anta bestämmelser på nationell nivå eller EU-nivå för att förbättra det omhändertagande och den assistans som passagerare erbjuds om deras resa avbryts, särskilt vid långa förseningar.
- (13) Denna förordning ska inte påverka passagerares rättigheter enligt direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang<sup>20</sup>. I fall då en paketresa ställs in av andra orsaker än att busstransporttjänsten ställs in bör denna förordning inte tillämpas.

---

<sup>20</sup> EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

- (14) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter enligt denna förordning så att de faktiskt kan utöva sina rättigheter.
- (15) Passagerare bör kunna utöva sina rättigheter genom lämpliga förfaranden för klagomål som tillämpas av busstransportföretagen eller genom att framföra klagomål till de organ som utsetts för detta ändamål av den berörda medlemsstaten.
- (16) Medlemsstaterna bör sörja för och övervaka att deras busstransportföretag rent allmänt följer denna förordning och utse ett lämpligt organ för att kontrollera dess efterlevnad. Kontrollen bör inte inverka på passagerares tillgång till rättslig prövning enligt förfaranden i nationell lag.
- (17) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning samt se till att påföljderna tillämpas. Påföljderna bör vara effektiva, proportionerliga och avskräckande.
- (18) Eftersom målen med förordningen, nämligen att säkra höga och likvärdiga nivåer för skydd och assistans för passagerare vid busstransport i alla medlemsstater, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför, på grund av det betydande internationella inslaget, bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går förordningen inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.
- (19) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter<sup>21</sup>.
- (20) Genomförandet av denna förordning bör grundas på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentkyddssamarbete)<sup>22</sup>. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med denna.
- (21) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

---

<sup>21</sup> EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>22</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.



HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

## Kapitel I Allmänna bestämmelser

### Artikel 1 Syfte

I denna förordning fastställs regler på följande områden:

- (1) Icke-diskriminering mellan passagerare med avseende på de transportvillkor som busstransportföretagen erbjuder.
- (2) Busstransportföretagens skadeståndsansvar vid olyckor som leder till passagerares dödsfall eller skada eller vid förlust av eller skador på passagerares resgods.
- (3) Icke-diskriminering och obligatorisk assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet som reser med buss.
- (4) Busstransportföretagens skyldigheter gentemot passagerarna vid inställd resa eller försening.
- (5) Den information som minst ska tillhandahållas passagerarna.
- (6) Hantering av klagomål.
- (7) Kontroll av efterlevnaden av passagerarnas rättigheter.

### Artikel 2 Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på persontransport av busstransportföretag i linjetrafik.
2. Medlemsstaterna får undanta stads- och förortstrafik samt regional trafik som omfattas av avtal om allmän trafik, om sådana avtal garanterar passagerarrättigheter på en nivå som är jämförbar med den som föreskrivs i denna förordning.
3. När det gäller tillfällig trafik ska endast kapitel II tillämpas.

### Artikel 3 Definitioner

I denna förordning avses med

- (1) *busstransportföretag*: ett transportföretag som i etableringsstaten har tillstånd att utföra transporter med buss i enlighet med villkoren för tillträde till marknaden i nationell lagstiftning och ett transportföretag som innehar ett giltigt

SV

SV

gemenskapstillstånd som utfärdats i enlighet med rådets förordning (EEG) nr 684/92 för att utföra internationell persontransport,

- (2) *tillfällig trafik*: trafik i den mening som avses i artikel 2.3 i förordning (EEG) nr 684/92,
- (3) *linjetrafik*: trafik i den mening som avses i artikel 2.1 i förordning (EEG) nr 684/92,
- (4) *transportavtal*: ett avtal om transport mellan ett busstransportföretag eller dess auktoriserade biljettutfärdare och passageraren om tillhandahållande av en eller flera transporttjänster,
- (5) *biljett*: ett giltigt färdbevis som berättigar till transport, eller något likvärdigt i papperslös form, inbegripet i elektronisk form, som utfärdats eller godkänts av ett busstransportföretag eller av dess auktoriserade biljettutfärdare,
- (6) *biljettutfärdare*: varje återförsäljare av busstransporttjänster som ingår transportavtal och säljer biljetter för ett busstransportföretags eller för egen räkning,
- (7) *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare i den mening som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG,
- (8) *person med funktionshinder eller person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare,
- (9) *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang,
- (10) *terminalförvaltare*: en organisatorisk enhet i en medlemsstat som har getts ansvaret för förvaltningen av en bussterminal,
- (11) *inställd resa*: en resa som inte genomförs trots att den i förväg planerats och för vilken minst en bokning gjorts,
- (12) *försening*: skillnaden mellan den tidpunkt då passageraren planerades avresa eller ankomma enligt den offentliggjorda tidtabellen och den verkliga eller förväntade avgångs- eller ankomsttiden.

#### Artikel 4

##### *Transportavtal och icke-diskriminerande avtalsvillkor*

1. Busstransportföretaget ska förse passagerare med ett bevis för att transportavtalet har ingåtts genom att utfärda en eller flera biljetter. Biljetterna ska anses vara prima facie-bevis på att avtal har ingåtts och därmed ge de rättigheter som föreskrivs i denna förordning.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av bestämmelser om allmän trafikplikt som kräver subventionerade taxor ska avtalsvillkor och taxor som tillämpas av busstransportföretag eller biljettutfärdare erbjudas allmänheten utan någon diskriminering på grund av slutkundens nationalitet eller bostadsort eller etableringsorten för busstransportföretaget eller biljettutfärdaren inom gemenskapen.

*Artikel 5*  
*Ansvarsbegränsning*

1. Förpliktelserna enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, exempelvis genom undantag eller en begränsande klausul i transportavtalet.
2. Busstransportföretag får erbjuda avtalsvillkor som är förmånligare för passageraren än de villkor som fastställs i denna förordning.

**Kapitel II**  
**Busstransportföretagens skadeståndsansvar gentemot**  
**passagerarna och med avseende på deras resgods**

*Artikel 6*  
*Ansvar vid dödsfall eller personskada*

1. Busstransportföretaget ska i enlighet med detta kapitel vara ansvarigt för skada som uppkommer till följd av att en passagerare avlider eller tillfogas personskada eller psykisk skada genom olyckshändelser som har samband med driften av busstransporttjänsten och som inträffar medan passageraren uppehåller sig i ett fordon eller stiger på eller av ett fordon.
2. Busstransportföretagets skadeståndsansvar ska inte omfattas av någon finansiell begränsning, genom vare sig lag, konvention eller avtal.
3. Ett busstransportföretag får inte avvisa eller begränsa sitt skadeståndsansvar för skador upp till ett belopp av 220 000 euro genom att bevisa att företaget iakttagit den omsorg som föreskrivs i punkt 4 a.
4. Ett busstransportföretag ska inte vara ansvarigt enligt punkt 1
  - (a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva driften av busstransporttjänsten och som busstransportföretaget inte hade kunnat undgå, även om företaget hade iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade, eller förebygga följderna av,
  - (b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av passageraren.
5. Ingenting i denna förordning ska
  - (a) innebära att ett busstransportföretag ensamt är skadeståndsskyldig part, eller

- (b) inskränka några rättigheter för ett busstransportföretag att söka ersättning från någon annan part i enlighet med en medlemsstats tillämpliga lagstiftning.

*Artikel 7*  
*Ersättning*

1. Om en passagerare avlider ska ersättningen inom ramen för det skadeståndsansvar som avses i artikel 6 omfatta
  - (a) de nödvändiga kostnader som föranleds av dödsfallet, särskilt kostnaderna för transport av kroppen och begravningskostnaderna,
  - (b) om döden inte har inträffat omedelbart, de ersättningsposter som anges i punkt 2.
2. Om en passagerare tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada ska ersättningen täcka
  - (a) nödvändiga kostnader, särskilt kostnaderna för vård och transport,
  - (b) inkomstförlust till följd av förlorad eller nedsatt arbetsförmåga och ökning av levnadskostnaderna.
3. Om passagerarens död medför att en person, mot vilken den avlidne var eller i framtiden skulle ha blivit underhållsskyldig enligt lag, förlorar sitt underhåll ska ersättning också lämnas för denna förlust.

*Artikel 8*  
*Förskottsutbetalningar*

1. Om en passagerare avlider eller tillfogas personskada eller annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med driften av busstransporttjänsten ska busstransportföretaget omgående, och under inga omständigheter senare än femton dagar efter det att den ersättningsberättigade fysiska personens identitet har fastställts, göra de förskottsutbetalningar som behövs för att täcka omedelbara ekonomiska behov, i proportion till den skada som lidits.
2. Vid dödsfall ska förskottsutbetalningen uppgå till minst 21 000 euro per passagerare, utan att tillämpningen av punkt 1 därför påverkas.
3. En förskottsutbetalning ska inte innebära ett erkännande av skadeståndsansvar och kan kvittas mot eventuella senare utbetalningar enligt denna förordning, men den kan inte återkrävas annat än i de fall skadan uppstått genom passagerarens försumlighet eller vållande, eller när en annan person än den ersättningsberättigade personen har mottagit förskottsutbetalningen.

*Artikel 9**Skadeståndsansvar för förlorat och skadat resgods*

1. Busstransportföretaget är skadeståndsansvarigt för förlust av eller skador på resgods som företaget getts ansvaret för. Den högsta ersättningen ska vara 1 800 euro per passagerare.
2. Vid olyckor som beror på driften av busstransporttjänsten ska busstransportföretaget vara skadeståndsansvarigt för det personliga lösöre som passagerarna hade på sig eller medförde som handbagage. Den högsta ersättningen ska vara 1 300 euro.
3. Busstransportföretaget ska helt eller delvis befrias från ansvar om det kan visa att passageraren själv vållade eller medverkade till skadan genom fel eller försummelse.

*Artikel 10**Förbud mot att vägra transport*

1. Busstransportföretag, deras biljettutfärdare och researrangörer får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet
  - (a) vägra att godkänna en bokning av en transporttjänst eller att utfärda en biljett för en resa som omfattas av denna förordning,
  - (b) neka personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ombordstigning, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller bokning.
2. Personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ska utan extra kostnad erbjudas bokningar och biljetter.

*Artikel 11**Undantag och särskilda villkor*

1. Utan hinder av bestämmelserna i artikel 10 får busstransportföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer, med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet, vägra att godkänna en bokning, att utfärda en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet
  - (a) för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav i internationell lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av den myndighet som utfärdade tillståndet till det berörda busstransportföretaget,
  - (b) om fordonets storlek gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet.

Om transportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer vägrar att godkänna en bokning av de skäl som anges i punkt 1 a eller 1 b ska de göra rimliga ansträngningar att föreslå ett godtagbart alternativ för personen i fråga.

2. En person med funktionshinder eller en person med nedsatt rörlighet som nekats ombordstigning på grund av sitt funktionshinder eller sin nedsatta rörlighet ska erbjudas rätt till återbetalning och rimlig alternativ befordran till bestämmelseorten inom jämförbara tidsramar.
3. På samma villkor som anges i punkt 1 a får busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer kräva att personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som personen kräver, om detta är strikt nödvändigt.
4. Busstransportföretag, biljettutfärdare eller researrangörer som använder sig av undantaget enligt punkt 1 ska utan dröjsmål underrätta personen med funktionshinder eller personen med nedsatt rörlighet om skälen för detta, eller på begäran skriftligen underrätta personen i fråga senast fem arbetsdagar efter vägran att göra en bokning.

*Artikel 12  
Tillgänglighet och information*

1. Busstransportföretag ska, med aktivt deltagande av organisationer som företräder personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet samt tillsynsorgan enligt artikel 27, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsbestämmelser för transport av personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet, så att tillämpliga säkerhetskrav kan uppfyllas. Dessa bestämmelser ska innehålla alla villkor för busstrafiktjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig på och av fordonen samt om vilka hjälpmedel som finns ombord.
2. Busstransportföretag och biljettutfärdare ska senast vid bokningstillfället se till att de bestämmelser som föreskrivs i punkt 1 finns att tillgå i lämpligt format och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för passagerarna. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet.
3. Busstransportföretag ska på begäran tillhandahålla den internationella lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationella lagstiftning i vilken säkerhetskraven fastställs och på vilken de icke-diskriminerande tillgänglighetsbestämmelserna grundar sig.
4. Researrangörer ska tillhandahålla de bestämmelser som föreskrivs i punkt 1 och som gäller för resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketresor som de arrangerar, säljer eller erbjuder till försäljning.
5. Busstransportföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska se till att all relevant information om transportvillkoren, reseinformation och information om tjänsternas tillgänglighet finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, även när det gäller bokning och information på Internet.

*Artikel 13*  
*Rätt till assistans*

1. Terminalförvaltare och busstransportföretag ska se till att personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet kostnadsfritt får lämplig assistans enligt bilaga I före, under och efter resan.
2. Terminalförvaltare och busstransportföretag får ge assistansen i egen regi eller ingå avtal med en eller flera andra parter som ska tillhandahålla assistansen. De får ingå sådana avtal på eget initiativ eller på begäran.

Terminalförvaltare och busstransportföretag som ingår avtal med en eller flera andra parter om att lämna assistans ska dock förbli ansvariga för att assistansen tillhandahålls.

3. Bestämmelserna i detta kapitel ska inte hindra terminalförvaltare eller busstransportföretag från att lämna assistans av högre standard än vad som avses i bilaga I eller tillhandahålla ytterligare tjänster utöver dem som anges där.

*Artikel 14*  
*Rätten till assistans på terminaler*

1. Senast sex månader efter det att denna förordning har trätt i kraft ska medlemsstaterna utse bussterminaler där assistans för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet ska tillhandahållas, med hänsyn till behovet av att säkra tillgänglighet till tjänsterna i de flesta områden. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om detta.
2. Terminalförvaltaren för en terminal som utsetts av en medlemsstat i enlighet med punkt 1 ska ansvara för att personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet utan extra avgifter får den assistans som anges i del a i bilaga I, förutsatt att personen uppfyller de villkor som anges i artikel 16.

*Artikel 15*  
*Rätten till assistans ombord*

Busstransportföretag ska kostnadsfritt lämna personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet minst den assistans som anges i del b i bilaga I ombord på bussen samt vid påstigning och avstigning, förutsatt att personen uppfyller de villkor som anges i artikel 16.

*Artikel 16*  
*Villkor för assistans*

1. Busstransportföretag, terminalförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta för att lämna assistans till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet, under förutsättning att busstransportföretaget, terminalförvaltaren, biljettutfärdaren eller researrangören minst 48 timmar innan assistansen erfordras har meddelats om behovet av sådan assistans.

2. Busstransportföretag, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta de åtgärder som krävs för att underlätta mottagandet av meddelanden om behovet av assistans från personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet. Denna skyldighet ska gälla vid alla deras försäljningsställen, även vid telefon- och Internetförsäljning.
3. Om inget meddelande i enlighet med punkt 1 lämnas ska busstransportföretag, terminalförvaltare, biljettutfärdare och researrangörer i all rimlig utsträckning se till att den assistans som krävs lämnas för att personen med funktionshinder eller personen med nedsatt rörlighet ska kunna stiga på avgående buss, byta till anslutande buss eller stiga av en ankommande buss till vilken han eller hon köpt biljett.
4. Assistans ska lämnas under förutsättning att personen infinder sig på angiven plats
  - vid den tidpunkt som i förväg avtalats med busstransportföretaget och som får vara högst 60 minuter före offentliggjord avgångstid, eller
  - om ingen tidpunkt avtalats, senast 30 minuter före offentliggjord avgångstid.
5. Terminalförvaltaren för en terminal som utsetts av en medlemsstat i enlighet med artikel 14.1 ska, med hänsyn till lokala förhållanden och utan att andras förfoganderätt över områden utanför terminalen åsidosätts, ange ankomst- och avreseplatser som står under terminalförvaltarens direkta kontroll, både inom och utanför terminalbyggnaden, där personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans.
6. De platser som avses i punkt 3 ska vara tydligt markerade och vid dessa ska finnas grundläggande information om terminalen och den assistans som tillhandahålls, i lättillgängligt format.

#### *Artikel 17*

#### *Vidarebefordran av information till tredje part*

1. Om avtal har ingåtts om tillhandahållandet av assistans och busstransportföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören får ett meddelande om behovet av assistans minst 48 timmar före resans angivna avgångstid ska relevant information vidarebefordras så att underleverantören får den minst 36 timmar före den angivna avgångstiden.
2. Om avtal har ingåtts om tillhandahållandet av assistans och busstransportföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören inte får ett meddelande om behovet av assistans minst 48 timmar före resans angivna avgångstid ska informationen vidarebefordras till underleverantören så snart som möjligt.

#### *Artikel 18*

#### *Utbildning*

Busstransportföretag ska

- (a) se till att all deras personal, inbegripet underleverantörens personal, som tillhandahåller direkt assistans till personer med funktionshinder och personer



med nedsatt rörlighet vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med olika former av funktionshinder eller rörelsenedsättning,

- (b) ge utbildning om assistans för personer med funktionshinder och medvetenhet om funktionshinder enligt beskrivningen i bilaga II till all sin personal som är i direkt kontakt med resenärerna,
- (c) se till att all ny personal vid anställningen får utbildning om funktionshinder och att personalen när så är lämpligt genomgår fortbildningskurser.

#### *Artikel 19*

#### *Ersättning rörande rullstolar och rörlighetshjälpmedel*

1. Om rullstolar eller andra rörlighetshjälpmedel eller delar av dem kommer bort eller skadas medan de hanteras i terminalen eller transporteras ombord ska den passagerare som äger utrustningen erhålla ersättning från busstransportföretaget eller terminalförvaltaren, beroende på vem som hade ansvaret för utrustningen när den kom bort eller skadades.

Vid behov ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram ersättande utrustning.

2. Det ska inte finnas någon gräns för det ersättningsbelopp som betalas enligt denna artikel.

### **Kapitel IV**

### **Busstransportföretagens skyldigheter vid avbruten resa**

#### *Artikel 20*

#### *Ansvar vid inställda resor och kraftiga förseningar*

Busstransportföretag ska vara skadeståndsansvariga vid inställda resor och, när resans planerade längd överstiger tre timmar, vid försening av avgången med mer än två timmar. I sådana fall ska de berörda passagerarna åtminstone

- (a) erbjudas alternativ befordran på rimliga villkor eller, om det inte är möjligt, informeras om lämplig alternativ befordran som tillhandahålls av andra transportföretag,
- (b) få ersättning motsvarande biljettpriset om de inte godtar alternativ befordran enligt led a,
- (c) ha rätt till ersättning motsvarande 100 % av biljettpriset om busstransportföretaget inte kan tillhandahålla alternativ befordran eller information enligt led a. Ersättningen ska betalas senast en månad efter det att ersättningsanspråket lämnades in.

*Artikel 21*  
*Tillhandahållande av information*

1. Vid förseningar ska busstransportföretaget eller, i tillämpliga fall, terminalförvaltaren informera passagerarna om förväntad avgångs- och ankomsttid så snart dessa uppgifter finns att tillgå, dock senast 30 minuter efter en planerad avgång respektive en timme före en planerad ankomst.
2. Om passagerare missar en anslutning på grund av en försening ska busstransportföretaget göra rimliga ansträngningar för att informera berörda passagerare om alternativa anslutningar.

*Artikel 22*  
*Ytterligare anspråk*

Ingenting i denna förordning ska hindra passagerare från att söka ersättning för inställd resa eller försening vid nationella domstolar.

*Artikel 23*  
*Ytterligare åtgärder till förmån för passagerare*

Busstransportföretag ska samarbeta för att anta bestämmelser på nationell eller europeisk nivå, med medverkan av intressenter, branschorganisationer, konsumentorganisationer och sammanslutningar för passagerare och personer med funktionshinder. Dessa åtgärder ska syfta till att förbättra omsorgen om passagerare, i synnerhet vid kraftiga förseningar och avbrutna eller inställda resor.

## **Kapitel V**

### **Information till passagerarna och hantering av klagomål**

*Artikel 24*  
*Rätt till reseinformation*

Terminalförvaltare och busstransportföretag ska ge passagerarna tillräcklig information under hela deras resa i det format som är mest lämpligt. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

*Artikel 25*  
*Information om passagerarnas rättigheter*

1. Busstransportföretag och terminalförvaltare ska se till att passagerarna senast vid avgång och under resan ges lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt denna förordning. Informationen ska lämnas i det format som är mest lämpligt. När denna information lämnas ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska innefatta kontaktuppgifter för det tillsynsorgan som medlemsstaten utsett i enlighet med artikel 27.1.

*Artikel 26*  
*Klagomål*

1. Busstransportföretag ska inrätta ett system för hantering av klagomål med avseende på de rättigheter och skyldigheter som anges i denna förordning.
2. Passagerare får framföra klagomål till busstransportföretaget inom en månad från den dag då en tjänst tillhandahölls eller skulle ha tillhandahållits. Mottagaren av klagomålet ska inom 20 arbetsdagar antingen avge ett motiverat svar eller, när så är berättigat, informera passageraren om vid vilken tidpunkt ett svar kan förväntas. Svarstiden får inte överstiga två månader från mottagandet av klagomålet.
1. Om inget svar lämnas inom de tidsfrister som anges i punkt 2 ska klagomålet anses ha godtagits.

## **Kapitel VI**

### **Kontroll av efterlevnad och nationella tillsynsorgan**

*Artikel 27*  
*Nationella tillsynsorgan*

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera tillsynsorgan som ska ansvara för att denna förordning efterlevs. Varje organ ska vidta de åtgärder som behövs för att säkerställa att passagerarnas rättigheter respekteras, inklusive efterlevnad av tillgänglighetsbestämmelserna i artikel 12. Varje organ ska i fråga om sin organisation, sina finansieringsbeslut, sin rättsliga struktur och sitt beslutsfattande vara oberoende av busstransportföretag.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om vilket eller vilka organ som har utsetts enligt denna punkt och om deras respektive uppgifter.
3. Passagerare får framföra klagomål om en påstådd överträdelse av denna förordning till det organ som utsetts enligt punkt 1.
4. Medlemsstater som valt att undanta vissa tjänster i enlighet med artikel 2.2 ska se till att det finns en jämförbar mekanism för kontroll av att passagerarnas rättigheter efterlevs.

*Artikel 28*  
*Rapport om kontrollen av efterlevnaden*

1. De tillsynsorgan som utsetts i enlighet med artikel 27.1 ska den 1 juni varje år offentliggöra en rapport om sin verksamhet under föregående år, som bl.a. ska innehålla
  - (a) en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra bestämmelserna i denna förordning,
  - (b) en hänvisning till förfarandet för hanteringen av enskilda klagomål,

- (c) en sammanfattning av de tillgänglighetsbestämmelser för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet som gäller i medlemsstaten i fråga,
  - (d) aggregerade uppgifter om klagomål,
  - (e) uppgifter om påföljder som tillämpats,
  - (f) andra frågor av betydelse för en bättre kontroll av efterlevnaden av denna förordning.
2. För att kunna sammanställa en sådan rapport ska tillsynsmyndigheterna föra statistik över enskilda klagomål, uppdelade efter ämne och berört företag. Sådana uppgifter ska på begäran lämnas till kommissionen eller nationella utredningsorgan upp till tre år efter händelsen.

*Artikel 29*  
*Samarbete mellan tillsynsorgan*

För att säkra ett konsekvent skydd av passagerarna i hela gemenskapen ska de nationella tillsynsorgan som utsetts i enlighet med artikel 27.1 utbyta information om sitt arbete, sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i detta arbete.

*Artikel 30*  
*Påföljder*

Medlemsstaterna ska fastställa reglerna för påföljder vid överträdelse av denna förordning och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att bestämmelserna följs. De påföljder som fastställs ska vara effektiva, proportionerliga och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa bestämmelser till kommissionen och ska utan dröjsmål anmäla varje senare ändring av dem.

## **Kapitel VII** **Slutbestämmelser**

*Artikel 31*  
*Rapport*

Kommissionen ska senast tre år efter det att denna förordning trätt i kraft överlämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om hur förordningen tillämpas och om dess verkan. Rapporten ska vid behov kompletteras med lagstiftningsförslag som omfattar ett mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller ändringar av förordningen.

*Artikel 32*  
*Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004*

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

”18. Europaparlamentets och rådets förordning om passagerarnas rättigheter vid busstransport och om ändring av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004<sup>23</sup>.”

*Artikel 33*  
*Ikraftträdande*

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.
1. Den ska tillämpas från och med den [ett år efter ikraftträdandet].

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

Utfärdad i Bryssel den [...]

*På Europaparlamentets vägnar*  
*Ordförande*

*På rådets vägnar*  
*Ordförande*

---

<sup>23</sup> EUT L [...], [...], s. [...].

**BILAGA I**

Assistans som ska lämnas till personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

## a) Assistans på terminaler

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

- anmäla sin ankomst till terminalen och begära assistans på angivna platser,
- förflytta sig från en angiven plats till kassa, väntsal och påstigningsområde.

## b) Assistans ombord

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

- gå ombord på fordonet, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan lämplig utrustning,
- lasta sitt resgods,
- hämta sitt resgods,
- stiga av fordonet,
- ta sig till toaletten om så är nödvändigt,
- medföra en erkänd assistanshund ombord på bussen,
- förflytta sig till sina platser,
- få väsentlig information om resan i tillgänglig form,
- om möjligt stiga på och av fordonet under pauser i resan.

**BILAGA II**

## Utbildning om funktionshinder

## a) Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder

Utbildningen av personal som är i direkt kontakt med resenärerna inbegriper följande:

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

## b) Utbildning om assistans av personer med funktionshinder

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

- Hur man kan hjälpa rullstolsanvändare flytta sig i och ur en rullstol.
- Hur man ger assistans till personer med nedsatt rörlighet som reser med ett erkänt assistansdjur, inbegriper dessa djurs roll och behov.
- Tekniker för att eskortera blinda personer och personer med nedsatt syn och för hantering och transport av erkända assistansdjur.
- Förståelse av de typer av utrustning som personer med nedsatt rörlighet använder som hjälp och kunskap om hur sådan utrustning hanteras.
- Användning av den gällande utrustningen för assistans vid ombordstigning och avstigning och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid ombordstigning och avstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med nedsatt rörlighet.
- Tillräcklig förståelse av behovet av tillförlitlig och yrkeskunnig assistans. Även medvetenhet om det att vissa passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva känslor av sårbarhet under resan eftersom de är beroende av den assistans som ges.

SV

SV

- Kunskaper om första hjälpen.

**SV**

33

**SV**





EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 4.12.2008  
KOM(2008) 816 slutlig

2008/0246 (COD)

Förslag till

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**

**om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen**

{SEK(2008) 2950 }

{SEK(2008) 2951 }

**SV**

**SV**

## MOTIVERING

### 1. BAKGRUND

#### 1.1 Motiv och syfte

Processen med att avreglera marknaden för passagerartransport på vatten inleddes 1986 och konsoliderades 1992 när sjötransportmarknaden öppnades mellan medlemsstaterna. En öppen marknad är dock inte fullständigt genomförd förrän konsumenterna, och inte bara företagen, kan dra maximal fördel av den. Vål fungerande konsumenträttigheter har en avgörande betydelse när det gäller att säkerställa att avregleringen leder till faktiska valmöjligheter och uppmuntrar konsumenterna till att använda andra transportsätt om de så önskar.

I vitboken *Den gemensamma transportpolitiken fram till 2010: Vägval inför framtiden*<sup>1</sup> konstaterar Europeiska kommissionen att passagerarnas rättigheter kommer att fastställas inom alla transportsätt och passagerarna placeras i centrum av transportpolitiken. Behovet av åtgärder inom området betonades ytterligare i meddelandet av den 16 februari 2005 *Att stärka passagerarnas rättigheter inom Europeiska unionen*<sup>2</sup> i vilket kommissionen presenterade en strategi för hur åtgärderna för skydd av passagerare skulle kunna utvidgas till alla transportsätt. Redan i det meddelandet fastställde kommissionen vilka rättigheter som bör stärkas genom gemenskapsåtgärder oberoende av transportsätt.

Passagerarna behöver en gemensam uppsättning principer som gäller för alla transportsätt, så att de kan vara mer medvetna om sina rättigheter om något går fel på resan, oavsett transportsätt.

I fråga om sjötransport fastställde Europeiska kommissionen att följande rättigheter behöver stärkas: 1) särskilda åtgärder till förmån för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, 2) automatiska och omedelbara lösningar vid störningar (kraftiga förseningar, inställda turer eller nekad ombordstigning), 3) ansvar vid dödsolyckor eller skador och 4) hantering av klagomål och möjligheter att väcka talan.

Kommissionen har redan lagt fram ett förslag till förordning om bortfraktarens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss och på inre vattenvägar<sup>3</sup>.

#### 1.2 Sjötransporter

Av Europeiska unionens 27 medlemsstater har 22 en kust. Bland dessa 22 medlemsstater finns fyra som är öar (Förenade kungariket, Irland, Malta och Cypern) och åtta som har skärgård eller stora öar med stor befolkning (Portugal, Spanien, Frankrike, Italien, Grekland, Danmark, Sverige och Finland). I skärgården och i Europeiska unionens yttre och yttersta regioner, där täta passagerarförbindelser på vatten är väsentliga för EU:s sociala och ekonomiska sammanhållning, finns det ofta inget alternativt transportsätt.

Under de senaste trettio åren har rörligheten ökat kraftigt. För miljontals medborgare har resandet blivit en realitet och rörligheten ett behov. Detta fenomen beror på flera faktorer men framför allt på den ekonomiska tillväxten, slutförandet av den inre marknaden, lägre

<sup>1</sup> KOM(2001) 370 av den 12 september 2001.

<sup>2</sup> KOM(2005) 46 slutlig.

<sup>3</sup> Kommissionen lade redan 2005 fram ett förslag till förordning om skadeståndsansvar i samband med dödsolyckor och skada, som för närvarande behandlas av rådet och Europaparlamentet: Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om bortfraktarens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss och på inre vattenvägar (KOM(2005) 592 slutlig).

reskostnader och framstegen mot ett europeiskt ”område [...] utan inre gränser”<sup>4</sup>. Som en direkt följd av denna utveckling passerade 398 miljoner personer genom Europeiska unionens hamnar under 2006<sup>5</sup>.

Att passagerarsjöfarten har stor betydelse framgår också av antalet aktörer. Det finns nästan 300 aktörer på den europeiska färje- och roromarknaden och det finns nästan 800 passagerarhamnar i Europa. Sjötransporterna av passagerare är jämnt fördelade över Europa och det finns ett likartat antal rutter vid Europeiska unionens tre kustområden (Östersjön, Nordsjön och Medelhavet) med över en miljon passagerare per år.

### 1.3 Frågor som tas upp

Syftet med detta förslag är att fastställa rättigheterna för sjöfartspassagerare i inrikes och internationell trafik, inbegripet passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, så att sjötransport blir ett attraktivare och tillförlitligare alternativ och så att det råder ett jämlikt spelfält för trafikföretagen i olika medlemsstater och för de olika transportsätten. I huvudsak innehåller förslaget bestämmelser på följande områden:

- Tillgänglighet, icke-diskriminering och assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- Trafikföretagets skyldigheter i samband med inställda turer eller förseningar.
- Skyldighet att underrätta passagerare som reser till sjöss eller på inre vattenvägar om deras rättigheter.
- Hantering av klagomål.
- Allmänna regler om genomförande.

## 2. TILLÄMPNINGSMÅL

Detta förslag gäller inrikes och internationella kommersiella tjänster för passagerare till havs och på inre vattenvägar. Syftet är att fastställa minimiregler för information till alla sjöfartspassagerare före och under resan när det gäller störningar av en resa, regler som måste följas vid förseningar, hantering av klagomål och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. För tvistlösning framförs i detta förslag till förordning att ett oberoende organ inrättas.

Den befintliga rättsliga ramen för reglering av sjötransportsektorn är uppdelad i följande kategorier: internationella konventioner, europeisk lagstiftning (och dess genomförande i nationell lagstiftning), nationell lagstiftning och frivilliga avtal.

Allmänt taget är den gällande internationella och europeiska lagstiftningen främst inriktad på säkerhetsfrågor.

Den viktigaste referensen när det gäller kritiska händelser finns i direktivet om paketresor<sup>6</sup> även om detta inte avspeglar ett helt harmoniserat synsätt eftersom det kan förekomma ojämlig behandling i situationer där olika passagerare som varit med om samma typ av händelse kan ha olika slags skydd.

<sup>4</sup> Artikel 3 (f.d. artikel 2 FEU) i fördraget om Europeiska unionen.

<sup>5</sup> Källa: Eurostat. På grund av dubbelräkning representerar siffran cirka 199 miljoner sjöfartspassagerare.

<sup>6</sup> Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang. EGT L 158, 23.6.1991, s. 59.

Direktiv 2003/24/EG om ändring av rådets direktiv 98/18/EG om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg<sup>7</sup> innehåller särskilda krav när det gäller personer med nedsatt rörlighet, särskilt möjligheterna att ta sig ombord, skyltar, kommunikation av meddelanden, alarm och ytterligare krav för att garantera rörligheten ombord. Frågan om tillgänglighet när det gäller nya fartyg för internationella tjänster har reglerats genom en rekommendation från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av passagerarfartyg (*Recommendation on the design and operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs*)<sup>8</sup>.

Vad gäller nationell lagstiftning finns det i vissa medlemsstater också särskilda bestämmelser om rättigheterna för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom transportsektorn och särskilt inom sjöfartssektorn. Dessa regler kommer i huvudsak från myndigheterna och de täcker i viss omfattning tillgängligheten till sjötransport för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Det är osäkert i vilken utsträckning dessa bestämmelser i praktiken ger personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet rättigheten att kräva tillgång till sjötransport och vid behov assistans.

I övrigt regleras dock inrikes och internationell sjöfart endast på nationell nivå när det gäller t.ex. icke-diskriminering, assistans, information och hamnars tillgänglighet. I medlemsstaternas lagstiftning anges avvikande lösningar och en varierande skyddsnivå för passagerare. Det finns klara skillnader mellan olika medlemsstater när det gäller den assistans som står till buds för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Genom detta förslag förbättras konsumenternas rättigheter eftersom det främjar öppen prissättning och förbjuder diskriminering på grundval av nationalitet eller hemvist när det gäller tariffer. Likaså fastställs den allmänna principen om att det är förbjudet att vägra transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Sådana passagerare är ofta förhindrade att resa till sjöss på grund av tjänsternas bristande tillgänglighet och bristen på nödvändig assistans från transportföretagens sida. All slags diskriminering på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet när det gäller att boka en resa eller ta sig ombord på ett fartyg förbjuds.

### 3. FÖRENLIGHET MED EUROPEISKA UNIONENS POLITIK OCH MÅL PÅ ANDRA OMRÅDEN

Förslaget till förordning kommer att bidra till uppnåendet av fördragets syften genom att det säkerställer en högre nivå av konsumentskydd, bekämpar diskriminering och social utestängning av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och gör det möjligt för de europeiska medborgarna att fullt ut ta vara på de möjligheter som den inre marknaden erbjuder.

Att fastställa och ytterligare stärka passagerarnas rättigheter ligger i linje med Amsterdamsfördragets höga prioritering när det gäller konsumentskydd. I sitt meddelande *EU:s strategi för konsumentpolitiken 2007–2013 Starkare konsumenter, högre välbefinnande för konsumenterna och ett effektivt konsumentskydd*<sup>9</sup> konstaterar kommissionen att en av prioriteringarna är att placera konsumenterna i centrum inom EU:s övriga politikområden. I meddelandet noterar kommissionen att det har skett framsteg när det gäller integreringen av

<sup>7</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2003/24/EG av den 14 april 2003 om ändring av rådets direktiv 98/18/EG om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg, EUT L 123, 17.5.2003, s. 18–21.

<sup>8</sup> IMO MSC Circ.735.

<sup>9</sup> KOM(2007) 99 slutlig.

konsumenternas intressen, bl.a. inom luftfart. Syftet är att i framtiden bygga på dessa resultat för att få en mer systematisk integrering av konsumenternas intressen. Kommissionen håller därför på att utöka de passagerarrättigheter som har utvecklats inom luftfartssektorn till andra transportslag, särskilt när det gäller passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Förslaget rörande passagerarnas rättigheter inom sjöfart ligger i linje med målen om att bekämpa social utestängning i och med att principen om icke-diskriminering och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet fastställs. Förslaget ligger också i linje med artikel 21 i stadgan om de grundläggande rättigheterna. I denna artikel fastställs den allmänna principen om förbud mot all slags diskriminering oavsett grund, såsom kön, ras, hudfärg, etniskt eller socialt ursprung, genetiska särdrag, språk, religion eller övertygelse, politisk eller annan åskådning, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning. Förslaget stämmer också överens med artikel 13 i EG-fördraget enligt vilken gemenskapen kan bekämpa diskriminering inom de områden där gemenskapen är behörig. Likaså ligger förslaget i linje med Förenta nationernas konvention om funktionshindrades rättigheter, som har undertecknats av alla medlemsstater och Europeiska gemenskapen.

Enligt artikel 12 i EG-fördraget förbjuds all slags diskriminering på grund av nationalitet. Även inom sjöfartssektorn ska därför, utan att det påverkar skyldigheterna rörande allmännyttiga tjänster där det krävs subventionerade taxor, de avtalsvillkor och priser som tillämpas av transportörer eller andra biljettutfärdare erbjudas till allmänheten utan någon som helst diskriminering på grund av slutkundens nationalitet eller hemvist eller var biljettutfärdaren är etablerad inom gemenskapen.

EU:s konsumentpolitik står i centrum för den inre marknads nästa fas, som det fastslås i kommissionens meddelande till Europeiska rådets vårmöte om översynen av den inre marknaden<sup>10</sup>. Den inre marknaden skapar fördelar för konsumenterna genom ett bredare urval, lägre priser och ett tillbörligt skydd.

I detta hänseende kommer fastställandet av rättigheter för passagerare som färdas till sjöss eller på inre vattenvägar att komplettera de framsteg som inom ramen för den europeiska inre marknaden har uppnåtts inom transportsektorn. Genom detta förslag säkerställs att sjöfartspassagerare får ett bättre skydd, så att de fullt ut kan ta vara på den inre marknads fördelar och ha tilltro till dem.

#### **4. SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER**

##### **4.1. Offentligt samråd**

Europeiska kommissionen inledde 2006 ett offentligt samråd om sjöfartspassagerarnas rättigheter. Samrådet var till en del inriktat på skyddet av rättigheterna för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet under en resa till sjöss eller på inre vattenvägar. Resultatet från samrådet offentliggjordes på GD TREN:s webbplats den 6 december 2006 och kompletterades med slutsatserna från ett möte som den 18 januari 2007 hölls mellan berörda aktörer och GD TREN.

Praktiskt taget alla av de tillfrågade ansåg att det bör finnas en gemensam minimiskyddsnivå för passagerares rättigheter inom hela EU, oavsett transportsätt och oavsett om resan görs inom en enda medlemsstat eller om inre eller yttre gränser passerar. Det betonades att

<sup>10</sup> *En inre marknad för medborgarna – Delrapport till Europeiska rådets vårmöte 2007, KOM(2007) 60 av den 21 februari 2007.*

sjöfartspassagerare ofta tillhör samhällets mest sårbara grupper och inte har de kunskaper eller de medel som krävs för att lämna in klagomål eller stå upp för sina rättigheter.

De mottagna bidragen tydde på en klar uppdelning mellan å ena sidan sjöfartsaktörer och deras organisationer och förbund och å andra sidan konsumentorganisationer, men alla var överens om att det behövs gemensamma minimivillkor. Allmänt taget anser aktörerna att det endast finns ett begränsat behov av regler på gemenskapsnivå, medan konsumentorganisationerna efterlyser omfattande rättigheter för passagerare, särskilt när det gäller passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. De flesta av medlemsstaternas regeringar gav i sina svar stöd för en ytterligare stärkning av skyddet inom sektorn genom EU:s deltagande.

Vad gäller personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ansåg majoriteten av de tillfrågade, inbegripet alla medlemsstater och lokala myndigheter som deltog i samrådet, att rättigheterna för dessa personer ska styras av samma fyra principer (icke-diskriminering, tillträde, assistans och tillräcklig information) oavsett transportsätt och med hänsyn tagen till de olika transportsättens specifika egenskaper.

Alla tillfrågade i samrådet är också överens om att tilläggskostnaderna för åtgärder för bättre tillträde och assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inte enbart ska bäras av dessa personer.

Vid mötet mellan berörda aktörer och GD TREN den 18 januari 2007 ifrågasatte ingen av de närvarande, när de tillfrågades direkt, att det fanns ett behov av rättsliga bestämmelser och harmonisering på EU-nivå.

De olika deltagarna i samrådet har ändå varierande uppfattningar om problemets omfattning när det gäller vissa frågor som information, tillgänglighet och genomförande.

#### 4.2. Extern experthjälp

I oktober 2006 mottog kommissionen ett yttrande från Europeiskt forum för energi och transport och i detta uppmuntrades till gemenskapsåtgärder när det gäller sjöfartspassagerares rättigheter.

Kommissionen beaktade också en oberoende undersökning som GD TREN hade låtit utföra 2005–2006 i form av en analys och bedömning av skyddsnivån när det gäller passagerarnas rättigheter inom EU:s sjöfartssektor (*Analysis and assessment of the level of protection of passenger rights in the EU maritime transport sector*). I denna undersökning analyserades rättigheterna för passagerare som drabbas av störningar och skyddet för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Slutsatserna av den allmänna undersökningen var att passagerarskyddet inte är helt tillfredsställande bl.a. beroende på bristande enhetlighet när det gäller hur omfattande och hur ingående skyddet av passagerarnas rättigheter är, avsaknaden av en ram med omedelbara och på förhand fastställda lösningar vid inställda turer och förseningar och bristen på information till passagerarna om deras rättigheter vid kritiska händelser.

Vidare konstaterades att det finns betydande skillnader mellan medlemsstaterna när det gäller skyddet av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och att det finns utrymme för förbättring av deras situation, särskilt när det gäller tillgängligheten i hamnar och på fartyg, icke-diskriminering och assistans.

#### 4.3. Konsekvensanalys

Konsekvensanalysen, som genomfördes i enlighet med de fastställda riktlinjerna, omfattade i huvudsak principerna för ersättning och assistans vid inställda turer och förseningar,

tillgänglighetsregler, icke-diskriminering och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, kvalitetsnormer och informationsskyldigheter, regler för hantering av klagomål och regler för övervakning av efterlevnad.

Fyra politikalternativ analyserades, enligt följande:

- Ingen förändring, dvs. inga EU-åtgärder och fortsatt tillämpning av befintliga nationella lagstiftningar.
- Frivilliga avtal (utbyte av bästa praxis) som utvecklas och antas av fartygsoperatörerna i syfte att förbättra situationen för personer som reser till sjöss och på inre vattenvägar.
- EU-samordning och utbyte av bästa praxis som utvecklas för att förbättra de nationella lagstiftningarna.
- Lagstiftningsinitiativ från gemenskapen (t.ex. genom en förordning) där det fastställs bättre rättigheter för personer som reser med fartyg.

Sammanfattning av konsekvensanalysens resultat:

Vad gäller principen om icke-diskriminering och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ansågs alternativ 4 (lagstiftningsinitiativ från gemenskapen) vara bäst.

Alternativet att fastställa ett fullt utvecklat regelsystem verkar vara det effektivaste när det gäller assistans och informationsskyldigheter vid störningar av resor. Ett starkare skydd för passagerarna leder till att utbudet av tjänster blir bättre.

Rapporten från konsekvensanalysen inklusive bilagor finns som bilaga till detta utkast till förordning.

## **5. RÄTTSLIGA ASPEKTER**

### **5.1. Rättslig grund**

Den rättsliga grunden för detta förslag anges i artiklarna 71 och 80 i fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen. Medbeslutandeförfarandet gäller.

### **5.2. Val av regleringsform**

Huvudsyftet med förslaget är att sörja för en tillbörlig skyddsnivå för fartygspassagerare i allmänhet och personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i synnerhet. De regler som fastställs genom detta förslag ska tillämpas på ett enhetligt och effektivt sätt i hela Europeiska unionen så att en tillbörlig skyddsnivå för fartygspassagerare och ett jämlikt spelfält för trafikföretagen kan säkerställas. Som de europeiska lagstiftarna har avtalat ska samreglering eller självreglering ”inte tillämpas om de grundläggande rättigheterna eller viktiga politiska val står på spel eller i situationer där reglerna måste tillämpas på ett enhetligt sätt i samtliga medlemsstater”<sup>11</sup>. En förordning som är direkt tillämplig verkar vara den lämpligaste regleringsformen för att se till att reglerna tillämpas på ett enhetligt sätt i alla medlemsstater. Gemenskapen har redan valt en förordning som det lämpligaste rättsliga instrumentet för att skydda luftfarts- och järnvägspassagerares rättigheter, och på samma sätt kan även verkställbara och likvärdiga passagerarrättigheter uppnås inom sjöfart.

<sup>11</sup> Europaparlamentets, rådets och kommissionens interinstitutionella avtal om bättre lagstiftning (2003/C 321/01), punkt 17.

### 5.3. Subsidiaritetsprincipen

Skyddet för passagerare är en fråga i europeisk skala som kräver en lösning på gemenskapsnivå. Avregleringen av en marknad och bevakandet av konsumenternas intressen, särskilt när det gäller personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, är två kompletterande aspekter av den inre marknaden. Syftet med förslaget är i första hand att säkerställa att sjöfartspassagerare har samma rättigheter och samma skyddsnivå i hela EU. Med tanke på att detta transportsätt har en internationell dimension är det omöjligt för en enskild medlemsstat eller en grupp medlemsstater att på ett tillfredsställande sätt lösa de frågor som hör samman med passagerartransport, och därför behövs det gemenskapsåtgärder.

### 5.4. Proportionalitetsprincipen

Kommissionen är medveten om risken för överreglering och bibehåller den inriktning som fastställdes vid Europeiska rådets möte i Lissabon rörande förenkling av den rättsliga ramen.

Kommissionen har begränsat sitt förslag till områden där det behövs särskilda gemenskapsregler och undviker aspekter där det är bättre med självreglering. Förslaget är begränsat till områden där behovet av gemenskapsåtgärder är tydligt och allmänt godtaget. Förslaget står därför i proportion till syftet och är lämpligt för de omständigheter det är avsett för. Utan harmonisering har passagerarna i bästa fall olika rättigheter och i värsta fall inget rättsligt skydd alls. De skulle dessutom ha svårt att känna till sina rättigheter när de reser i Europa och skulle därför svårtligen kunna kräva att dessa rättigheter respekteras.

### 5.5. Genomförande

Sjöfartspassagerare i allmänhet och särskilt sjöfartspassagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har en svag ställning om en sjöfartsoperatör inte uppfyller sina skyldigheter. Enligt Förenta nationernas konvention om funktionshindrades rättigheter ska personer som anser sig ha blivit utsatta för en överträdelse som gjorts av en stat som är part i FN-konventionen ha möjligheten att göra en anmälan. Därför ger utvecklingen av ytterligare EG-reglering ett effektivare enhetligt rättsligt skydd i hela EU.

Det kommer att krävas strikt tillämpning av den föreslagna förordningen. Kommissionens förslag innehåller därför en artikel enligt vilken medlemsstaterna måste ålägga påföljder för bristande efterlevnad och utse organ som har ansvar för att verkställa förordningen och hantera klagomål från sådana passagerare. Dessa bestämmelser följer synsättet som har antagits i förordningen om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar, förordningen om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och förordningen om internationella tågresenärers rättigheter och skyldigheter.

### 5.6. Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och Schweiz

Förslaget till en förordning är av betydelse för Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och bör omfatta detta område. Förslaget är också av betydelse för Schweiz.

## 6. BESTÄMMELSER ENLIGT FÖRSLAGET

Kapitel I Allmänna bestämmelser

I artikel 1 fastställs förordningens syfte.

I artikel 2 fastställs förordningens tillämpningsområde.

I artikel 3 anges de definitioner som gäller i denna förordning.



I artikel 4 beskrivs slutandet av transportavtal som ger de rättigheter som anges i detta förslag och fastställs icke-diskriminerande avtalsvillkor.

I artikel 5 anges hur avsägelse inte får användas när det gäller rättigheterna enligt denna förordning.

**Kapitel II Rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.**

I artikel 6 behandlas den allmänna principen om förbud mot att vägra transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 7 fastställs att denna regel inte påverkas av vissa undantag som enligt lag gäller av säkerhetsskäl.

I artikel 8 anges allmänna regler om tillgänglighet när det gäller personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 9 fastställs rättigheten till assistans i hamnar för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och anges vilket organ som har ansvaret för assistans i hamnar och det sätt på vilket detta organ ska finansiera sådan assistans. Den grundläggande principen är att assistans ska tillhandahållas utan tilläggskostnad för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 10 fastställs rättigheten till assistans där som det inte finns hamnar, med hänvisning till artikel 9.

I artikel 11 fastställs också grundprincipen om att assistans ombord på fartyg ska tillhandahållas kostnadsfritt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 12 fastställs principerna om assistans i hamnar, vilket inbegriper transport av assistansdjur och regler vid transitering. När det gäller att under alla omständigheter tillhandahålla assistans av god kvalitet för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet fastställs också tidsmässiga skyldigheter för personer med nedsatt rörlighet när det gäller förhandsbokning.

I artikel 13 behandlas förmedling av information till en tredje part. För att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna ges assistans av god kvalitet under alla omständigheter måste operatörerna (eller hamnmyndigheterna om en operatör beslutar att lägga ut assistansen till dem) få tidig förhandsanmälan om dessa personers specialbehov före en resa. I artikeln fastställs regler för sådan förmedling av information och fastställs vilka tidsfrister som måste iaktas för att operatörerna ska ha de skyldigheter som gäller enligt denna förordning.

I artikel 14 behandlas kvalitetsnormer som trafikföretagen måste fastställa när det gäller assistans.

I artikel 15 fastställs krav på att sörja för tillbörlig utbildning för personal rörande funktionshinder och nedsatt rörlighet.

I artikel 16 fastställs rättigheten till ersättning för en förlorad eller skadad rullstol och andra rörlighetshjälpmedel som hanteras i hamnar eller ombord på fartyg.

**Kapitel III Transportföretagets skyldigheter vid störningar av resan**

I artikel 17 fastställs skyldigheten att tillhandahålla information vid störningar av resan.

I artikel 18 fastställs rättigheten till assistans för passagerarna i händelse av försening eller inställda turer. I assistansen ingår måltider, inkvartering och transport med särskild uppmärksamhet fäst vid personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I artikel 19 fastställs passagerarnas rättighet till ombokning eller ersättning när en försening överskrider en viss tid eller när en tjänst har inställts.

I artikel 20 fastställs rättigheten till ersättning vid störningar av resan. I denna artikel fastställs vidare den tidsfrist inom vilken ersättningen måste betalas och betalningssättet.

I artikel 21 behandlas möjligheterna till ytterligare ersättning.

I artikel 22 uppmantras transportföretagen att vidta åtgärder i syfte att förbättra passagerarnas rättigheter och tjänsternas kvalitet.

#### Kapitel IV Information till passagerare och hantering av klagomål

I artikel 23 fastställs de allmänna rättigheter som alla passagerare har när det gäller att få reseinformation.

I artikel 24 fastställs att transportörer, verkställande transportföretag och hamnarnas ledningsgrupper måste ge passagerarna information om deras rättigheter enligt denna förordning.

I artikel 25 fastställs regler för hur klagomål ska hanteras.

#### Kapitel V Genomförande och nationella tillsynsorgan

I artikel 26 fastställs regler för genomförandet av denna förordning och medlemsstaterna måste särskilt utse nationella tillsynsorgan hos vilka en passagerare kan lämna klagomål om påstådda överträdelser rörande deras rättigheter enligt detta utkast till förordning.

I artikel 27 fastställs att tillsynsorganen måste offentliggöra en årsrapport om sin verksamhet.

I artikel 28 fastställs principen om samarbete mellan nationella tillsynsorgan.

I artikel 29 fastställs att medlemsstaterna bör besluta om avskräckande påföljder vars syfte är att hindra att passagerarnas rättigheter kränks.

#### Kapitel VI Slutbestämmelser

I artikel 30 fastställs att kommissionen ska lämna en rapport till rådet och parlamentet om förordningens funktion tre år efter det att den har trätt i kraft.

I artikel 31 behandlas ändringar till Europaparlamentets och rådets förordning EG nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagsstiftningen.

I artikel 32 fastställs att förordningen ska träda i kraft 20 dagar efter det att den har offentliggjorts i Europeiska unionens officiella tidning och att den ska börja gälla ett år efter den dagen.

I bilaga I fastställs rättigheterna till ersättning eller ombokning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har gjort förhandsbokning och som har förvägrats ombordstigning på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

I bilaga II definieras omfattningen av den assistans som bör tillhandahållas personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i hamnar.

I bilaga III definieras omfattningen av den assistans som bör tillhandahållas personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombord på fartyg.

I bilaga IV behandlas innehållet i utbildning rörande funktionshinder och nedsatt rörlighet.

2008/0246 (COD)

Förslag till

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING**

**om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen**

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artiklarna 71.1 och 80.2,

med beaktande av kommissionens förslag<sup>12</sup>,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande<sup>13</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande<sup>14</sup>,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget<sup>15</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Gemenskapens åtgärder inom sjöfartsområdet bör bland annat ha som syfte att säkerställa att passagerarna har ett långtgående skydd som kan jämföras med det som gäller för andra transportsätt. Dessutom bör de allmänna konsumentskyddskraven beaktas fullt ut.
- (2) Eftersom en sjöfartspassagerare är den svagare parten i ett transportavtal bör passagerarnas rättigheter i detta avseende tryggas oavsett passagerarnas nationalitet eller hemvist i gemenskapen.
- (3) Den inre marknaden för sjöfart och inre vattenvägar bör gynna medborgarna generellt. Det betyder att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om det gäller funktionshinder, ålder eller andra faktorer, bör ha möjlighet att utnyttja kommersiell sjöfart på liknande sätt som andra medborgare. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra personer till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (4) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om funktionshindrades rättigheter och för att ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet de möjligheter till resor till sjöss och på inre vattenvägar som är jämförbara med övriga medborgares möjligheter, bör det fastställas regler för icke-diskriminering och assistans under resan. Dessa personer bör därför accepteras för transport och inte

<sup>12</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

<sup>13</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

<sup>14</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

<sup>15</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

vägras transport på grund av sitt funktions- eller rörelsehinder, utom när detta är motiverat av säkerhetsskäl och föreskrivs i lagstiftning. De ska ha rätt till assistans i hamnar och vid påstignings- och avstigningspunkter i fall där det inte finns någon hamn, och ombord på passagerarfartyg. Med tanke på social integration bör dessa personer få denna assistans kostnadsfritt. Trafikföretagen bör fastställa regler om tillgänglighet, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.

- (5) I samband med beslut om utformning av nya hamnar och terminaler och vid större renoveringar bör hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen som kommer att använda dem när så är möjligt ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretagen bör på liknande sätt när så är nödvändigt ta hänsyn till sådana behov när de fattar beslut om nya fartyg eller renovering av fartyg, i enlighet med rådets direktiv 98/18/EG av den 17 mars 1998 om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg<sup>16</sup>.
- (6) Den assistans som ges i hamnar belägna inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt bör bland annat göra det möjligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att ta sig från en angiven ankomstpunkt i hamnen till passagerarfartyget samt från passagerarfartyget till en angiven avresepunkt i hamnen, inbegripet på- och avstigning.
- (7) Assistansen bör finansieras så att kostnaderna fördelas jämnt på alla passagerare som använder ett trafikföretag, för att motverka hinder för transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. En avgift som tas ut av varje passagerare som använder ett trafikföretag och som ingår i biljetten grundpris verkar vara det effektivaste finansieringssättet. Avgifterna bör fastställas och tillämpas med full insyn.
- (8) När trafikföretag organiserar assistansen till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt utbildningen av sin personal bör de beakta rekommendationerna från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av passagerarfartyg<sup>17</sup>.
- (9) Om turer ställs in eller förseningar uppstår bör passagerarna underrättas på lämpligt sätt. Informationen bör hjälpa passagerarna att vidta nödvändiga åtgärder och om så krävs få information om alternativa förbindelser.
- (10) De olägenheter som passagerarna upplever till följd av inställda turer eller kraftiga förseningar bör minskas. För detta bör passagerarna tas om hand på tillbörligt sätt och de bör ges möjlighet att ställa in resan och få ersättning för biljetten eller göra en ombokning på tillfredsställande villkor.
- (11) Trafikföretagen bör betala ersättning till passagerarna i fall av förseningar eller inställda turer baserat på en procentandel av biljettpriset, utom om förseningen eller den inställda turen beror på extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.
- (12) Trafikföretagen bör samarbeta för att anta arrangemang på nationell eller europeisk nivå för att förbättra den omhändertagning och assistans som erbjuds passagerare när det uppstår störningar av resan, särskilt när det gäller kraftiga förseningar.

<sup>16</sup> EGT L 144, 15.5.1998, s. 1.

<sup>17</sup> Vid tidpunkten för antagandet av denna förordning utgörs gällande rekommendationer av cirkulär 735 (Circ. 735) av den 24 juni 1996 från IMO:s sjösäkerhetskommitté.

- (13) Denna förordning ska inte påverka andra rättigheter för passagerare som fastställs i rådets direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang<sup>18</sup>. Om ett paketarrangemang ställs in av andra skäl än att sjöfartstjänsten ställs in, ska denna förordning inte vara tillämplig.
- (14) Passagerarna bör få full information om sina rättigheter enligt denna förordning så att de kan utöva rättigheterna på ett effektivt sätt. Rättigheterna för passagerare till sjöss och på inre vattenvägar bör inbegripa erhållandet av information om tjänsten före och under resan. All viktig information som lämnas till passagerare till sjöss och på inre vattenvägar bör också lämnas i alternativa format som är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- (15) Passagerarna ska kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga klagomålsförfaranden som trafikföretagen har lagt upp eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det eller de organ som den relevanta medlemsstaten har utsett för detta ändamål.
- (16) Klagomål rörande assistans vid en hamn eller påstignings- eller avstigningspunkt bör riktas till det eller de organ som den medlemsstat där hamnen är belägen har utsett för att genomföra denna förordning. Klagomål rörande trafikföretagets assistans till sjöss ska riktas till det eller de organ som den medlemsstat som har utfärdat drifttillståndet till trafikföretaget har utsett för att genomföra denna förordning. Det organ som har ansvar för att genomföra denna förordning bör ha behörighet och kapacitet att undersöka enskilda klagomål och tillhandahålla tvistlösning utanför domstol.
- (17) Medlemsstaterna bör utöva tillsyn och se till att denna förordning efterlevs samt utse ett lämpligt organ som ansvarar för genomförandet. Denna tillsyn påverkar inte rätten för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att söka rättslig upprättelse i domstol enligt nationell lagstiftning.
- (18) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder som ska tillämpas vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och se till att de tillämpas. Påföljderna, som kan bestå av ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (19) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa skydd och assistans på en hög och likvärdig nivå i alla medlemsstater och se till att de ekonomiska aktörerna verkar under harmoniserade villkor på den inre marknaden, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och att målen därför på grund av åtgärdens omfattning eller verkningar bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte längre än vad som är nödvändigt för att nå dessa mål.
- (20) Genomförandet av denna förordning bör grunda sig på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete")<sup>19</sup>. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.

<sup>18</sup> EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

<sup>19</sup> EUT L 364, 19.12.2004, s. 1.

- (21) Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter<sup>20</sup> bör tillämpas strikt för att garantera rätten till privatliv för passagerare till sjöss och på inrikes vattenvägar och garantera att den begärda informationen endast används för att fullfölja de skyldigheter att tillhandahålla assistans som fastställs i denna förordning och inte används mot passagerarna.
- (22) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

## **Kapitel I** **Allmänna bestämmelser**

### *Artikel 1*

#### *Syfte*

I denna förordning fastställs regler om följande:

- (1) Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som trafikföretagen erbjuder.
- (2) Icke-diskriminering och obligatorisk assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- (3) Trafikföretagens skyldigheter gentemot passagerarna i fall av inställda turer eller förseningar.
- (4) Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- (5) Hantering av klagomål.
- (6) Genomförandet av passagerarnas rättigheter.

### *Artikel 2*

#### *Tillämpningsområde*

1. Denna förordning gäller kommersiella tjänster för passagerare till sjöss och på inrikes vattenvägar, inbegripet kryssningar, mellan eller vid hamnar eller påstignings- eller avstigningspunkter belägna inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt.
2. Medlemsstaterna kan undanta tjänster som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster, om dessa avtal säkerställer en jämförbar nivå av passagerarrättigheter enligt det som krävs genom denna förordning.

---

<sup>20</sup> EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

## Artikel 3

## Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- (a) *person med funktionshinder* eller *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.
- (b) *inställd tur*: när en på förhand planerad resa för vilken minst en bokning har gjorts inte genomförs.
- (c) *försening*: skillnaden mellan den tidpunkt då passagerarens avfärd eller framkomst skulle ske enligt den angivna tidtabellen och tidpunkten för passagerarens faktiska eller förväntade avfärd eller ankomst.
- (d) *trafikföretag*: en person som har slutit ett transportavtal eller för vars del ett transportavtal har slutits eller det verkställande trafikföretaget, oavsett om transporten i praktiken utförs av denna person eller av det utförande företaget, annan än en researrangör.
- (e) *kommersiella sjöfartstjänster för passagerare*: sjötransport av passagerare som utförs av ett trafikföretag genom en reguljär eller icke-reguljär förbindelse och som erbjuds allmänheten mot ersättning, antingen separat eller som del av ett paket.
- (f) *verkställande trafikföretag*: en person som är annan än transportföretaget eller researrangören och som i praktiken utför hela eller en del av transporten.
- (g) *hamn*: land- och vattenområde bestående av sådana anläggningar och sådan utrustning som i princip möjliggör mottagande av fartyg, lastning och lossning av fartyg, lagring av gods, mottagande och leverans av gods genom inlandstransport samt påstigning och avstigning av passagerarfartyg.
- (h) *påstignings- eller avstigningspunkt*: land- och vattenområde som inte utgör en hamn, från vilken och till vilken passagerare reguljärt kan stiga av och på ett fartyg.
- (i) *fartyg*: havsgående eller flodgående fartyg, med undantag av luftkuddefartyg.
- (j) *transportavtal*: ett transportavtal mellan ett trafikföretag eller av detta auktoriserad biljettutfärdare och en passagerare om tillhandahållandet av en eller flera transporttjänster.
- (k) *biljett*: ett giltigt färdbevis som berättigar till transport, eller något likvärdigt i papperslös form, inbegripet i elektronisk form, som utfärdats eller godkänts av ett trafikföretag eller av dess auktoriserade biljettutfärdare.
- (l) *biljettutfärdare*: återförsäljare av sjötransporter som sluter transportavtal och säljer biljetter för ett trafikföretag eller för egen räkning.
- (m) *researrangör*: en arrangör eller återförsäljare, annan än trafikföretaget, i den bemärkelse som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG.

- (n) *bokning*: ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
- (o) *passagerarfartyg*: ett fartyg som kan ta mer än 12 passagerare.
- (p) *roropassagerarfartyg*: ett fartyg som kan ta mer än 12 passagerare och som har rorolastutrymmen eller utrymmen för särskilda lastkategorier såsom de definieras i förordning II-2/A/2 i 974 års internationella konvention om säkerheten för människoliv till sjöss (SOLAS 1974), i sin ändrade form;
- (q) *hamnmyndighet* eller *hamnens ledningsgrupp*: ett organ som har som mål, oavsett om detta mål gäller i samband med annan verksamhet eller inte, att inom ramen för nationella lagar eller förordningar administrera och sköta hamnens infrastrukturer samt samordna och kontrollera den verksamhet som bedrivs av olika operatörer i hamnen eller inom det berörda hamnsystemet. Den kan omfatta flera separata organ och ha ansvaret för mer än en hamn.
- (r) *kryssning*: en verksamhet där fartygstransport av passagerare kompletteras med inkvartering och andra tjänster och som varar mer än en dag (över natten) och som inte utgör reguljär passagerartrafik mellan två eller flera hamnar utan där passagerarna i regel återvänder till påstigningshamnen.

#### Artikel 4

##### *Transportavtal och icke-diskriminerande avtalsvillkor*

1. Trafikföretagen ska förse passagerarna med bevis på slutet transportavtal i form av en eller flera biljetter. Biljetterna ska anses vara prima facie-bevisning om att avtalet har slutits och ska därför ge de rättigheter som föreskrivs i denna förordning.
2. Utan att det påverkar skyldigheterna rörande allmännyttiga tjänster där det krävs subventionerade taxor, ska avtalsvillkor och tariffer som tillämpas av trafikföretag eller andra biljettutfärdare erbjudas till allmänheten utan någon som helst diskriminering på grundval av slutkundens nationalitet eller hemvist eller biljettutfärdarens etableringsplats inom gemenskapen.

#### Artikel 5

##### *Ansvarsbegränsning*

1. Skyldigheterna enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, t.ex. genom undantag eller restriktioner i transportavtalet.
2. Trafikföretagen får erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning.



## Kapitel II

### Rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

#### Artikel 6

##### *Förbud mot att vägra transport*

1. Trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet
  - (a) vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett för en resa på vilken denna förordning är tillämplig,
  - (b) neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning vid en hamn eller påstignings- och avstigningspunkt, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller reservation.
2. Reservationer och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### Artikel 7

##### *Undantag och särskilda villkor*

1. Utan hinder av bestämmelserna i artikel 6 får trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet
  - (a) när det gäller att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell lagstiftning, gemenskapslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av den myndighet som utfärdade drifttillståndet för det berörda trafikföretaget,
  - (b) om passagerarfartygets struktur gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Om vägran att godta en reservation grundas på de skäl som anges i första stycket led a eller b ska trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer göra rimliga ansträngningar för att föreslå ett godtagbart alternativ för den berörda personen.

När det gäller förhandsbokning ska en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har vägrats ombordstigning på grund av funktionshinder eller nedsatt rörlighet och eventuella beledsagare enligt punkt 2 erbjudas rättigheten till ersättning eller ombokning enligt det som anges i bilaga I. Rättigheten till en returresa eller ombokning gäller under förutsättning att alla säkerhetskrav uppfylls.
2. Under samma villkor som avses i punkt 1 a kan trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är absolut nödvändigt.

3. När trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer hänvisar till undantaget enligt punkt 1 eller 2 ska de omedelbart underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen till detta. Trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran skriftligen överlämna dessa skäl till personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom fem arbetsdagar från begäran.

#### *Artikel 8*

##### *Tillgänglighet och information*

1. Trafikföretagen ska, med aktivt deltagande av företrädare för organisationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt de tillsynsorgan som avses i artikel 26, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, såväl som alla eventuella begränsningar när det gäller transport av dessa personer eller rörelsehjälpmedel som beror på passagerarfartygens struktur och vars syfte är att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav. Dessa regler ska innehålla alla villkor för tillträde till den berörda sjöfartstjänsten, inbegripet tillträde till de fartyg som används och fartygens möjligheter ombord.
2. Trafikföretagen eller biljettutfärdarna ska senast vid reserveringstidpunkten på lämpligt sätt ge ut de regler som anges i punkt 1, på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
3. Trafikföretagen ska på begäran tillhandahålla de internationella, gemenskapens eller nationella lagar i vilka säkerhetskraven fastställs och på vilka de icke-diskriminerande tillgänglighetsreglerna grundar sig.
4. Researrangörer ska tillhandahålla de regler som anges i punkt 1 och som tillämpas på resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som de organiserar, säljer eller erbjuder till försäljning.
5. Trafikföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska se till att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och information om tillgängligheten för tjänster finns att tillgå i lämpliga och lättillgängliga format för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. I detta ska ingå bokning och information över nätet.

#### *Artikel 9*

##### *Rättigheten till assistans i hamnar*

1. Vid avfärd från, transitering genom eller ankomst till en hamn ska trafikföretaget ha ansvaret för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfritt får den assistans som definieras i bilaga II, på ett sådant sätt att personen i fråga kan ta sig ombord på den avgående tjänst eller ta sig i land från den ankommande tjänst för vilken personen har köpt en biljett, utan att detta påverkar de tillgänglighetsregler som avses i artikel 8.1.
2. Ett trafikföretag kan ge assistans för egen del eller kan avtala med en eller flera parter om tillhandahållandet av assistans. Ett trafikföretag kan sluta sådana avtal på

eget initiativ eller på begäran, inbegripet från en hamnmyndighet, och med beaktande av de befintliga tjänsterna vid hamnen i fråga.

När ett trafikföretag sluter avtal med en eller flera parter om tillhandahållandet av assistans ska trafikföretaget vara ansvarigt för att assistansen tillhandahålls och för att se till att de kvalitetsnormer som avses i artikel 14.1 efterlevs.

3. Trafikföretag får på en icke-diskriminerande grund ta ut en särskilt avgift av alla passagerare för finansiering av assistans vid hamnar.
4. Denna särskilda avgift ska vara rimlig, kostnadsbaserad och öppet redovisad.
5. Trafikföretagen ska i enlighet med gängse affärspraxis föra separata räkenskaper för verksamhet som rör assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i förhållande till övrig verksamhet.
6. Trafikföretagen ska till det eller de organ som i enlighet med artikel 26.1 ansvarar för genomförandet av denna förordning lämna en granskad årsöversikt över mottagna avgifter och betalade utgifter för assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### *Artikel 10*

##### *Rätt till assistans vid påstignings- och avstigningspunkter*

I fall där det inte finns någon hamn för en viss destination eller ett avsnitt av resan ska assistansen anordnas av trafikföretaget vid påstignings- och avstigningspunkten enligt det som anges i artikel 9.

#### *Artikel 11*

##### *Rättighet till assistans ombord på fartyg*

Trafikföretag ska kostnadsfritt tillhandahålla minst den assistans som anges i bilaga III till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som avreser från, ankommer till eller transiterar genom en hamn på vilken denna förordning är tillämplig.

#### *Artikel 12*

##### *Villkor som gäller när assistans tillhandahålls*

Trafikföretag, hamnarnas ledningsgrupper, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta när det gäller att tillhandahålla assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet enligt principerna i artiklarna 9, 10 och 11 och i enlighet med följande punkter:

- (a) Assistans ska tillhandahållas förutsatt att trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören hos vilken biljetten köptes underrättas om personens behov av sådan assistans minst 48 timmar innan assistansen behövs. Om biljetten omfattar flera resor ska det vara tillräckligt med en enda underrättelse förutsatt att tillbörlig information lämnas om tidpunkterna för efterföljande resor.
- (b) Trafikföretag, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta alla åtgärder som behövs för mottagning av de underrättelser om behovet av assistans som kommer från personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Denna

skyldighet ska gälla vid alla deras försäljningspunkter, inbegripet försäljning per telefon och över internet.

- (c) Om ingen underrättelse görs enligt punkt a ska trafikföretagen, biljettutfärdarna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan ta sig ombord på den avgående tjänst, byta till motsvarande tjänst eller ta sig i land från den ankommande tjänst för vilken personen i fråga har köpt en biljett.
- (d) Utan att det påverkar behörigheterna för andra enheter när det gäller områden utanför hamnområdet, ska hamnens ledningsgrupp eller någon annan behörig person utse ankomst- och avresepunkter inom hamnens gränser, både innanför och/eller utanför terminalbyggnader beroende på situation, där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans; dessa punkter ska vara tydligt skyltade och erbjuda grundläggande information om hamnen och den assistans som erbjuds i lättillgänglig form.
- (e) Assistans ska ges förutsatt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet presenterar sig vid den utsedda punkten
  - vid den tidpunkt som trafikföretaget har fastställt, dock inte mer än 60 minuter före angiven avgångstid, eller
  - om ingen tidpunkt har fastställts, senast 30 minuter före den angivna avgångstiden.
- (f) När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet måste använda ett assistansdjur ska detta få delta i transporten förutsatt att trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören underrättas i enlighet med tillämpliga nationella regler om transport av erkända assistansdjur ombord på passagerarfartyg, i den mån sådana regler finns.

#### *Artikel 13*

##### *Vidarebefordran av information till en tredje part*

1. När tillhandahållandet av assistans har lagts ut hos en underleverantör och trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören får en underrättelse om assistansbehovet minst 48 timmar före resans angivna avgångstid ska den relevanta informationen förmedlas så att underleverantören får den minst 36 timmar före resans angivna avgångstid.
2. När tillhandahållandet av assistans har lagts ut hos en underleverantör och trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören inte får underrättelse om assistansbehovet minst 48 timmar före resans angivna avgångstid, ska den relevanta informationen förmedlas till underleverantören så snart det är möjligt.

#### *Artikel 14*

##### *Kvalitetsnormer för assistans*

1. Trafikföretagen ska fastställa kvalitetsnormer för den assistans som anges i bilagorna II och III och definiera krav på resurserna när det gäller att uppfylla dessa

- standarder, i samarbete med organisationer som representerar passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
2. När kvalitetsnormerna fastställs ska full hänsyn tas till internationellt erkända riktlinjer och uppförandekoder rörande befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, särskilt rekommendationerna från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av fartyg.
  3. Trafikföretagen ska offentliggöra sina kvalitetsnormer.

#### *Artikel 15*

#### *Utbildning*

Trafikföretagen ska

- (a) se till att all deras personal, inbegripet alla personer anställs av underleverantörer, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med olika slag av funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- (b) ge utbildning om assistans till funktionshindrade personer och om handikappfrågor enligt det som beskrivs i bilaga IV, till all sådan personal som arbetar i hamnen och som kommer i direkt kontakt med resenärerna,
- (c) se till att all ny personal vid anställningen får utbildning om funktionshinder och att personalen när så är lämpligt genomgår fortbildningskurser.

#### *Artikel 16*

#### *Ersättningar rörande rullstolar och rörelsehjälpmedel*

1. Om rullstolar, andra rörelsehjälpmedel eller delar av dem förloras eller skadas medan de hanteras i hamnen eller transporteras ombord på fartyget före, under och efter resan, ska den passagerare som äger utrustningen få ersättning från trafikföretaget eller från hamnens ledningsgrupp, beroende på vem som hade ansvaret för utrustningen när den förlorades eller skadades.  
Vid behov ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram ersättande utrustning.
2. Det ska inte finnas någon gräns för det ersättningsbelopp som betalas enligt denna artikel.

### **Kapitel III**

#### **Trafikföretagets skyldigheter vid störningar av resan**

#### *Artikel 17*

#### *Tillhandahållande av information*

1. I fall av försening ska trafikföretaget, eller där det är lämpligt hamnens ledningsgrupp, underrätta passagerarna om uppskattade avgångs- och ankomsttider så snart som denna information finns till hands, dock inte senare än 30 minuter efter angiven avgångstid eller en timme före angiven ankomsttid.

2. Om passagerare går miste om en anslutning på grund av en försening ska det verkställande trafikföretaget göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.

*Artikel 18*

*Rätt till assistans*

1. När ett trafikföretag på skäliga grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 60 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar som står i rimlig proportion till väntetiden, om sådana finns tillgängliga ombord eller i hamnen eller på ett rimligt sätt kan levereras.
2. Om förseningen medför att övernattnin g under en eller flera nätter blir nödvändig eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, ska passagerarna kostnadsfritt erbjudas, när och om det är fysisk möjligt, hotell eller annan inkvartering och transport mellan hamnen och inkvarteringsplatsen, utöver de måltider och förfriskningar som föreskrivs i punkt 1
3. Om sjöfartstjänsten inte längre kan fortsätta, ska trafikföretagen, där det är möjligt och så snart som möjligt, organisera alternativa transporttjänster för passagerarna.
4. När punkterna 1, 2 och 3 tillämpas ska trafikföretaget fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

*Artikel 19*

*Ombokning och ersättning*

1. När ett trafikföretag på skäliga grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 120 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna omedelbart
  - (a) erbjudas alternativa transporttjänster på rimliga villkor eller, om detta är opraktiskt, underrättas om lämpliga alternativa transporttjänster som utförs av andra transportaktörer,
  - (b) få ersättning för biljettpri set utom om passageraren godtar de alternativa transporttjänster som avses i led a).

Betalningen av ersättningen enligt led b) ska göras på samma villkor som betalningen av ersättningen enligt artikel 20.
2. Rätten till ersättning enligt denna artikel ska inte gälla passagerare på en kryssningsresa utom om sådana rättigheter uppstår enligt direktiv 90/314/EEG.

*Artikel 20**Ersättning av biljettens pris*

1. En passagerare kan, utan att mista rätten till transport, anhålla om ersättning från trafikföretaget om passageraren drabbas av försening till följd av en inställd tur eller en försening av avresan. Ersättningen ska ha följande miniminivåer:
  - (a) 25 % av biljettens pris för en försening på 60–119 minuter.
  - (b) 50 % av biljettens pris för en försening på 120 minuter eller mer.
  - (c) 100 % av biljettens pris om trafikföretaget inte tillhandahåller alternativa tjänster eller den information som avses i artikel 19 a.
2. Rätten till ersättning enligt denna artikel ska inte gälla passagerare på en kryssningsresa utom om sådana rättigheter uppstår enligt direktiv 90/314/EEG.
3. Ersättningen ska betalas inom en månad från det då begäran om ersättning lämnades in. Ersättningen kan betalas i form av kuponger och/eller andra tjänster förutsatt att villkoren är flexibla, särskilt när det gäller giltighetsperioden och destinationen. På begäran av passageraren ska ersättningen betalas i pengar.
4. Denna artikel ska inte tillämpas när förseningen eller den inställda turen beror på undantagsomständigheter som står i vägen för utförandet av transporttjänsten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

*Artikel 21**Ytterligare anspråk*

Inget i denna förordning ska hindra passagerare från att inför nationella domstolar söka skadestånd när det gäller förluster till följd av inställda turer eller förseningar av transporttjänster.

*Artikel 22**Ytterligare åtgärder till förmån för passagerare*

Trafikföretagen ska samarbeta för att anta arrangemang på nationell eller europeisk nivå med aktörer, yrkesorganisationer, kundorganisationer, passagerare och personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som deltagare. Dessa åtgärder ska vara inriktade på att förbättra omhändertagandet av passagerare, särskilt i fall av kraftiga förseningar, störningar eller inställda turer.

## Kapitel IV

### Information till passagerare och hantering av klagomål

#### Artikel 23

##### Rättighet till information om resan

Hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen ska förse passagerarna med tillbörlig information i lämpligt format under hela resan. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

#### Artikel 24

##### Information om passagerarnas rättigheter

1. Trafikföretagen ska se till att passagerarna senast vid avresan förses med lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt denna förordning. Om informationen har lämnats antingen av ett trafikföretag eller av ett verkställande trafikföretag, ska endast den ena av dem vara skyldig att tillhandahålla informationen. Informationen ska tillhandahållas i det format som är lämpligast. När informationen tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
2. Trafikföretagen och hamnarnas ledningsgrupper ska se till att informationen om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning finns allmänt tillgänglig både ombord på fartygen och i hamnarna. Denna information ska innehålla kontaktuppgifterna till det tillsynsorgan som medlemsstaten har utsett enligt artikel 26.1.

#### Artikel 25

##### Klagomål

1. Trafikföretagen ska inrätta en mekanism för hantering av klagomål rörande rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning.
2. Passagerare kan lämna klagomål till ett trafikföretag inom en månad från den dag då tjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom 20 arbetsdagar ska mottagaren av ett klagomål antingen lämna ett motiverat yttrande eller, i motiverade fall, underrätta passageraren om när ett svar senast kan förväntas. Tiden för att svara på ett klagomål ska inte vara längre än två månader från mottagning av klagomålet.
3. Om svar inte lämnas inom de tidsgränser som fastställs i punkt 2 ska klagomålet anses vara godtaget.



## Kapitel V

### Genomförande och tillsynsorgan

#### Artikel 26

##### *Nationella tillsynsorgan*

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera organ med ansvar för att denna förordning genomförs. Vart och ett organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att passagerarnas rättigheter respekteras, inbegripet efterlevnad av de tillgänglighetsregler som avses i artikel 8. Varje organ ska vad gäller organisation, beslut om finansiering, rättslig struktur och beslutsfattande vara oberoende av trafikföretagen.
2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om det organ eller de organ som de har utsett enligt denna artikel och organens respektive behörigheter.
3. Alla passagerare kan lämna klagomål till ett lämpligt organ som har utsetts enligt punkt 1 eller till ett annat lämpligt organ som en medlemsstat har utsett, när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning.
4. Medlemsstater som har valt att utesluta vissa tjänster enligt artikel 2.2 ska se till att det finns en jämförbar mekanism för tillämpning av passagerarnas rättigheter.

#### Artikel 27

##### *Rapport om tillämpning*

1. Den 1 juni varje år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 26 ge ut en rapport om sin verksamhet under föregående år. Rapporten ska innehålla bland annat följande:
  - (a) En beskrivning av åtgärder som har vidtagits för att genomföra bestämmelserna i denna förordning.
  - (b) En hänvisning till det förfarande som tillämpas på lösning av individuella klagomål.
  - (c) En sammanfattning av tillgänglighetsreglerna som gäller för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och som tillämpas i den medlemsstaten.
  - (d) Samlade uppgifter om klagomål.
  - (e) Uppgifter om påföljder som har tillämpats.
  - (f) Andra frågor av betydelse för bättre genomförande av denna förordning.
2. Med tanke på upprättandet av dessa rapporter ska tillsynsorganen hålla statistik om individuella klagomål, enligt ämne och företag. Dessa uppgifter ska på begäran tillställas kommissionen eller de nationella utredningsmyndigheterna upp till tre år efter tillbudets datum.

*Artikel 28**Samarbete mellan tillsynsorgan*

De nationella tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 26.1 ska med tanke på enhetligt skydd av passagerare i hela gemenskapen utbyta information om sitt arbete och principer och praxis när det gäller beslutsfattande. Kommissionen ska tillhandahålla dem stöd för detta.

*Artikel 29**Påföljder*

Medlemsstaterna ska fastställa regler om påföljder som tillämpas vid överträdelse av denna förordning och ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att reglerna genomförs. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa bestämmelser och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dem.

## **Kapitel VI**

### **Slutbestämmelser**

*Artikel 30**Rapportering*

Senast tre år efter att denna förordning har trätt i kraft ska kommissionen lämna en rapport till Europeiska parlamentet och rådet om tillämpningen av förordningen och dess resultat. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller ändringar av förordningen.

*Artikel 31**Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004*

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till som punkt [19]:

”19. Europaparlamentets och rådets förordning av den [...] om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen<sup>21</sup>.”

*Artikel 32**Ikraftträdande*

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

Den ska tillämpas från och med [två år] efter offentliggörandet. Artiklarna 6, 7, 25, 26 och 29 ska tillämpas från och med [ett år] efter offentliggörandet.

<sup>21</sup> EUT C [...], [...], s. [...].

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.  
Utfärdat i Bryssel den [...]

*På Europaparlamentets vägnar*  
*Ordförande*  
*[...]*

*På rådets vägnar*  
*Ordförande*  
*[...]*

**SV**

**SV**

**BILAGA I****Rätt till ersättning eller ombokning när en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har gjort förhandsbokning**

1. När denna bilaga hänvisas till ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få möjlighet att välja mellan följande:

a) Ersättning inom sju dagar i kontanter, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, fulla kostnaden för biljetten till det pris som den har köpts för, för den del eller de delar av resan som inte har verkställts och för den del eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan plus, där det är relevant,

– en returresa till den första avresepunkten, vid första möjliga tillfälle.

b) Ombokning till en resa med jämförbara transportvillkor till slutdestinationen vid första möjliga tillfälle.

c) Ombokning till en resa med jämförbara transportvillkor till slutdestinationen på ett senare datum enligt passagerarens val och beroende på tillgången på biljetter.

2. Punkt 1 a ska också gälla för passagerare vars resa utgör en del av ett paket, utom rätten till ersättning när en sådan rätt uppstår enligt direktiv 90/314/EEG<sup>22</sup>.

3. När en stad eller en region har flera hamnar och ett trafikföretag erbjuder en passagerare en resa till en annan hamn än den som bokningen avsåg, ska trafikföretaget stå för kostnaderna för transport av passageraren från denna andra hamn antingen till den hamn som bokningen gällde eller till en annan närliggande destination som överenskommits med passageraren.

---

<sup>22</sup> EGT L 158, 23.6.1999, s. 55.

**BILAGA II****Assistans i hamnar**

Den assistans och de arrangemang som är nödvändiga för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna

- anmäla sin ankomst till en hamn och sin begäran om assistans,
- förflytta sig från en ankomstpunkt till incheckningen, om sådan finns, eller till fartyget,
- checka in och registrera bagage, om nödvändigt,
- förflytta sig från incheckningsdisken (om sådan finns) till fartyget och genomgå emigrations-, tull- och säkerhetsförfaranden,
- gå ombord på fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
- förflytta sig från fartygets dörr till sina platser,
- förvara och hämta sitt bagage på fartyget,
- förflytta sig från sina platser till fartygets dörr,
- stiga av fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
- hämta bagage (om nödvändigt) och genomgå immigrations- och tullförfaranden,
- förflytta sig från bagagehallen eller avstigningspunkten till en angiven utgång,
- ta sig till toaletten om så är nödvändigt.

När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en ledsagare måste denna person på begäran ges tillfälle att ge den assistans som behövs i hamnen och vid ombord- och avstigning.

Hantering av all nödvändig rörlighetsutrustning, inbegripet elektriska rullstolar.

Tillfällig ersättning av skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel, dock inte nödvändigtvis identiska sådana.

Markhantering av erkända assistansdjur, i förekommande fall.

Förmedling, i tillgänglig form, av den information som behövs för ombord- och avstigning.

**BILAGA III****Assistans ombord på fartyg**

Transport av erkända assistansdjur ombord, med förbehåll för nationella bestämmelser.

Utöver medicinsk utrustning, transport av upp till två rörelsehjälpmedel per person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet elektriska rullstolar.

Förmedling av väsentlig information, i tillgänglig form, om en resa.

Alla rimliga ansträngningar för att anpassa sittplatsen så att behoven för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet tillgodoses, på begäran och med förbehåll för säkerhetskrav och tillgång.

Assistans för att ta sig till toaletten om så är nödvändigt.

Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assisteras av en ledsagare ska trafikföretaget göra alla rimliga ansträngningar för att ledsagaren ska få en sittplats bredvid personen med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet.

**SV****SV**

**BILAGA IV****Utbildning om funktionshinder****Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder**

Utbildningen av personal som är i direkt kontakt med resenärerna inbegriper följande:

- Medvetenhet om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inläringssvårigheter, inbegripet hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller rörlighetsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med nedsatt rörlighet stöter på, inbegripet attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända assistansdjur, inbegripet deras roll och behovet av dem.
- Hantering av oväntade 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 inläringssvårigheter.
- Allmän medvetenhet om IMO:s riktlinjer om handikappanpassning av fartyg.
- Hantering av rullstolar och andra rörelsehjälpmedel på ett varsamt sätt för att undvika skador (för alla delar av personalen med ansvar för bagagehantering om sådan förekommer).

**Utbildning om assistans av personer med funktionshinder**

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

- Hur man kan hjälpa rullstolsanvändare flytta sig i och ur en rullstol.
- Hur man ger assistans till personer med nedsatt rörlighet som reser med ett erkänt assistansdjur, inbegripet dessa djurs roll och behov.
- Tekniker för att eskortera blinda personer och personer med nedsatt syn och för hantering och transport av erkända assistansdjur.
- Förståelse av de typer av utrustning som personer med nedsatt rörlighet använder som hjälp och kunskap om hur sådan utrustning hanteras.
- Användning av den gällande utrustningen för assistans vid ombordstigning och avstigning och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid ombordstigning och avstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med nedsatt rörlighet.
- Tillräcklig förståelse av behovet av tillförlitlig och yrkeskunnig assistans. Även medvetenhet om det 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.

# Statens offentliga utredningar 2009

## *Kronologisk förteckning*

---

1. En mer rättssäker inhämtning av elektronisk kommunikation i brottsbekämpningen. Ju.
2. Nya nät för förnybar el. N.
3. Ransonering och prisreglering i krig och fred. Fö.
4. Sekretess vid anställning av myndighetschefer. Fi.
5. Säkerhetskopiors rättsliga status. Ju.
6. Återkrav inom välfärdssystemen. – Förslag till lagstiftning. Fi.
7. Den svenska administrationen av jordbruksstöd. Jo.
8. Trygg med vad du äter – nya myndigheter för säkra livsmedel och hållbar produktion. Jo.
9. Säkerhetskontroller vid fullmäktige- och nämndsammanträden. Fi.
10. Miljöprocessen. M.
11. En nationell cancerstrategi för framtiden. S.
12. Skatt i retur. Fi.
13. Effektiviteten i Kriminalvårdens lokal-försörjning. Ju.
14. Grundlagsskydd för digital bio och andra yttrandefrihetsrättsliga frågor. Ju.
15. Kraftsamling!  
– museisamverkan ger resultat.  
+ Bilagor. Ku.
16. Betänkande av Kulturutredningen.  
Grundanalys  
Förnyelseprogram  
Kulturpolitikens arkitektur. Ku.
17. Kommunal kompetenscatalog.  
En problemorientering. Ju.
18. Två rapporter till Grundlagsutredningen. Ju.
19. Aktiv väntan – asylökande i Sverige. Ju.
20. Mer järnväg för pengarna. N.
21. Redovisning av kommunal medfinansiering. Fi.
22. En ny alkohollag. S.
23. Olovlig tobaksförsäljning. S.
24. De statliga beställarfunktionerna och anläggningsmarknaden. N.
25. Samordnad kommunstatistik för styrning och uppföljning. Fi.
26. Det växande vattenbrukslandet. Jo.
27. Ta klass. U.
28. Stärkt stöd för studier – tryggt, enkelt och flexibelt. + Bilagor. U.
29. Fritid på egna villkor. IJ.
30. Skog utan gräns? Jo.
31. Effektiva transporter och samhällsbyggande – en ny struktur för sjö, luft, väg och järnväg. N.
32. Socialtjänsten. Integritet – Effektivitet. S.
33. Skatterabatt på aktieförvärv och vinstutdelningar. Fi.
34. Förenklingar i aktiebolagslagen m.m. Ju.
35. Moderna hyreslagar. Ju.
36. Främja, Skydda, Övervaka  
– FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. IJ.
37. Enklare beslutsfattande i ekonomiska föreningar. Ju.
38. Ingen får vara Svarte Petter. Tydligare ansvarsfördelning inom socialtjänsten. S.
39. En ny kollektivtrafiklag. + Bilagor. N.
40. En ny modell för arbetsmiljötillsyn. A.
41. Bättre och snabbare insättningsgaranti. Fi.
42. Vattenverksamhet. M.
43. Klinisk forskning – ett lyft för sjukvården. U.
44. Integritetsskydd i arbetslivet. A.
45. Områden av riksintresse och Miljökonsekvensbeskrivningar. M.
46. Försenad årsredovisning och bokföringsbrott, m.m. Ju.
47. God arbetsmiljö - en framgångsfaktor? A
48. Koncessioner för el- och gasnät. N.



49. Bättre samverkan. Några frågor kring samspelet mellan sjukvård och socialförsäkring. S.
50. Nytt pensionssystem för den statsunderstödda scenkonsten. Fi.
51. Avskaffande av filmcensuren för vuxna – men förstärkt skydd för barn och unga mot skadlig mediepåverkan. Ku.
52. Staten och imamerna. Religion, integration, autonomi. U.
53. Fiskevård i enskilt vatten. En översyn av lagen om fiskevårdsområden. Jo.
54. Uthållig älgförvaltning i samverkan. Jo.
55. Ett effektivare smittskydd. S.
56. Den nya migrationsprocessen. Ju.
57. Myndighet för hållbart samhällsbyggande – en granskning av Boverket. M.
58. Skatteförfarandet. Fi.
59. Skatteincitament för gåvor till forskning och ideell verksamhet. Fi.
60. Återvändandedirektivet och svensk rätt. Ju.
61. Modernare adoptionsregler. Ju.
62. Skatt på fluorerade växthusgaser. Fi.
63. Totalförsvarspåbudsplikt och frivillighet. Fö.
64. Flickor och pojkar i skolan – hur jämställt är det? U.
65. Moderniserade skatteregler för ideell sektor. Fi.
66. Signalspaning för polisiära behov. Ju.
67. Försvarsmaktens helikopter 4 – frågan om vidmakthållande eller avveckling. Fö.
68. Lag om stöd och skydd för barn och unga (LBU) + bilaga. S.
69. En ny ransonerings- och prisregleringslag. Fö.
70. Utvärdering av buggning och preventiva tvångsmedel. Ju.
71. EU, Sverige och den inre marknaden – En översyn av horisontella bestämmelser inom varu- och tjänsteområdet. UD.
72. Insyn och integritet i brottsbekämpningen – några frågor. Ju.
73. Vägval för filmen. Ku.
74. Höghastighetsbanor – ett samhällsbygge för stärkt utveckling och konkurrenskraft. N.
75. Folkbokföringen. Fi.
76. Svenskt rättsväsende i internationella uppdrag, m.m. Ju.
77. EU:s Viseringskodex. Ju.
78. Ökad säkerhet i domstol. Ju.
79. Några begravningsfrågor. Ku.
80. Kriminalvården – ledning och styrning. Ju.
81. Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. N.

# Statens offentliga utredningar 2009

---

## Systematisk förteckning

### **Justitiedepartementet**

---

- En mer rättssäker inhämtning av elektronisk kommunikation i brottsbekämpningen. [1]  
Säkerhetskopiers rättsliga status. [5]  
Effektiviteten i Kriminalvårdens lokalförsörjning. [13]  
Grundlagsskydd för digital bio och andra yttrandefrihetsrättsliga frågor. [14]  
Kommunal kompetenscatalog.  
En problemorientering. [17]  
Två rapporter till Grundlagsutredningen. [18]  
Aktiv väntan – asylsökande i Sverige. [19]  
Förenklingar i aktiebolagslagen m.m. [34]  
Moderna hyreslagar. [35]  
Enklare beslutsfattande i ekonomiska föreningar. [37]  
Försenad årsredovisning och bokföringsbrott, m.m. [46]  
Den nya migrationsprocessen. [56]  
Återvändandedirektivet och svensk rätt. [60]  
Modernare adoptionsregler. [61]  
Signalspaning för polisiära behov. [66]  
Utvärdering av buggning och preventiva tvångsmedel. [70]  
Insyn och integritet i brottsbekämpningen – några frågor. [72]  
Svenskt rättsväsende i internationella uppdrag, m.m. [76]  
EU:s Viseringskodex. [77]  
Ökad säkerhet i domstol. [78]  
Kriminalvården – ledning och styrning. [80]

### **Utrikesdepartementet**

---

- EU, Sverige och den inre marknaden  
– En översyn av horisontella bestämmelser inom varu- och tjänsteområdet. [71]

### **Försvarsdepartementet**

---

- Ransonerings och prisreglering i krig och fred. [3]  
Totalförsvarsplikt och frivillighet. [63]

- Försvarsmaktens helikopter 4  
– frågan om vidmakthållande eller avveckling. [67]  
En ny ransonerings- och prisregleringslag. [69]

### **Socialdepartementet**

---

- En nationell cancerstrategi för framtiden. [11]  
En ny alkohollag. [22]  
Olovlig tobaksförsäljning. [23]  
Socialtjänsten. Integritet – Effektivitet. [32]  
Ingen får vara Svarte Petter. Tydligare ansvarsfördelning inom socialtjänsten. [38]  
Bättre samverkan. Några frågor kring samspelen mellan sjukvård och socialförsäkring. [49]  
Ett effektivare smittskydd. [55]  
Lag om stöd och skydd för barn och unga (LBU). + Bilaga. [68]

### **Finansdepartementet**

---

- Sekretess vid anställning av myndighetschefer. [4]  
Återkrav inom välfärdssystemen.  
– Förslag till lagstiftning. [6]  
Säkerhetskontroller vid fullmäktige- och nämndsammanträden. [9]  
Skatt i retur. [12]  
Redovisning av kommunal medfinansiering. [21]  
Samordnad kommunstatistik för styrning och uppföljning. [25]  
Skatterabatt på aktieförvärv och vinstutdelningar. [33]  
Bättre och snabbare insättningsgaranti. [41]  
Nytt pensionssystem för den statsunderstödda scenkonsten. [50]  
Skatteförfarandet. [58]  
Skatteincitament för gåvor till forskning och ideell verksamhet. [59]  
Skatt på fluorerade växthusgaser. [62]

Moderniserade skatteregler för ideell sektor.  
[65]

Folkbokföringen. [75]

### **Utbildningsdepartementet**

---

Ta klass. [27]

Stärkt stöd för studier – tryggt, enkelt och flexibelt. + Bilagor. [28]

Klinisk forskning – ett lyft för sjukvården. [43]

Staten och imamerna. Religion, integration, autonomi. [52]

Flickor och pojkar i skolan – hur jämställt är det? [64]

### **Jordbruksdepartementet**

---

Den svenska administrationen av jordbruksstöd. [7]

Trygg med vad du äter – nya myndigheter för säkra livsmedel och hållbar produktion. [8]

Det växande vattenbrukslandet. [26]

Skog utan gräns? [30]

Fiskevård i enskilt vatten. En översyn av lagen om fiskevårdsområden. [53]

Uthållig älgförvaltning i samverkan. [54]

### **Miljödepartementet**

---

Miljöprocessen. [10]

Vattenverksamhet. [42]

Områden av riksintresse och Miljökonsekvensbeskrivningar. [45]

Myndighet för hållbart samhällsbyggande – en granskning av Boverket. [57]

### **Näringsdepartementet**

---

Nya nät för förnybar el. [2]

Mer järnväg för pengarna. [20]

De statliga beställarfunktionerna och anläggningsmarknaden. [24]

Effektiva transporter och samhällsbyggande – en ny struktur för sjö, luft, väg och järnväg. [31]

En ny kollektivtrafiklag. + Bilagor. [39]

Koncessioner för el- och gasnät. [48]

Höghastighetsbanor.

Ett samhällsbygge för stärkt utveckling och konkurrenskraft. [74]

Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik. [81]

### **Integrations- och jämställdhetsdepartementet**

---

Fritid på egna villkor. [29]

Främja, Skydda, Övervaka

– FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. [36]

### **Kulturdepartementet**

---

Kraftsamling!

– museisamverkan ger resultat. + Bilagor. [15]

Betänkande av Kulturutredningen.

Grundanalys

Förnyelseprogram

Kulturpolitikens arkitektur. [16]

Avskaffande av filmcensuren för vuxna

– men förstärkt skydd för barn och unga mot skadlig mediepåverkan. [51]

Vägval för filmen. [73]

Några begravningsfrågor. [79]

### **Arbetsmarknadsdepartementet**

---

En ny modell för arbetsmiljötillsyn. [40]

Integritetsskydd i arbetslivet. [44]

God arbetsmiljö - en framgångsfaktor? [47]