



Lovtidende A

2015

Udgivet den 31. marts 2015

26. marts 2015.

Nr. 313.

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

I medfør af § 28 b i lov om trafikselskaber, jf. lovbe-
kendtgørelse nr. 412 af 11. april 2010, som ændret ved lov
nr. 745 af 25. juni 2014, fastsættes efter bemyndigelse i hen-
hold til § 11 i bekendtgørelse nr. 17 af 14. januar 2015 om
Trafikstyrelsens opgaver og beføjelser, klageadgang og
kundgørelse af visse af Trafikstyrelsens forskrifter:

§ 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 bus-
passagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF)
nr. 2006/2004.

Stk. 2. Trafikstyrelsen behandler klager i henhold til for-
ordningen nævnt i stk. 1, der ikke kan behandles af Anke-
nævnet for Bus, Tog og Metro.

Stk. 3. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Forordningen: Europa-Parlamentets og Rådets forord-
ning (EF) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om bus-
passagerers 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 befor-
dringskontrakter på vegne af en transportør.
- 4) Rejseagent: Enhver formidler, som indgår befor-
dringskontrakter på vegne af en passager.
- 5) Rejsearrangør: Arrangør eller formidler som omhand-
let 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 handi-
cap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent el-
ler midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funk-
tionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og
hvis situation kræver passende opmærksomhed og til-
pasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til,
efter den pågældendes særlige behov.
- 7) Terminal: En bemandet busterminal, hvor der i hen-
hold til den fastlagte rute er planlagt rutekørsel med

stop til passagerers på- og udstigning, udstyret med
faciliteter såsom indtjekningsskranke, ventesal eller
billetkontor.

- 8) Forvaltningsorgan for en busterminal: En forvalt-
ningsenhed, der er ansvarlig for forvaltningen af en
udpeget terminal.
- 9) Aflysning: En tidligere planlagt rutekørsel, som ikke
gennemføres.
- 10) Forsinkelse: Forskellen mellem det tidspunkt, rute-
kørslen var planlagt til at afgå ifølge den offentlig-
gjorte køreplan, og dens faktiske afgangstidspunkt.

§ 2. Klage over manglende opfyldelse af en transportørs
eller et forvaltningsorgan for en busterminals forpligtelser til
ikke-diskrimination af passagerer, herunder særligt passage-
rer med handicap og bevægelseshæmmede 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. Klage over transportørens eller forvaltningsorganet
for en busterminals behandling af klage efter stk. 1 kan ind-
bringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Såfremt
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ikke har kompetence til
at behandle klagen, oversender Ankenævnet for Bus, Tog og
Metro klagen til Trafikstyrelsen, jf. § 1, stk. 2.

Stk. 3. Transportøren eller forvaltningsorganet for en bus-
terminal skal, hvis klager ikke får medhold i klage efter stk.
1, gøre klager bekendt med, at klage kan indbringes for An-
kenævnet for Bus, Tog og Metro, jf. stk. 2.

§ 3. Klage over manglende opfyldelse af billetudstederes,
rejseagenters eller rejsearrangørers forpligtelser efter forord-
ningen indgives til henholdsvis billetudstederen, rejseagen-
ten eller rejsearrangøren.

Stk. 2. Klage over billetudstederens, rejseagentens eller
rejsearrangørens behandling af klage efter stk. 1 kan ind-
bringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Såfremt
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ikke har kompetence til
at behandle klagen, oversender Ankenævnet for Bus, Tog og
Metro klagen til Trafikstyrelsen, jf. § 1, stk. 2.

Stk. 3. Billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren
skal, hvis klager ikke får medhold i klage efter stk. 1, gøre
klager bekendt med, at klage kan indbringes for Ankenæv-
net for Bus, Tog og Metro, jf. stk. 2.

§ 4. Trafikstyrelsen fører på eget initiativ eller efter klage tilsyn med transportørers og forvaltningsorganer for busterminalers overholdelse af forordningen.

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

Stk. 3. Hvor Trafikstyrelsen konstaterer, at forordningen ikke overholdes, kan Trafikstyrelsen afgive en vejledende udtalelse til den transportør, det forvaltningsorgan for bus-terminaler, den billetudsteder, den rejseagent eller den rejsearrangør, som sagen vedrører. Den vejledende udtalelse indeholder Trafikstyrelsens retsopfattelse, samt hvad den pågældende efter Trafikstyrelsens opfattelse på grundlag af gældende ret har pligt til at gøre.

Stk. 4. Efterlever transportøren, forvaltningsorganet for busterminaler, billetudstederen, rejseagenten eller rejsear-

rangøren ikke Trafikstyrelsens vejledende udtalelse, herunder iværksætter eventuelle forbedringer eller udbetaler eventuel kompensation, inden for 8 uger, og er overtrædelsen efter Trafikstyrelsens vurdering tilstrækkelig grov, kan Trafikstyrelsen indgive politianmeldelse mod den pågældende.

§ 5. Vejledende udtalelser afgivet af Trafikstyrelsen efter denne bekendtgørelse kan i medfør af § 31 i bekendtgørelse nr. 17 af 14. januar 2015 om Trafikstyrelsens opgaver og beføjelser, klageadgang og kundgørelse af visse af Trafikstyrelsens forskrifter ikke indbringes for transportministeren eller anden administrativ myndighed.

§ 6. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. april 2015.

Trafikstyrelsen, den 26. marts 2015

CARSTEN FALK HANSEN

/ Niels Remmer