



Transportministeriet

[trm@trm.dk](mailto:trm@trm.dk)

Att. Lisa Reenberg ([lre@trm.dk](mailto:lre@trm.dk)),

Att. Kristoffer Johansen ([krj@trm.dk](mailto:krj@trm.dk)),

Att. Amalie Holst Madsen ([ahm@trm.dk](mailto:ahm@trm.dk)) og

Att. Stine Øbro Pedersen ([sop@trm.dk](mailto:sop@trm.dk))

Den 23. januar 2023

### **Vedr. KOM(2023) 753 - forslag til ændring af diverse regler for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen**

Trafikselskaberne i Danmark, TID; har modtaget den danske sprogversion i høring samt det tilhørende bilag og har nedenstående bemærkninger.

#### *Generelle bemærkninger*

Forslaget indgår som en del af den samlede pakke om passagerrettigheder, som EU-Kommissionen præsenterede den 29. november 2023. Dette forslag har til formål at ændre i de eksisterende passagerrettighedsforordninger, der gælder på de enkelte transportområder; fly, søtransport, jernbane og buspassagerrettighedsforordningen.

Vi bemærker, at selvom det fremgår af forslaget, at der ikke indføres *nye* passagerrettigheder, så medfører forslaget i den nuværende form nye forpligtelser for trafikselskaberne, som vi ikke umiddelbart ser, øger forbrugerbeskyttelsen væsentligt. Den er i forvejen høj på transportområdet.

Vi bemærker også, at forslaget indfører nye byrdefulde rapporteringsforpligtelser og indførelse af nogle minimumsstandarder for servicekvalitet, hvor flere punkter forekommer irrelevante for både passagerer og transportører.

Med forslaget ændres og suppleres den nugældende buspassagerrettighedsforordning. Det er vigtigt at være opmærksom på, at hovedparten af bestemmelserne i buspassagerrettighedsforordningen ikke finder anvendelse på trafikselskabernes kørsel, idet ruter under 250 km i vidt omfang er undtaget forordningens anvendelsesområde, jf. artikel 2, stk. 1 og 2. Trafikselskaberne i Danmark har ikke ruter på over 250 km.

Samtidig bemærkes dog, at enkelte trafikselskaber enten er, eller i fremtiden også vil have, en rolle som forvaltningsorgan for en busterminal. Det gælder bl.a. i relation til Movias fremtidige varetagelse af driften af Københavns Busterminal for Københavns Kommune, jf. lov om trafikselskaber. Forslaget indeholder således også bestemmelser, der påvirker busterminalers forvaltningsorganer.

#### *Ændringer af relevans for trafikselskaberne*

Forslaget indeholder én artikel for hvert transportområde, der ændrer den respektive passagerrettighedsforordning. Artikel 4 ændrer buspassagerrettighedsforordningen:

- Artikel 19a – Kommissionens nye formular til anmodninger om refusion og kompensation for passagerer. Denne gælder *ikke* for trafikselskaberne, da den ikke gælder ruter under 250 km.

- Artikel 20 – underretning om passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelser. Gælder *ikke* for trafikskabernes ruter. Dog nævnes også "busterminalers forvaltningsorgan" som den der evt. skal give information "hvis det er relevant". Det kan derfor få betydning for de trafikskaber, der er "forvaltningsorgan" for busterminaler. Movia vil blive en sådan i forhold til Københavns Busterminal.
- Artikel 24 – 26a vil gælde for trafikskaberne, jf. Artikel 2, stk. 2 i gældende buspassagerrettighedsforordning (Artikel 24-28 gælder ruter under 250 km. Jf. ovenfor).
- Artikel 24 – Transportører (trafikskaber) og busterminalers forvaltningsorganer skal give passagererne tilstrækkelige oplysninger under hele rejsen i en form der er tilgængelig for alle. Næsten samme som i dag, men oplysningerne skal være tilgængelige, og ikke kun på anmodning fra passageren, som i dag.
- Artikel 25 – Ved billet salg skal der gives oplysning til passagererne om passagerrettigheder og klagemuligheder. I dag er pligten "senest ved afrejsen". I praksis ikke nogen forskel.
- Artikel 25a - Ny. Oplysninger (i alle artiklerne) skal gives i det mest hensigtsmæssige format, hvis muligt elektronisk. Hvis elektronisk; passageren skal kunne gemme skriftlig korrespondance inkl. dato og klokkeslæt på et "varigt medium"
- Artikel 26a – Ny. Her indføres "Servicekvalitetsstandarder" som kendes fra jernbaneområdet. Trafikskaberne skal fastsætte servicekvalitetsstandarder for driften og indføre et "kvalitetsstyringssystem", der ikke defineres nærmere. Standarderne skal mindst omfatte dem som er nævnet i Bilag III til forslaget – se nedenfor. Trafikskaberne skal løbende overvåge eget præstationsniveau. Og hvert andet år offentliggøres en rapport. Også "busterminalers forvaltningsorganer" skal fastsætte servicekvalitetsstandarder, på de punkter som er relevante for en busterminal. De skal dog ikke offentliggøres, men på anmodning udleveres til håndhævelsesorganerne.
- Artikel 28a -28c - Omhandler primært håndhævelsesorganerne. Dvs. navnlig Trafikstyrelsen og Ankenævnet for bus, tog og metro.

#### *Specifikke bemærkninger til de enkelte bestemmelser*

##### Ad. Artikel 19 a om ny formular til anmodning om refusion og kompensation

I det foreliggende forslag vil artikel 19a og 20 ikke finde anvendelse på trafikskabernes rutekørsel, jf. artikel 2, stk. 1 og 2 i den gældende buspassagerrettighedsforordning. Det skal dog bemærkes, at det er væsentligt at det forbliver en valgmulighed, således at det er valgfrit om transportøren vil benytte EU-Kommissionens standardformular eller benytte sin egen. Erfaringerne med forbrugernes forståelse af EU-Kommissionens standardformulere har ikke været lige gode på andre områder.

##### Ad. Artikel 20 om underretning af passagerer ved forsinkelser.

Det fremgår af artikel 20, at "busterminalens forvaltningsorgan" skal give information "hvis det er relevant". Som bestemmelsen er formuleret, er det uklart, hvornår pligten påhviler transportøren (fjernbusselskaberne), og hvornår det er "relevant", at det er busterminalens forvaltningsorgan, der skal give informationen.

Vi mener, det er vigtigt, at pligten til at give passagererne information om konkrete forsinkelser og deres rettigheder i den forbindelse påhviler transportøren. Det er transportøren, som har solgt billetten og derfor har mulighed for at komme i kontakt med kunderne i tilfælde af forsinkelser. Det er ligeledes transportøren som kan informere passageren om deres specifikke forsinkelse, samt hvordan passageren skal forholde sig i relation til klagemuligheder og kompensation.

Disse krav skal rettes til den enkelte transportør. Som forvaltningsorgan for en busterminal, der benyttes af mange forskellige transportører (busselskaber) kan forvaltningsorganet (f.eks. Movia) ikke give denne information til passagererne, da forvaltningsorganet ikke vil være bekendt med, om den enkelte busafgang er forsinket. Forvaltningsorganet for busterminaler bør derfor skrives ud af bestemmelsen.

#### Ad artikel 25 a om oplysninger på varigt medium

Det fremgår af artikel 25a, som er ny, at oplysningsforpligtelserne opfyldes ved det mest hensigtsmæssige format, hvis muligt elektronisk. Videre fremgår det, at hvis det sker elektronisk, skal passageren kunne gemme skriftlig korrespondance, inkl. dato og klokkeslæt på et "varigt medium".

Der savnes for det første en definition, eller en henvisning til en definition, af "varigt medium", uanset at det er et kendt begreb i EU-retten. Samtidig er meningen/rækkevidden af artikel 25a uklar. Der tales om "korrespondance" med passageren, som skal kunne lagres på et "varigt medium", men efter vores opfattelse vil der kun sjældent være tale om "korrespondance" med passageren i de nævnte situationer (køb af billetter/forsinkelse m.v.), navnlig da billetter i overvejende grad enten er digitale eller købes i billetautomater, fysiske salgssteder etc. og hvor der ikke er nogen korrespondance eller skriftlig udveksling med passageren. Bestemmelsen bør derfor præciseres/forklares.

#### Ad. Artikel 26a om forpligtelse til at indføre et kvalitetsstyringssystem

I artikel 26a indføres en helt ny forpligtelse for trafikskaberne til at indføre et "Kvalitetsstyringssystem" samt fastsætte Servicekvalitetsstandarder, der som minimum omfatter de i bilag III nævnte oplysninger. Hvad der ligger i et "Kvalitetsstyringssystem" defineres ikke nærmere og rækkevidden er derfor uklar. Begrebet bør præciseres.

Trafikskaberne ser ikke problemer i at offentliggøre oplysninger om den kvalitet, der leveres til passagererne. Det kan dog diskuteres, om de i bilag III nævnte oplysninger alle er af relevans for passagererne, når der henses til karakteren af trafikskabernes rutekørsel. F.eks. omfatter bilag III oplysning om forsinkelser over/under 120 minutter. En sådan måde at opgøre forsinkelser på, vil næppe være meningsfuldt i relation til trafikskabernes drift med en relativt høj regularitet. Det samme gælder oplysningerne om bistand til handicappede og bevægelsehæmmede eller afvisning af at medtage disse. Trafikskaberne afviser som udgangspunkt ikke kunder på grund af handicap, og stiller ikke krav om ledsagere.

Oplysningerne i bilag III synes generelt at være mere relevante for fjernbusselskaber på lange ruter. Men selv her kan der stilles spørgsmål ved, om de alle vil give værdi for passagerne, som forslaget anfører. Skal servicestandarderne og ikke mindst rapporteringsforpligtelserne give mening for både passagerer og transportører, anbefales det at involvere repræsentanter for begge dele i udformningen af dem.



Trafikselskaberne er som sagt ikke imod at offentliggøre oplysninger om kvaliteten, men for ikke at pålægge de i forvejen hårdt pressede selskaber administrative byrder, som ikke synes at ville føre til højere forbrugersikkerhed, foreslår vi, at artikel 26a enten helt droppes eller alene kommer til at finde anvendelse for ruter over 250 km og dermed ikke for de regionale trafikselskaber.

#### *Afsluttende bemærkninger*

Det bør som nævnt indledningsvis overvejes, om dette forslag lever op til dets ønskede formål, og om de byrder og uklarheder som forslaget vil indebære, fører reel merværdi med sig. Som med andre forslag i den pakke EU-Kommissionen fremlagde den 29. november virker det heller ikke som om repræsentanter for transportører, forbrugere eller eksperter i forbrugeradfærd har været inde over udformningen.

Som begrundelse for forslaget angives noget vagt, at Kommissionen ud fra flere Eurobarometerundersøgelser har konkluderet, at passagerer i EU mangler kendskab til deres rettigheder har vurderet, at der er mangler i gennemførelsen og håndhævelsen af de gældende passagerrettigheder. Men Eurobarometerundersøgelse er så overordnede lavet, at de ikke kan bruges som tilstrækkeligt grundlag til at konkludere, at passagerne i EU's 27 medlemslande ikke får deres rettigheder. Her bør der også inddrages nationale undersøgelser. I Danmark har vi f.eks. et velfungerende Ankenævn for bus, tog og metro, ligesom Trafikstyrelsen fører tilsyn.

Intentionerne bag dette forslag er givetvis gode og velmente, men resultatet risikerer at blive langt fra det ønskede. Vi er ikke mod fælles regulering, men den skal laves ordentligt med udgangspunkt i reelle problemer og den virkelighed, som passagerer og transportører færdes i.

Vi står naturligvis til rådighed for spørgsmål.

**Lone Rasmussen**  
Sekretariatschef

+ 45 23 40 16 39  
lra@moviatrafik.dk  
Trafikselskaberne i Danmark