

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

I medfør af § 28 b, i lov om trafikselskaber, jf. lovbekendtgørelse nr. 412 af 11. april 2010, som ændret ved § 1 i lov nr. 745 af 25. juni 2014, fastsættes efter bemyndigelse:

§ 1. Denne bekendtgørelse fastsætter bestemmelser, der er nødvendige for at anvende Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004.

Stk. 2. Trafikstyrelsen behandler klager i forhold til forordningen nævnt i stk. 1, der ikke kan behandles af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Stk. 3. I denne bekendtgørelse forstås ved

- 1) Forordningen: Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004.
- 2) Transportør: En fysisk eller juridisk person, dog ikke en rejsearrangør, rejseagent eller billetudsteder, som tilbyder offentligheden befordring i form af rutekørsel eller lejlighedsvis kørsler.
- 3) Billetudsteder: Enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en transportør.
- 4) Rejseagent: Enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en passager.
- 5) Rejsearrangør: Arrangør eller formidler som omhandlet i artikel 2, nr. 2) og 3), i Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, dog ikke transportøren.
- 6) Handicappet eller bevægelseshæmmet: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov.
- 7) Terminal: En bemandet busterminal, hvor der i henhold til den fastlagte rute er planlagt rutekørsel med stop til passagerers på- og udstigning, udstyret med faciliteter såsom indtjekningskranke, ventesal eller billetkontor.
- 8) Forvaltningsorgan for en busterminal: En forvaltningsenhed i en medlemsstat, der er ansvarlig for forvaltningen af en udpeget terminal.
- 9) Aflysning: En tidligere planlagt rutekørsel, som ikke gennemføres.
- 10) Forsinkelse: Forskellen mellem det tidspunkt, rutekørslen var planlagt til at afgang ifølge den offentliggjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

§ 2. Klage over manglende opfyldelse af en transportørs eller et forvaltningsorgan for en busterminals forpligtelser om ikke-diskrimination af passagerer, herunder særligt passagerer med handicap og bevægelsehæmmede passagerer, samt passagerers rettigheder i tilfælde af forsinkelse og aflysning m.v. i medfør af forordningen, indgives til henholdsvis transportøren eller forvaltningsorganet for en busterminal.

Stk. 2. Transportørens eller forvaltningsorganet for en busterminals behandling af klage efter stk. 1 kan påklages til Trafikstyrelsen. Klagefristen er 4 uger regnet fra det tidspunkt, hvor transportøren eller forvaltningsorganet for en busterminal afgiver svar på klage efter stk. 1.

Stk. 3. Transportøren eller forvaltningsorganet for en busterminal skal, hvis klager ikke får medhold i svar på klage efter stk. 1, oplyse, at svaret kan påklages til Trafikstyrelsen.

Stk. 4. Transportøren eller forvaltningsorganet for en busterminal skal senest 8 uger efter Trafikstyrelsens afgørelse af klage efter stk. 2 efterleve afgørelsen, herunder have iværksat eventuelt påkrævede forbedringer eller have udbetalt eventuel kompensation m.v. til klageren.

§ 3. Klage over manglende opfyldelse af billetudstederes, rejseagenters eller rejsearrangørers forpligtelser efter forordningen indgives til henholdsvis billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren.

Stk. 2. Billetudstederens, rejseagentens eller rejsearrangørens behandling af klage efter stk. 1 kan påklages til Trafikstyrelsen. Klagefristen er 4 uger regnet fra det tidspunkt, hvor billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren afgiver svar på klage efter stk. 1.

Stk. 3. Billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren skal, hvis klager ikke får medhold i svar på klage efter stk. 1, oplyse, at svaret kan påklages til Trafikstyrelsen.

Stk. 4. Billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren skal senest 8 uger efter Trafikstyrelsens afgørelse af klage efter stk. 2 efterleve afgørelsen, herunder have iværksat eventuelt påkrævede forbedringer eller have udbetalt eventuel kompensation m.v. til klageren.

§ 4. Transportører og forvaltningsorganer for busterminaler, der er omfattet af denne bekendtgørelse, jf. § 1, skal ved opslag på terminalen gøre opmærksom på de forpligtelser for transportører og forvaltningsorganer for busterminaler, der følger af forordningen.

Stk. 2. Som opslag skal EU-Kommissionens sammenskrivning af forordningen anvendes, jf. forordningens artikel 25, stk. 2.

§ 5. Trafikstyrelsen fører tilsyn med transportørers og forvaltningsorganer for busterminalers overholdelse af forordningen i forbindelse med Trafikstyrelsens behandling af konkrete klager.

Stk. 2. Trafikstyrelsen kan efter behov desuden foretage fysiske inspektioner på den enkelte terminal. Inspektioner kan være uanmeldte.

Stk. 3. Hvis der konstateres fejl og mangler i forhold til overholdelse af § 4, stk. 1, som følge af en inspektion, kan Trafikstyrelsen påbyde, at disse udbedres inden for en rimelig frist.

§ 6. Bekendtgørelsen træder i kraft xx. januar 2015.

Trafikstyrelsen, den januar 2015

Carsten Falk Hansen

/ Niels Remmer