



Skickas till: ju.remissvar@regeringskansliet.se

Kopia till: ju.L3@regeringskansliet.se

Justitiedepartementet

Enheten för immaterialrätt och
transporträtt

Stockholm 2024-03-27

Ref Dnr Ju2024/00147

Remissyttrande avseende ny EU-förordning om rättigheter för resenärer vid resor med kombinerade trafikslag och nya regler om tillsyn av resenärrättigheter

Sveriges Bussföretag är en arbetsgivar- och branschorganisation för den yrkesmässiga bussbranschen och representerar såväl bussresearrangörer som busstrafikföretag. Vi är ett förbund inom Transportföretagen och Svenskt Näringsliv.

Sveriges Bussföretag har fått möjlighet att lämna synpunkter på rubricerad remiss. Vi kommer i vårt svar lägga fokus vid den långväga busstrafik som bedrivs på kommersiell basis. För den upphandlade linjetrafiken med buss hänvisas till andra remissinstanser.

Generella synpunkter

Sveriges Bussföretag är i grunden positiva till att regelverken för passagerarrättigheter är EU-gemensamma och uppdelade per trafikslag. Uppföljningar som gjorts av befintliga regelverk har också visat på att medlemsstaternas tillsyn av regelverken såväl som passagerarnas medvetenhet om sina rättigheter varierar. Förbundet oroas dock av att ett ökat ansvar för att samla in data kring kvaliteten på sina tjänster föreslås helt läggas på operatörerna utan att ta hänsyn till att dessa i många fall inte gör denna insamling idag.

Sedan de ursprungliga regelverken kring passagerarrättigheter kom till så har omvärlden förändrats. Idag bokas många resor genom olika typer av digitala plattformar som både kombinerar trafikföretag inom samma trafikslag, såväl som olika trafikslag – så kallade multimodala resor. Det är i sig positivt att EU-kommissionen tagit ett grepp på frågan även om passagerarrättigheter vid multimodala resor, men förslagets utformning riskerar snarare att göra att färre aktörer, såväl mellanhänder som transportörer, kommer erbjuda dessa resor. Denna slutsats grundar sig i utgångspunkten: de ingående transportörerna i en multimodal resa kan rimligen endast ta ansvar för den del av resan som de har rådighet över. Att ansvaret ska sträcka sig långt utöver detta medför att risken blir för stor. En ansvarsmodell likt den som tillämpats i Sverige under många år inom biljettsamarbetet Resplus är att föredra i första hand.

Nya regler om tillsyn av resenärrättigheter

Ändringarna som föreslås handlar i huvudsak om att öka resenärernas kunskaper och medvetenhet om sina rättigheter samt att stärka tillsynen av befintliga regelverk för de olika trafikslagen. En förändring som föreslås är införandet av ett EU-gemensamt, standardiserat formulär för att förenkla för konsumenter att inkomma med sina ersättningskrav till





transportörerna. Transportörerna ska också regelbundet rapportera hur de har implementerat passagerarrättigheterna. Dessa åtgärder läggs fram för att öka transparensen och underlätta för passagerare att fatta välgrundade beslut när de väljer transportör.

Sveriges Bussföretag välkomnar principiellt åtgärder som förenklar för resenärerna att göra medvetna val, vilket också skapar förutsättningar för effektiv implementering och upprätthållande av passagerarrättigheterna. Förbundet har dock synpunkter på några av de ingående delarna i förslaget.

- Förbundet tillstyrker införandet av ett gemensamt formulär för klagomål och kompensation. Däremot är det orimligt att ersättningskrav ska kunna ställas genom ett formulär på samtliga språk inom EU, eftersom detta skulle skapa en orimlig börda på transportörerna. Vi anser att det räcker att formuläret ska finnas på de officiella språken i det land där transportören är etablerat samt på engelska.
- Betungande rapporteringskrav vad gäller kvaliteten på tjänsterna som transportörerna levererar bör undvikas, eftersom dessa krav skulle påverka framför allt små företag oproportionerligt mycket. Enligt förslaget är transportörerna skyldiga att offentliggöra information om bland annat förseningar, avbokningar, kundnöjdhet, renlighet, hantering av klagomål och assistans till personer med funktionsnedsättning. Viss information är lätt tillgänglig, medan det är betydligt svårare att ta fram hur stor andel av förseningar som beror på exempelvis väder eller fordonsproblem.
- Om rapporteringskraven införs som förslaget är utformat, så bör de endast omfatta information som redan idag samlas in av transportörerna. Det är rimligt för att förhindra att operatörerna behöver investera i nya verktyg och processer för datainsamling enbart med syftet att kunna uppfylla kraven på rapportering.

Rättigheter för resenärer vid resor med kombinerade trafikslag

Multimodalitet innebär att passagerare sömlöst kan kombinera minst två olika kollektiva transportsätt. En av de vanligaste kombinationerna i Sverige är mellan tåg och anslutande busstrafik. Passagerare som idag reser med ett trafikslag har tydliga rättigheter, medan de som kombinerar trafikslag inte har tillgång till motsvarande. Detta tar sig bland annat uttryck i att det är svårt att få realtidsinformation vid störningar eller att det är svårt att kräva ersättning vid förseningar.

Det saknas i dagsläget också ansvarsbestämmelser som reglerar förhållandet mellan mellanhänder av biljetter eller transportören som erbjuder en multimodal biljett och den transportör som tillhandahåller den faktiska transporten på en specifik etapp av en resa. I EU-kommissionens förslag så föreslås tre olika kategorier av biljetter för multimodala resor, med olika grader av rättigheter för passagerarna respektive skyldigheter för transportörer, mellanhänder och terminalförvaltare. Transportörer och mellanhänder åläggs att informera passagerare om vilken kategori av biljetter som avses i samband med försäljningen, tillsammans med bland annat information om minsta möjliga tid vid byten. Under resan ska den aktör som sålt biljetten förse resenären med information gällande exempelvis förseningar och brutna anslutningar. Ett EU-gemensamt, standardiserat formulär för ersättningskrav ska också implementeras.

Vid brutna anslutningar eller förseningar så har passagerarna olika rättigheter beroende på vilken typ av kombinerad biljett de har köpt.



Sveriges Bussföretag välkomnar principiellt att det tagits fram ett regelverk för passagerarrättigheter och ansvarsfördelning mellan mellanhänder, passagerare och transportör. Förbundet har dock ett antal synpunkter på förslaget.

- För busstrafik så behöver det nya regelverket anpassas till den befintliga förordningen om busspassagerares rättigheter och då särskilt dess tillämpning på resor över 250 kilometer.
- Om biljetter säljs genom mellanhänder, så bör ansvaret för att förse resenären med information i samband med köpet, exempelvis kring bytestider, falla på mellanhanden.
- Förbundet tillstyrker, precis som för övriga passagerarrättigheter, införandet av ett gemensamt formulär för klagomål och kompensation. Däremot är det orimligt att ersättningskrav ska kunna ställas genom ett formulär på samtliga språk inom EU. Vi anser att det även för multimodala resor räcker att formuläret ska finnas på de officiella språken i det land där transportören är etablerat samt på engelska.
- Det behövs ett förtydligande av terminologin där begreppen biljettutfärdare respektive mellanhand behöver definieras tydligare. För att undvika osäkerhet legalt är det avgörande att det görs skillnad på avtalsslutande transportör och operativ transportör. Detta har i regelverket bäring på ansvar vid missade anslutningar.
- Ansvarsbestämmelserna för busstransportörer som säljer enkelbiljetter genom en mellanhand måste förtydligas. En busstransportör kan inte hållas ansvarig för en missad anslutning om de säljer biljetter för enstaka sträckor, där försäljningen sker helt genom en mellanhand och dessutom kommunikationen med passageraren sköts av denna.
- Transportörerna ska vara fria att själva bestämma, baserat på sina avtal med andra transportörer och mellanhänder, huruvida deras tjänster kan och får utgöra del i någon av de definierade typerna av biljetter.

Värt att beakta är att i Sverige har vi sedan mer än 30 år haft en samverkan kring biljettförsäljning där resor med olika operatörer kan kombineras – Resplus, som är unikt i Europa. Det har gjort att i princip allt reseutbud samlats i ett nationellt bokningssystem, som i sin tur är kopplat till försäljningskanaler hos operatörer och ombud. En grundläggande princip är att varje operatör har tagit ansvar för sin delsträcka och om förseningar har uppstått så har ansvaret legat på den orsakande operatören att hjälpa resenären, både med information och eventuella ombokningar. Parametrar såsom möjliga bytestider styrs direkt i systemet. Resplus har fungerat väl under många år och möjliggjort att ett mycket stort antal kombinerade resor säljs idag. Då EU-kommissionens förslag tar sin utgångspunkt i att lägga allt ansvar på en aktör per resa, så uppstår en reell risk att betydligt färre multimodala resor kommer säljas. Effekten uppstår eftersom de ingående aktörerna inte kommer ha möjlighet att ta ansvar för den risk det innebär när du inte rör själv över alla delar i en multimodal resa. För de svenska resenärerna som är vana att kunna boka resor genom Resplus riskerar det därmed att bli en kraftfull försämring. Generellt riskerar enligt vår bedömning det nya regelverket att göra att färre aktörer kommer sälja multimodala biljetter.



Sveriges Bussföretag

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

För frågor kring vårt svar hänvisas till förbundets sakkunnige Oscar Sundås, 08-762 66 75,
oscar.sundas@transportforetagen.se

Stockholm som ovan

Sveriges Bussföretag

Anna Grönlund, branschchef