

Ert diarienummer: Ju2024/00147

Mottagare: ju.remissvar@regeringskansliet.se, ju.L3@regeringskansliet.se

Remissinstans: Samtrafiken i Sverige AB, Centralplan 3, 111 20 STOCKHOLM

Handläggare: Håkan Östlund, 070-762 38 39, hakan.ostlund@samtrafiken.se

Datum: 2024-03-26

Yttrande om förslag till ny EU-förordning om rättigheter för resenärer vid resor med kombinerade trafikslag och nya regler om tillsyn av resenärsrättigheter.

Samtrafiken i Sverige AB (Samtrafiken) har tagit del av EU-kommissionens förslag till ny förordning (COM-2023 752 final) om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor. Förslaget harmoniserar i stora delar med nuvarande välfungerande system för multimodala resor, Resplus. Samtrafiken är i grunden positivt till förslaget.

I syfte att stärka och utveckla ett redan väl beprövat och fungerande koncept vill Samtrafiken framföra vissa synpunkter med ambitionen att Resplus får fortsatt goda förutsättningar att utvecklas. Synpunkterna är främst att hänföra till förslagets tillämpningsområde och definitioner. I korthet är synpunkterna sammanfattade nedan,

- I kapitel 1 bör förordningen tydligt hänvisa till respektive enskild passagerarrättsförordnings undantag.
- I kapitel 2 att det räcker med att planerad data och realtidsdata är tillgängligt via den nationella åtkomstpunkten.
- I kapitel 3
 - o att *ett heltäckande multimodalt avtal* är att likställa med definitionen av en Resplus-resa,
 - o att det utökade ekonomiska ansvaret och friskrivning i artikel 10 ej omfattar Resplus-resor,
 - o att "den avtalsslutande transportören" kan tolkas som "orsakande part",
 - o att rätten till full återbetalning enbart borde utgå när resenären uppenbart inte kan komma fram till sin slutdestination inom en rimlig tid.

Inledning

Förslaget innehåller för första gången regler för att skydda passagerare som använder olika typer av transportsätt så som buss, tåg, sjöfart och flygplan under en och samma resa. Multimodala resor definieras som resor som omfattar minst två transporttjänster och minst två transportsätt. Därutöver föreslås även en ny förordning med nya regler för tillsyn av resenärsrättigheter (COM-2023 final) för att

komma till rätta med vissa brister i efterlevnaden av EU-förordningarna¹. Reglerna som föreslås säkerställer effektiv och ändamålsenlig tillsyn och effektivare klagomålshantering. Vidare förtydligas reglerna om återbetalning när flygpassagerare bokar via en mellanhand.

Principen att det vid kombinerade resor följer vissa rättigheter som skyddar resenärer vid trafikstörningar och uteblivna anslutningar har, med positiva erfarenheter, tillämpats i 30 år inom kollektivtrafiken i Sverige. Med Samtrafiken som samordnande part för nationellt resande med kollektivtrafik har det under varumärket Resplus utarbetats villkor för kombinerat resande baserat på avtalade överenskommelser mellan Samtrafiken, dess ägare och partners².

Med Resplus Kom-fram-garanti säkerställs ombokningar till ny resa vid trafikstörningar och uteblivna anslutningar alternativt återbetalning av biljettpriset om garantin inte kan uppfyllas. Resenären har även rätt till mat och dryck i relation till väntetider vid ombokningar samt boende i det fall resan inte kan fortsättas förrän nästkommande dag.

Synpunkter och kommentarer

Kapitel 1 Allmänna bestämmelser, tillämpningsområde och definitioner.

Förslagets tillämpningsområde, utöver flyg och sjötrafik, bör enbart omfatta långväga markburen kollektivtrafik och ej lokal och regional markburen kollektivtrafik. I syfte att undvika missförstånd bör förordningen tydligt hänvisa till respektive enskild passagerarrättsförordnings undantag.

Flygtrafik omfattas för närvarande ej av Resplus. Samtrafiken bedömer att om flygresor skulle inkluderas, så ökar risken för komplicerad och kostnadsdrivande hantering vid trafikstörningar och uteblivna anslutningar. Detta mot bakgrund av långa anslutningstider, säkerhetskontroller och bagagehantering. Flygets bagagehantering involverar även externa parter där kopplingen till kollektivtrafikens regelverk avseende tidpunkten då resenären anses ha nått sin destination är oklar.

Det är önskvärt att definitionen av ett heltäckande multimodalt avtal förtydligas så att även avtalsbaserade koncept mellan flera parter tydligt omfattas. Detta för att undvika missförstånd då åtgärdshandlingen och ansvarsskyldigheten i kapitel tre väsentligt skiljer sig åt beroende på tolkning.

Villkoren för Resplus innebär delvis en vidare definition än förslaget, då Resplus utöver förslagets krav på olika transportsätt (*multimodal*) även omfattar efterföljande transporttjänster med samma transportsätt såvida respektive transportsätt utgörs av olika operatörer (*multi-carrier*).

¹ Förordning (EG) nr 261/2004 och förordning (EG) nr 1107/2006 om flygtransport, förordning (EU) nr 1177/2010 om transport till sjöss och på inre vattenvägar, förordning (EU) nr 181/2011 om busstransport och förordning (EU) 2021/782 om järnvägstransport.

² Privata tåg- och bussoperatörer samt Regionala Kollektivtrafikmyndigheter (RKM).

Olikheterna mellan Resplus och förordningens förslag bedöms medföra en risk för otydlighet mot resenär i och med olika hantering av resenärs rättigheter beroende på de ingående resornas längd och transportsätt. Förslaget riskerar på så sätt att delvis motverka det övergripande syftet att underlätta kombinerat resande.

Kapitel 2 Transportavtal och information till passagerare från transportörer, mellanhänder och förvaltare av multimodala knutpunkter före och under resan (även i realtid).

Informationskrav avseende typ av resa, bytestider, planerade och oplanerade störningar och förseningar bör kunna anses uppfyllda för transportörer och mellanhänder genom tillgång till planerad trafikdata och realtidsdata via den nationella åtkomstpunkten Trafiklab.se³ Utvecklingsbehov av branschgemensamma digitala informationstjänster kan samordnas genom ett operativt branschorgan. Detsamma gäller även underhåll och beslut om minsta anslutningstider vilka idag samordnas och förvaltas av Samtrafiken i samförstånd med övriga parter i branschen vad avser markbunden kollektivtrafik.

Kapitel 3 Ansvarsskyldighet vid uteblivna anslutningar.

Kapitlets regler om ansvarsskyldighet och åtgärdshantering har fördelats mellan olika typer av multimodala resor. Kapitlets artikel 7 till och med 9 beskriver åtgärder inom ramen för *ett heltäckande multimodalt avtal* medan artikel 10 beskriver åtgärder inom ramen för *en kombinerad biljett för multimodal resa*. Kapitlets artikel 11 avseende regler om gemensamt formulär tolkas som att det omfattar samtliga typer av multimodala resor.

Reglerna om återbetalning, ombokning och assistans i artikel 7 och 9 harmoniserar med Resplus Kom-fram-garanti. Samtrafiken anser att *ett heltäckande multimodalt avtal* är att likställa med definitionen av en Resplus-resa med följden att dessa regler inte utgör en påtaglig skillnad mot gällande resevillkor för Resplus. Detta medför även att reglerna om ett utökat ersättningsansvar med möjligheten till friskrivning i artikel 10 ej omfattar Resplus-resor.

Uttrycket "den avtalsslutande transportören" i artikel 7 och 8 är otydligt vad avser vem som har ansvar att hantera en uppkommen situation gentemot passageraren. Samtrafiken anser att uttrycket kan tolkas som "orsakande part" i enlighet med villkoren för en Resplus-resa, men det är önskvärt att det förtydligas. Samtrafiken anser det även som orimligt att transportören, vid avbruten resa, omedelbart skall erbjuda full återbetalning när resenären uppenbart kan resa vidare med nästa anslutning till slutdestinationen. Rätten till full återbetalning borde enbart utgå när resenären uppenbart inte kan komma fram till sin slutdestination inom en rimlig tid.

Kapitel 4 Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

För att underlätta för branschen att hjälpa resenärer som behöver assistans och ledsagning har Samtrafiken utvecklat ett gemensamt beställningssystem där

³ På Trafiklab.se publiceras kollektivtrafikdata som öppen data i enlighet med EU kommissionens delegerade förordning 2017/1926 om tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster - MMTIS.

trafikoperatörer kan beställa ledsagning till en viss tid och plats. Systemet möjliggör en ökad rörlighet för personer med funktionsnedsättningar och kan utgöra en grund för vidareutveckling av digitala tjänster för personer med funktionsnedsättning och begränsad rörlighet. Vad avser förordningens förslag på etableringar av kontaktpunkter så borde dessa kunna utgöras av en central digital kontaktpunkt.

Kapitel 5 till och med 7 Klagomålshantering, kontroll, efterlevnad och påföljder.

Föreslagna regler om kontroll och efterlevnad i form av kvalitetsuppföljning, klagomålshantering och utverkande av påföljder borde till stor del hanteras av ansvarig myndighet men kan i vissa delar hanteras av ett branschgemensamt organ.