

## Høringsnotat

### Bekendtgørelse om klageadgang og tilsyn med transportører og forvaltningsorganer for busterminaler m.v.

#### 1. Indledning

Trafikstyrelsen har den 4. december 2014 sendt udkast til bekendtgørelse om klageadgang og tilsyn med transportører og forvaltningsorganer for busterminaler m.v. i høring hos de i bilag 1 nævnte organisationer. Bekendtgørelsen har også været offentliggjort på Høringsportalen.

Høringsfristen udløb den 16. januar 2015.

Følgende organisationer har ingen bemærkninger:

- Dansk Arbejdsgiverforening

Trafikstyrelsen har herudover modtaget høringssvar fra:

- Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- Dansk Erhverv
- Danske Busvognmænd
- Forbrugerrådet Tænk
- Trafikselskaberne i Danmark

I det følgende refereres og kommenteres de indkomne bemærkninger. Trafikstyrelsens kommentarer til de enkelte emner følger i kursiv.

#### 2. Generelle bemærkninger

Dansk Erhverv henviser til, at ændringerne gennemføres på baggrund af passagerrettighedsdirektivet. Dansk Erhverv kan støtte en administrativt enkel og gennemskuelig klageadgang på området og dermed det tilsendte udkast.

Dato 26. marts 2015

Danske Busvognmænd er meget tilfredse med, at Trafikstyrelsen nu tager initiativ til, at passagerernes adgang til at klage, jf. passagerrettighedsdirektivet, nu bliver etableret. Der udføres turistbuskørsel og rutebuskørsel på højt niveau i Danmark, og det er naturligt, at passagererne er sikret en tilsvarende god og gennemsigtig adgang til at klage og få deres klager afprøvet.

Danske Busvognmænd har med tilfredshed noteret sig følgende i forhold til klager over transportøren:

- Udgangspunktet er, at transportøren skal etablere en klageadgang og at passageren skal rette sin klage her (§ 2)
- Dernæst henvises klager så vidt muligt til Ankenævnet for Bus Tog og Metro (ABTM) (§1, stk. 2)
- Trafikstyrelsen behandler klager, der ikke kan behandles af ABTM.

Det er Danske Busvognmænds opfattelse, at de relevante operatører allerede har etableret den omtalte klageadgang. Danske Busvognmænd orienterer under alle omstændigheder sine medlemsvirksomheder om de nye regler.

### **3. Trafikstyrelsens kompetence til at behandle klager**

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro gør opmærksom på, at i udkastet til bekendtgørelsen om klageadgang § 1, stk. 2, er anført, at Trafikstyrelsen behandler de klager, der ikke kan behandles af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet antager, at det med formuleringen i udkast til bekendtgørelse om klageadgang for buspassagerer over forhold i henhold til forordningen for buspassagerer fastholdes, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro behandler de klager, som falder inden for Ankenævnets kompetence – og ikke Trafikstyrelsen.

Forbrugerrådet Tænk fortolker fremsendte udkast til bekendtgørelse om klageadgang og tilsyn med transportører og forvaltningsorganer for busterminaler m.v. som status quo ift. de nuværende regler for klageadgang til ankenævn, herunder Pakkerejseankenævnet og Ankenævn for bus, tog og metro.

*Trafikstyrelsen kan tilslutte sig Ankenævnet for Bus, Tog og Metros samt Forbrugerrådet Tænks bemærkninger. Som Ankenævnet angiver i sit høringssvar fremgår dette af udkast til bekendtgørelsens § 1, stk. 2 samt af § 28 a, stk. 2, i lov om ændring af lov om trafikselskaber af 25. juni 2014.*

*Herudover ændres den endelige bekendtgørelse således, at hvis klager ikke får medhold i sin klage til transportøren m.v. efter §§ 2 og 3, skal klagen indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Transportøren, forvaltningsorganet for busterminaler, billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren skal i dennes svar på klage oplyse*

Dato 26. marts 2015

klager om dette. Såfremt Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ikke har kompetence til at behandle klagen, oversender Ankenævnet klagen til Trafikstyrelsen, som i disse tilfælde har kompetence til at behandle klagen, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 2 samt § 28 a, stk. 2, i lov om ændring af lov om trafikselskaber af 25. juni 2014.

#### **4. Trafikstyrelsens beføjelser**

Trafikselskaberne i Danmark henviser til, at Trafikstyrelsens beføjelser i forbindelse med behandlingen af klager er uklare. I henhold til lov-bemærkningerne til § 28 a fremgår det, at Trafikstyrelsen kan afgive en vejledende udtalelse, hvor forordningen ikke overholdes, og at Trafikstyrelsen i grove tilfælde kan melde den forpligtede efter forordningen til politiet, hvor den forpligtede ikke efterlever Trafikstyrelsens udtalelse. Det er Trafikselskaberne i Danmarks opfattelse, at Trafikstyrelsen på denne baggrund ikke kan påbyde den forpligtede, at iværksætte eventuelt påkrævede forbedringer eller udbetale eventuel kompensation til klageren, som angivet i bekendtgørelsens § 2, stk. 4, og § 3, stk. 4.

*Bestemmelserne § 2, stk. 4 og § 3, stk. 4 udgår af den endelige bekendtgørelse. Der indsættes en ny bestemmelse, hvorefter Trafikstyrelsen på eget initiativ eller efter klage kan afgive en vejledende udtalelse, hvis Trafikstyrelsen konstaterer, at en transportør, et forvaltningsorgan for en busterminal, en billetudsteder, en rejseagent eller en rejsearrangør ikke lever op til forordningens krav. Såfremt den pågældende ikke efterlever den vejledende udtalelse inden for 8 uger, herunder iværksætter eventuelle forbedringer eller udbetaler eventuel kompensation, vil Trafikstyrelsen i grove tilfælde anmelde den pågældende til politiet.*

*Det er Trafikstyrelsens opfattelse, at der herefter er skabt klarhed over Trafikstyrelsens beføjelser.*

#### **5. Frist for efterlevelse af vejledende udtalelse**

Trafikselskaberne i Danmark er af den opfattelse, at den 8 ugers frist, en transportør, et forvaltningsorgan for busterminaler, en billetudsteder, en rejseagent eller en rejsearrangør har til at efterleve Trafikstyrelsens afgørelse, i praksis vil kunne vise sig vanskelig, afhængig af, hvad en afgørelse fra Trafikstyrelsen går ud på. Trafikselskaberne i Danmark foreslår derfor, at forholdene skal udbedres inden for en rimelig frist, således at man kan tage et individuelt hensyn til, hvor byrdefuld en afgørelse er.

*Den pågældende bestemmelse angiver blot, at den forpligtede skal have iværksat eventuelle forbedringer inden for 8 ugers fristen. Trafikstyrelsen er af den opfattelse, at en 8 ugers frist til at iværksætte forbedringer er rimelig.*

Dato 26. marts 2015

## 6. Skiltning

Trafikselskaberne i Danmark anfører, at det er uhensigtsmæssigt, at der i § 4 indføres et udtrykkeligt krav om at anvende Kommissionens sammendrag af forordningen som opslag på busterminaler, da sammendraget er særdeles omfattende og ikke velegnet som kunderettet information, særligt ikke i form af et fysisk "opslag". Dertil kommer, at en række af bestemmelserne ikke nødvendigvis finder anvendelse på trafikselskabernes ruter, idet trafikselskaberne udelukkende har ruter under 250 km.

*Bestemmelsen vedrørende opslag på terminalen udgår af den endelige bekendtgørelse, da det allerede fremgår af lov om trafikselskaber, at det er muligt at sanktionere transportører og forvaltningsorganer for busterminaler, såfremt disse ikke informere passagererne ved opslag om passagerrettigheder i henhold til forordning nr. 181/2011. Det er valgfrit, om transportøren eller forvaltningsorganer for busterminaler vil anvende Kommissionens sammendrag af forordningen som opslag på busterminaler i henhold til forordningens artikel 25, stk. 2.*

## **Bilag 1**

Bornholms passagerforening  
Danmarks Rejsebureau Forening  
Dansk Arbejdsgiverforening  
Dansk Erhverv  
Dansk Industri  
Dansk Industri Transport  
Dansk Kollektiv Trafik  
Dansk Taxiråd  
Danske Busvognmænd  
Danske Handicaporganisationer  
Danske Regioner  
Det Centrale Handicapråd  
DSB  
Erhvervsstyrelsen  
Fagligt Fælles Forbund  
Forbrugerrådet  
Kommunernes Landsforening  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Landsorganisationen i Danmark  
Pakkerejseankenævnet  
Rejsearrangører i Danmark  
Rejsegarantifonden  
Trafikselskaberne i Danmark  
Århus Rutebilstation