

EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDSFORORDNING (EU) nr. 181/2011

2019/EØS/77/61

av 16. februar 2011

om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004(*)

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR —

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

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité⁽¹⁾,

etter samråd med Regionkomiteen,

etter den ordinære regelverksprosess, på grunnlag av Forlikskomiteens felles forslag av 24. januar 2011⁽²⁾, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Unionens tiltak på området buss- og turvogntransport bør ha som mål bl.a. å sikre passasjerene et høyt vernnivå som kan sammenlignes med andre transportmåter, uansett hvor de reiser. Dessuten bør det tas fullt hensyn til de allmenne kravene til forbrukervern.
- 2) Etersom buss- eller turvognpassasjerer er den svake parten i transportavtalen, bør alle passasjerer sikres et minstevern.

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 115/2015 av 30. april 2015 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIII (Transport) og vedlegg XIX (Forbrukervern), se EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende* nr. 42 av 4.8.2016, s. 69.

⁽¹⁾ EUT C 317 av 23.12.2009, s. 99.

⁽²⁾ Europaparlamentsuttalelse av 23. april 2009 (EUT C 184 E av 8.7.2010, s. 312), Rådets holdning ved første behandling av 11. mars 2010 (EUT C 122 E av 11.5.2010, s. 1), Europaparlamentets holdning av 6. juli 2010 (ennå ikke offentliggjort i EUT), rådsbeslutning av 31. januar 2011 og Europaparlamentets regelverksresolusjon av 15. februar 2011 (ennå ikke offentliggjort i EUT).

- 3) Unionens tiltak for å bedre passasjerrettighetene innenfor buss- og turvogntransport bør ta hensyn til særtrekkene ved denne sektoren, som for en stor del består av små og mellomstore bedrifter.

- 4) Passasjerene og, som et minimum, de personer som passasjerer hadde eller ville ha hatt en lovmessig forsørgerplikt overfor, bør ha tilstrekkelig vern i tilfelle ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, idet det tas hensyn til europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/103/EF av 16. september 2009 om ansvarsforsikring for motorvogn og kontroll med at forsikringsplikten overholdes⁽³⁾.

- 5) Ved valg av nasjonal lovgivning som skal anvendes på erstatning for en persons død, herunder rimelige begravelleskostnader, eller personskade samt for bortkommet eller skadet bagasje som følge av ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, bør det tas hensyn til europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 864/2007 av 11. juli 2007 om hvilken lovgivning som får anvendelse på forpliktelser utenfor avtaleforhold (Roma II)⁽⁴⁾ og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)⁽⁵⁾.

- 6) I tillegg til erstatning i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning for en persons død, for personskade eller for bortkommet eller skadet bagasje som følge av ulykker som skyldes bruk av buss eller turvogn, bør passasjerene ha rett til assistanse for å få oppfylt sine umiddelbare praktiske behov etter en ulykke. Slik assistanse bør om nødvendig omfatte førstehjelp, innkvartering, mat, klær og transport.

⁽³⁾ EUT L 263 av 21.12.2004, s. 11.

⁽⁴⁾ EUT L 199 av 22.6.2007, s. 40.

⁽⁵⁾ EUT L 177 av 30.09.2008, s. 6.

- 7) Persontransporttjenester med buss og turvogn bør komme alle borgere til gode. Derfor bør funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, uavhengig av om årsaken til funksjonshemningen eller bevegelseshemningen er uførhet, alder eller andre forhold, ha samme adgang til buss- og turvogntransport som andre borgere. Funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer har samme rett som alle andre borgere til fri bevegelse, valgfrihet og likebehandling.
- 8) På bakgrunn av artikkel 9 i De forente nasjoners konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne og for å gi funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer samme mulighet som andre borgere til å reise med buss og turvogn bør det fastsettes regler for likebehandling og assistanse under reisen. Disse personene bør derfor gis adgang til å reise og ikke nektes transport på grunn av sin funksjonshemning eller bevegelseshemning, med mindre dette er berettiget av sikkerhetsgrunner eller på grunn av kjøretøyets eller infrastrukturens utforming. Innenfor rammen av gjeldende lovgivning om vern av arbeidstakere bør funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer ha rett til assistanse på terminalene og om bord i kjøretøyene. Av hensyn til den sosiale integrasjonen bør assistansen ytes gratis til de berørte personene. Transportørene bør fastsette adgangsvilkår, helst ved å bruke det europeiske standardiserings-systemet.
- 9) I forbindelse med beslutninger om utforming av nye terminaler og ved større ombygginger bør terminaladministrasjonene bestrebe seg på å ta hensyn til behovene til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, i samsvar med kravene om «utforming for alle». I alle tilfeller bør terminaladministrasjonene utpeke steder der slike personer kan melde sin ankomst og be om assistanse.
- 10) På samme måte bør transportørene, uten at det berører nåværende eller framtidig lovgivning om tekniske krav til busser og turvogner, om mulig ta hensyn til disse behovene når de treffer beslutninger om utstyret i nye og ombygde kjøretøyer.
- 11) Medlemsstatene bør bestrebe seg på å forbedre eksisterende infrastruktur når det er nødvendig for at transportørene skal kunne sikre funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer adgang, og for å gi egnet assistanse.
- 12) For å kunne imøtekomme funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers behov bør personalet få egnet opplæring. Med sikte på å lette gjensidig godkjenning av førernes nasjonale kvalifikasjoner kan opplæring i bevissthet om funksjonshemninger inngå i den grunnleggende kvalifiseringen eller regelmessige opplæringen omhandlet i europaparlaments- og rådsdirektiv 2003/59/EF av 15. juli 2003 om grunnleggende kvalifisering og regelmessig opplæring av førere av visse veigående kjøretøyer for transport av gods eller passasjerer⁽¹⁾. For å sikre forenlighet mellom innføringen av opplæringskravene og de fristene som er fastsatt i nevnte direktiv, bør det gis mulighet for unntak i et begrenset tidsrom.
- 13) Organisasjoner som representerer funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer, bør rådspørres eller medvirke ved utarbeidingen av innholdet i opplæringen om funksjonshemninger.
- 14) Opplysninger om tjenesten før og under reisen bør inngå i buss- og turvognpassasjerers rettigheter. Alle vesentlige opplysninger som gis til buss- og turvognpassasjerer, bør også på anmodning gis i en alternativ form som er lett tilgjengelig for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, f.eks. med stor skrift, i klarspråk, med blindeskrift, som elektronisk kommunikasjon som er tilgjengelig via adaptiv teknologi, eller på lydbånd.
- 15) Denne forordning bør ikke begrense transportørens rett til å søke erstatning fra enhver person, herunder tredjemand, i samsvar med gjeldende nasjonal lovgivning.
- 16) Ulempene for passasjerene på grunn av innstilte eller vesentlig forsinkede reiser bør begrenses. Derfor bør passasjerer som reiser fra terminaler, tas hånd om på en egnet måte, og opplysninger bør gis på en slik måte at de er lett tilgjengelige for alle passasjerer. Passasjerene bør også få muligheten til å avbestille reisen og få billettene refundert, eller til å fortsette reisen eller bli omrutet under tilfredsstillende vilkår. Dersom transportørene ikke gir passasjerene nødvendig assistanse, bør passasjerene ha rett til erstatning.
- 17) Transportørene bør samarbeide med sikte på å vedta bestemmelser på nasjonalt eller europeisk plan, med medvirkning fra berørte parter, yrkessammenslutninger og sammenslutninger av kunder, passasjerer, funksjonshemmede og bevegelseshemmede. Slike bestemmelser bør ha som mål å forbedre de opplysninger og den pleie og assistanse passasjerene tilbys når det oppstår avbrudd i reisen, særlig ved store forsinkelser eller innstillinger, med særlig vekt på passasjerer som har særskilte behov på grunn av funksjonshemning, bevegelseshemning, sykdom, alder eller graviditet, herunder deres ledsagere, samt passasjerer som reiser med små barn. De nasjonale tilsynsorganene skal underrettes om nevnte bestemmelser.

⁽¹⁾ EUT L 226 av 9.7.2003, s. 4.

- 18) Denne forordning bør ikke berøre passasjerrettighetene fastsatt ved rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer⁽¹⁾. Denne forordning bør ikke gjelde for tilfeller der en pakketur innstilles av andre årsaker enn at transporten med buss eller turvogn innstilles.
- 19) Passasjerene bør underrettes fullt ut om sine rettigheter i henhold til denne forordning, slik at de faktisk kan utøve disse rettighetene.
- 20) Passasjerene bør kunne utøve sine rettigheter ved hjelp av egnede klageordninger som er iverksatt av transportørene, eller eventuelt ved å inngi klage til det eller de organene som vedkommende medlemsstat har utpekt for formålet.
- 21) Medlemsstatene bør sikre at denne forordning overholdes og utpeke ett eller flere vedkommende organer som skal stå for tilsyn og håndheving. Dette berører ikke passasjerenes rett til å søke om erstatning gjennom en domstol i henhold til nasjonal lovgivning.
- 22) Idet det tas hensyn til de framgangsmåtene medlemsstatene har fastsatt for inngivelse av klager, bør en klage som gjelder assistanse, fortrinnsvis rettes til det eller de organer som er utpekt til å håndheve denne forordning i den medlemsstaten der påstignings- eller avstigningsstedet ligger.
- 23) Medlemsstatene bør fremme bruk av offentlige transportmidler og bruk av integrerte opplysninger og integrerte billetter, for å optimere bruken av og samtrafikkvevnen til ulike transportmåter og transportører.
- 24) Medlemsstatene bør fastsette sanksjoner for overtredelser av denne forordning og sikre at disse sanksjonene iverksettes. Disse sanksjonene bør være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 25) Ettersom målet for denne forordning, som er å sikre et høyt og likeverdig nivå for vern av og assistanse til buss- og turvognpassasjerer i alle medlemsstater, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går denne forordning ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 26) Denne forordning bør ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger⁽²⁾.
- 27) Håndhevingen av denne forordning bør skje på grunnlag av europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid)⁽³⁾. Nevnte forordning bør derfor endres.
- 28) Denne forordning er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om de grunnleggende rettigheter, som nevnt i artikkel 6 i traktaten om Den europeiske union, idet det også tas hensyn til rådsdirektiv 2000/43/EF av 29. juni 2000 om gjennomføring av prinsippet om likebehandling uansett rase eller etnisk opprinnelse⁽⁴⁾ og rådsdirektiv 2004/113/EF av 13. desember 2004 om gjennomføring av prinsippet om lik handsaming av kvinner og menn når det gjeld tilgang til og levering av varer og tenester⁽⁵⁾ —

VEDTATT DENNE FORORDNING:

KAPITTEL I

ALMINNELIGE BESTEMMELSER

Artikkel 1

Formål

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

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

⁽²⁾ EFT L 281 av 27.6.1995, s. 31.

⁽³⁾ EUT L 364 av 21.12.2004, s. 1.

⁽⁴⁾ EFT L 180 av 10.08.2000, s. 22.

⁽⁵⁾ EUT L 373 av 21.12.2004, s. 37.

⁽¹⁾ EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59.

*Artikkel 2***Virkeområde**

1. Denne forordning får anvendelse på passasjerer som reiser med rutetransport for uspesifiserte passasjer kategorier, når passasjerenes påstignings- eller avstigningssted ligger på en medlemsstats territorium og den fastsatte reiseavstanden er 250 km eller mer.

2. Med hensyn til transport som nevnt i nr. 1 der den fastsatte reiseavstanden er under 250 km, får artikkel 4 nr. 2, artikkel 9, artikkel 10 nr. 1, artikkel 16 nr. 1 bokstav b), artikkel 16 nr. 2, artikkel 17 nr. 1 og 2 og artikkel 24-28 anvendelse.

3. Dessuten får denne forordning, unntatt artikkel 9-16, artikkel 17 nr. 3 og kapittel IV, V og VI, anvendelse på passasjerer som reiser med transport utenfor rute, når passasjerens første påstigningssted eller siste avstigningssted ligger på en medlemsstats territorium.

4. Med unntak av artikkel 4 nr. 2, artikkel 9, artikkel 10 nr. 1, artikkel 16 nr. 1 bokstav b), artikkel 16 nr. 2, artikkel 17 nr. 1 og 2 og artikkel 24-28 kan medlemsstatene, på en åpen og ikke-diskriminerende måte, unnta innenriks rutetransport fra anvendelsen av denne forordning. Slike unntak kan gis fra og med datoen for anvendelse av denne forordning for en periode på høyst fire år, og kan fornyes én gang.

5. For en periode på fire år fra datoen for anvendelse av denne forordning kan medlemsstatene på en åpen og ikke-diskriminerende måte unnta bestemte rutetransporter fra anvendelsen av denne forordning, ettersom en betydelig del av slike rutetransporter, med minst ett fastsatt stopp, utføres utenfor Unionen. Slike unntak kan fornyes én gang.

6. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om unntak for ulike typer transport som gis i henhold til nr. 4 og 5. Kommisjonen skal treffe egnede tiltak dersom et slikt unntak anses for ikke å være i samsvar med bestemmelsene i denne artikkel. Innen 2. mars 2018 skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om unntak som er gitt i henhold til nr. 4 og 5.

7. Ingen bestemmelse i denne forordning skal anses for å være i strid med eller for å innføre ytterligere krav enn de tekniske kravene til busser eller turvogner, til infrastruktur eller til utstyr på bussholdeplasser og terminaler som er fastsatt i gjeldende regelverk.

8. Denne forordning berører ikke passasjerrettighetene fastsatt i direktiv 90/314/EØF og får ikke anvendelse dersom en pakketur som omhandlet i nevnte direktiv, innstilles av andre årsaker enn at en rutetransport innstilles.

*Artikkel 3***Definisjoner**

I denne forordning menes med:

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

- k) «adgangsvilkår» relevante standarder og retningslinjer for samt opplysninger om adgangen til busser og/eller utpekte terminaler, herunder deres utstyr for funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer,
- l) «reservasjon» en bestilling av en sitteplass på en buss eller turvogn for rutetransport med et angitt avgangstidspunkt,
- m) «terminal» en bemannet terminal der en rutetransport etter den fastsatte ruten skal stoppe for påstigning eller avstigning av passasjerer, og som er utstyrt med innretninger som innsjekkingskranke, venterom eller billett-kontor,
- n) «bussholdeplass» ethvert sted utenom en terminal der en rutetransport etter den fastsatte ruten skal stoppe for påstigning eller avstigning av passasjerer,
- o) «terminaladministrasjon» en forvaltningsenhet i en medlemsstat som har ansvaret for forvaltningen av en utpekt terminal,
- p) «innstilling» en tidligere planlagt rutetransport som ikke utføres,
- q) «forsinkelse» forskjellen mellom en rutetransports avgangstid i henhold til den offentliggjorte ruteplanen, og dens faktiske avgangstid.

Artikkel 4

Billetter og ikke-diskriminerende avtalevilkår

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

Artikkel 5

Andre utførende parter

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

Artikkel 6

Forbud mot unntak

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

KAPITTEL II

ERSTATNING OG ASSISTANSE I TILFELLE ULYKKER

Artikkel 7

Passasjerers død eller personskade og bortkommet eller skadet bagasje

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

Artikkel 8

Passasjerers umiddelbare praktiske behov

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

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

KAPITTEL III

**FUNKSJONSHEMMEDE OG BEVEGELSESHEMMEDE
PERSONERS RETTIGHETER***Artikkel 9***Rett til transport**

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

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

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

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

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

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

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

*Artikkel 11***Tilgjengelighet og opplysninger**

1. I samarbeid med organisasjoner som representerer funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer, skal transportørene og terminaladministrasjonene, eventuelt gjennom sine organisasjoner, fastsette eller ha fastsatt ikke-diskriminerende adgangsvilkår for transport av funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer.
2. Adgangsvilkårene fastsatt i nr. 1, herunder teksten i regelverk vedtatt på internasjonalt plan, unionsplan eller nasjonalt plan der sikkerhetskravene som de ikke-diskriminerende adgangsvilkårene bygger på, er fastsatt, skal offentliggjøres av transportørene og terminaladministrasjonene fysisk eller på Internett, etter anmodning i lett tilgjengelig form, på de samme språkene som opplysninger normalt offentliggjøres på for alle passasjerer. Når disse opplysningene gis, skal det tas særlig hensyn til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers behov.
3. Turarrangørene skal stille til rådighet de adgangsvilkårene som er fastsatt i nr. 1, og som får anvendelse på reiser som inngår i pakkereiser, pakkeferier og pakketurer som de arrangerer, selger eller tilbyr for salg.
4. Opplysningene om adgangsvilkår nevnt i nr. 2 og 3 skal på anmodning fra passasjereren deles ut i fysisk form.

5. Transportørene, reisebyråene og turarrangørene skal sikre at alle relevante alminnelige opplysninger om reisen og transportvilkårene, herunder eventuelt ved reservasjon og opplysninger på Internett, foreligger i en form som er egnet og lett tilgjengelig for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer. Opplysningene skal på anmodning fra passasjerer deles ut i fysisk form.

Artikkel 12

Utpeking av terminaler

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

Artikkel 13

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

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

2. Med forbehold for adgangsvilkårene fastsatt i artikkel 11 nr. 1 skal transportørene gi gratis assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer om bord i busser og turvogner i minst den utstrekning som er angitt i vedlegg I bokstav b).

Artikkel 14

Vilkår for å gi assistanse

1. Transportørene og terminaladministrasjonene skal samarbeide med sikte på å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, forutsatt at:

- a) personens behov for slik assistanse meldes til transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene eller turarrangørene minst 36 timer før det er behov for den, og
- b) vedkommende personer møter opp på det utpekte stedet:
 - i) på det tidspunktet som transportøren på forhånd har bestemt, som skal være høyst 60 minutter før den angitte avgangstiden, med mindre transportøren og passasjerer har avtalt en kortere periode, eller
 - ii) dersom det ikke er bestemt noe tidspunkt, senest 30 minutter før den angitte avgangstiden.

2. I tillegg til nr. 1 skal funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer når de reserverer eller forhåndskjøper billett, underrette transportøren, reisebyrået eller turarrangøren om sine særlige behov med hensyn til sitteplasser, forutsatt at disse behovene er kjent på dette tidspunktet.

3. Transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene og turarrangørene skal treffe alle nødvendige tiltak for å lette mottakelsen av meldinger om behov for assistanse fra funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer. Denne forpliktelsen gjelder på alle utpekte terminaler og deres utsalgssteder, herunder ved salg per telefon og Internett.

4. Dersom det ikke er gitt melding i samsvar med nr. 1 bokstav a) og nr. 2, skal transportørene, terminaladministrasjonene, reisebyråene og turarrangørene treffe alle rimelige tiltak for å sikre at den funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personen gis nødvendig assistanse for å kunne stige på en avgående buss eller turvogn, bytte til en korresponderende buss eller turvogn eller stige av en ankommende buss eller turvogn under en reise som vedkommende har kjøpt billett til.

5. Terminaladministrasjonene skal utpeke et sted inne i eller utenfor terminalbygningen der funksjonshemmede eller bevegelseshemmede personer kan melde sin ankomst og be om assistanse. Stedet skal være tydelig skiltet og gi grunnleggende opplysninger om terminalen og den assistansen som gis, i en lett tilgjengelig form.

Artikkel 15

Oversending av opplysninger til tredjemann

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

Artikkel 16

Opplæring

1. Transportørene og eventuelt terminaladministrasjonene skal fastsette framgangsmåter for opplæring om funksjonshemninger, herunder anvisninger, og sikre at:

- a) de av deres personale, unntatt førere, herunder personer ansatt av en annen utførende part, som gir direkte assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, har fått opplæring eller anvisninger som beskrevet i vedlegg II bokstav a) og b), og
- b) de av deres personale, herunder førere, som kommer i direkte kontakt med de reisende, har fått opplæring eller anvisninger som beskrevet i vedlegg II bokstav a).

2. En medlemsstat kan for en periode på høyst fem år fra 1. mars 2013 gi unntak fra anvendelsen av nr. 1 bokstav b) med hensyn til opplæring av førere.

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

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

*Artikkel 18***Unntak**

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

KAPITTEL IV

**PASSASJERERS RETTIGHETER VED INNSTILLINGER
ELLER FORSINKELSER***Artikkel 19***Fortsatt reise, omruting og refusjon**

1. Dersom en transportør har rimelig grunn til å forvente at en rutetransport vil bli innstilt eller at avgangen fra en terminal vil bli forsinket med mer enn 120 minutter, eller ved overbooking, skal passasjerene umiddelbart få valget mellom:
 - a) fortsatt reise eller omruting til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen, uten ekstra kostnad, under sammenlignbare vilkår og så snart som mulig,
 - b) refusjon av billettprisen og, dersom det er relevant, gratis transport med buss eller turvogn så snart som mulig tilbake til det første avgangsstedet i henhold til transportavtalen.

2. Dersom transportøren ikke tilbyr passasjerene valget nevnt i nr. 1, har passasjerene rett til en erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen nevnt i nr. 1 bokstav b). Transportøren skal utbetale dette beløpet innen en måned etter at søknaden om erstatning er inngitt.

3. Dersom bussen eller turvognen blir ubrukelig under reisen, skal transportøren sørge for enten fortsatt reise med et annet kjøretøy fra det stedet der det ubrukelige kjøretøyet befinner seg, eller transport fra det stedet der det ubrukelige kjøretøyet befinner seg, til et egnet ventested eller en terminal som det er mulig å fortsette reisen fra.

4. Dersom en rutetransport blir innstilt eller avgangen fra en bussholdeplass blir forsinket med mer enn 120 minutter, har passasjerene rett til fortsatt reise, omruting eller refusjon av billettprisen som nevnt i nr. 1.

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

*Artikkel 20***Opplysninger**

1. Dersom en rutetransport blir innstilt eller avgangen blir forsinket, skal de passasjerene som skal reise fra terminalen, så snart som mulig og senest 30 minutter etter den fastsatte avgangstiden opplyses om dette av transportøren eller eventuelt av terminaladministrasjonen, samt om beregnet avgangstid så snart denne opplysningen foreligger.

2. Dersom passasjerer på grunn av en innstilling eller forsinkelse ikke når fram i tide til en avgang som etter ruteplanen er korresponderende, skal transportøren eller eventuelt terminaladministrasjonen treffe rimelige tiltak for å opplyse de berørte passasjerene om alternative forbindelser.

3. Transportøren eller eventuelt terminaladministrasjonen skal sikre at funksjonshemmede og bevegelsehemmede personer får opplysningene fastsatt i nr. 1 og 2 i en lett tilgjengelig form.

4. Dersom det er mulig, skal opplysningene fastsatt i nr. 1 og 2 gis i elektronisk form til alle passasjerer, herunder passasjerer som skal reise fra bussholdeplasser, innen fristen fastsatt i nr. 1, dersom passasjerene har anmodet om dette og har gitt transportøren de nødvendige kontaktopplysningene.

Artikkel 21

Assistanse ved innstilte eller forsinkede avganger

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

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

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

Artikkel 22

Andre krav

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

Artikkel 23

Unntak

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

KAPITTEL V

ALMINNELIGE REGLER FOR OPPLYSNINGER OG KLAGER

Artikkel 24

Rett til reiseopplysninger

Transportørene og terminaladministrasjonene skal innenfor sine respektive ansvarsområder gi passasjerene tilstrekkelige

opplysninger under hele reisen. Dersom det er mulig, skal disse opplysningene på anmodning gis i lett tilgjengelig form.

Artikkel 25

Opplysninger om passasjerenes rettigheter

1. Transportørene og terminaladministrasjonene skal innenfor sine respektive ansvarsområder sikre at passasjerene senest ved avreisen får tilstrekkelige og forståelige opplysninger om sine rettigheter i henhold til denne forordning. Disse opplysningene skal stilles til rådighet på terminalene og eventuelt på Internett. Dersom det er mulig, skal opplysningene på anmodning fra en funksjonshemmet eller bevegelseshemmet person gis i lett tilgjengelig form. Opplysningene skal omfatte kontaktopplysninger til det eller de tilsynsorganer som er utpekt av medlemsstaten i henhold til artikkel 28 nr. 1.

2. For å oppfylle opplysningskravet nevnt i nr. 1 kan transportørene og terminaladministrasjonene bruke et sammen- drag av bestemmelsene i denne forordning som er utarbeidet av Kommisjonen på alle offisiell språk i Den europeiske unions institusjoner, og som stilles til rådighet for dem.

Artikkel 26

Klager

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

Artikkel 27

Inngivelse av klager

Uten at det berører krav om erstatning i samsvar med artikkel 7 skal en passasjer omfattet av denne forordning som ønsker å klage til transportøren, inngi klagen innen tre måneder fra rutetransporten ble utført eller skulle ha blitt utført. Innen en måned etter å ha mottatt klagen skal transportøren underrette passasjerer om at klagen er tatt til følge, avvist eller fortsatt er under vurdering. Det endelige svaret på klagen skal gis senest tre måneder etter at den er mottatt.

KAPITTEL VI

HÅNDHEVING OG NASJONALE TILSYNSORGANER

Artikkel 28

Nasjonale tilsynsorganer

1. Hver medlemsstat skal utpeke ett eller flere nye eller eksisterende organer med ansvar for å håndheve denne forordning med hensyn til rutetransport fra steder på dens territorium og rutetransport fra en tredjestat til disse stedene. Hvert organ skal treffe de nødvendige tiltak for å sikre overholdelse av bestemmelsene i denne forordning.

Hvert organ skal med hensyn til organisasjon, finansieringsbeslutninger, juridisk struktur og beslutningstaking være uavhengig av transportører, turarrangører og terminaladministrasjoner.

2. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om det eller de organer som de har utpekt i samsvar med denne artikkel.

3. Enhver passasjer kan i samsvar med nasjonal lovgivning til vedkommende organ som er utpekt i henhold til nr. 1, eller til ethvert annet vedkommende organ som er utpekt av en medlemsstat, inngi klage på en påstått overtredelse av denne forordning.

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

Artikkel 29

Rapport om håndheving

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

Artikkel 30

Samarbeid mellom tilsynsorganer

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

Artikkel 31

Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner for overtredelse av bestemmelsene i denne forordning og skal treffe

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

Utferdiget i Strasbourg, 16. februar 2011.

For Europaparlamentet

J. BUZEK

President

For Rådet

MARTONYI J.

Formann

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

KAPITTEL VII

SLUTTBESTEMMELSER

Artikkel 32

Rapportering

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

Artikkel 33

Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

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

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

(*) EUT L 55 av 28.2.2011, s. 1.»

Artikkel 34

Ikrafttredelse

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

Den får anvendelse fra 1. mars 2013.

*VEDLEGG I***ASSISTANSE TIL FUNKSJONSHEMMEDE OG BEVEGELSESHEMMEDE PERSONER****a) Assistanse på utpekte terminaler**

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

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

b) Assistanse om bord

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

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

VEDLEGG II

OPPLÆRING OM FUNKSJONSHEMNINGER

a) **Opplæring i bevissthet om funksjonshemninger**

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

- bevissthet om og hensiktsmessig atferd overfor personer med fysiske, sensoriske (syn og hørsel) eller skjulte funksjonshemninger, eller lærevansker, herunder hvordan det skilles mellom de forskjellige evnene hos personer som kan ha redusert bevegelse, orienteringsevne eller kommunikasjonsevne,
- hindringer som funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer møter, herunder holdningsmessige, miljømessige/fysiske og organisasjonsmessige hindringer,
- godkjente førerhunder, herunder en førerhunds rolle og behov,
- håndtering av uventede hendelser,
- mellommenneskelige ferdigheter og metoder for kommunikasjon med døve og hørselshemmede personer, synshemmede personer, personer med svekket taleevne og personer med lærevansker,
- forsiktig behandling av rullestoler og annet bevegelsesutstyr for å unngå at de skades (for alt personale med ansvar for bagasjehåndtering, dersom slik finnes).

b) **Opplæring i assistanse til funksjonshemmede personer**

Opplæringen av personale som deltar direkte i å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer, omfatter

- metoder for å hjelpe rullestolbrukere med å komme inn i og ut av rullestolen,
 - evne til å gi assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer som reiser med en godkjent førerhund, herunder slike hunders rolle og behov,
 - metoder for å ledsage synshemmede passasjerer og behandling og transport av godkjente førerhunder,
 - kjennskap til hva slags utstyr som kan være til hjelp for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer og hvordan slikt utstyr håndteres,
 - betjening av det utstyret som brukes til hjelp ved påstigning og avstigning, og kunnskap om egnede framgangsmåter for assistanse ved påstigning og avstigning som ivaretar funksjonshemmede og bevegelseshemmede personers trygghet og verdighet,
 - forståelse for nødvendigheten av pålitelig og profesjonell assistanse og bevissthet om at visse funksjonshemmede passasjerer kan føle seg sårbare under reisen fordi de er avhengige av den assistansen som gis,
 - kunnskap om førstehjelp.
-