Konsumentverket • KO



Efterlevnad av förordning 181/2011

Rapport om efterlevnad av förordningen om passagerares rättigheter vid busstransport år 2023–2024

Rapport om efterlevnad av förordning 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport, år 2023–2024

Konsumentverket 2025

Inledning

Konsumentverket ska som behörig tillsynsmyndighet enligt förordning 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport (härefter busspassagerarförordningen eller förordningen) vartannat år publicera en rapport avseende förordningens efterlevnad, enligt dess artikel 29.[1] Konsumentverkets ställning föreskrivs genom nationell lag, där även tillämpliga sanktioner finns beskrivna.[2]

Den senaste rapporten utkom i juni 2023 och en ny rapport ska därmed publiceras senast 1 juni 2025. Rapporten ska bland annat innehålla en beskrivning av tillsynsmyndighetens verksamhet under de två föregående kalenderåren, vilka åtgärder som vidtagits för att genomföra förordningen samt statistiska uppgifter om klagomål som inkommit till myndigheten och sanktioner som tillämpats. Denna rapport avser de aktuella uppgifterna från år 2023 och 2024.

Tillsynsarbete

Konsumentverket bedriver tillsyn för att kontrollera att näringsidkare följer vissa konsumentskyddande bestämmelser. Det gäller bland annat marknadsrättslig lagstiftning angående marknadsföring och avtalsvillkor[3] samt passagerares rättigheter enligt samtliga passagerarförordningar. Om myndigheten finner att en näringsidkare inte följer bestämmelserna kan ett tillsynsärende inledas, men det finns också andra tillvägagångssätt beroende på vilken marknad det gäller och hur allvarlig bristen är. Vid sidan av tillsyn kan även branschöverenskommelser, information till näringsidkare och konsumenter samt föreskrifter och allmänna råd bli aktuella. Konsumentverket prioriterar de mest angelägna konsumentproblemen inom respektive marknad utifrån hur stor konsumentskada, ekonomisk skada eller hälsorisk som en viss affärsmetod orsakar eller kan orsaka.

Konsumentverket tar emot anmälningar från enskilda, bland annat gällande brister enligt busspassagerarförordningen, för att kontrollera hur olika aktörer sköter sina förpliktelser. Konsumenter kan anmäla problem utifrån förordningen utan att ha

---

[1] Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet för artikel 16.1 i förordningen.

[2] Lag (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar och förordning (2014:1463) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

[3] Se marknadsföringslagen (2008:486) som implementerats till följd av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder samt lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden som implementerats till följd av rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal.

kontaktat näringsidkaren innan. Anmälan kan ske via formulär på myndighetens webbplats, genom e-post, brev eller via telefon.

Konsumentverket arbetar också proaktivt och agerar på eget initiativ genom att exempelvis granska transportörers och biljettförsäljares webbplatser och avtalsvillkor.

Om en näringsidkare väljer att fortsätta sitt agerande trots påpekanden från Konsumentverket kan rättsliga åtgärder vidtas. Beroende på överträdelsens art kan det röra sig om ett föreläggande alternativt en ansökan om stämning till Patent- och marknadsdomstolen. Det gäller exempelvis om näringsidkaren inte upplyser konsumenterna om sina rättigheter enligt förordningen eller om denne vägrar att låta en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet stiga ombord utan att uppge ett godtagbart skäl.

Under nuvarande rapporteringsperiod har det inte varit nödvändigt för Konsumentverket att vidta några rättsliga åtgärder för att utfärda sanktioner. Det har heller inte förelegat något särskilt behov att samarbeta med tillsynsmyndigheter i andra medlemsstater. Det gäller för såväl överföring av klagomål som för tillsyn.

Under år 2023 mottog Konsumentverket fem anmälningar som kunde konstateras falla inom busspassagerarförordningens tillämpningsområde. Under 2024 mottogs tre anmälningar som bedömdes omfattas av förordningen.

Konsumentverket har under den aktuella rapporteringsperioden emellertid mottagit ytterligare 166 anmälningar som avser resor med buss.[4] Dessa anmälningar har antingen bedömts falla utanför busspassagerarförordningens tillämpningsområde, eller så har det inte kunnat konstateras huruvida de omfattas av förordningen eller inte. Det har i de flesta fall varit en följd av att anmälaren inte uppgett hur lång sträcka den för anmälan aktuella bussresan varit.

Information om passagerares rättigheter enligt förordningen

Konsumentverket arbetar aktivt för att sprida information om bland annat busspassagerares rättigheter. Det sker främst genom information på myndighetens webbplats, där det redogörs för busspassagerarförordningens innehåll. Det finns dels information som är riktad till konsumenter, dels information som är riktad till företag.[5] Det är också möjligt för konsumenter att mejla, chatta eller ringa myndighetens vägledningstjänst för att ställa frågor om förordningen.

---

[4] 80 anmälningar inkom år 2023 och 86 anmälningar inkom år 2024.

[5] https://www.konsumentverket.se/varor-och-tjanster/problem-med-bussresa/ och https://www.konsumentverket.se/marknadsratt-foretag/resor-for-foretag/#32BSzD8hkep5rjEvh7ua5O.

Enskilda tvister

Konsumentverket prövar inga enskilda tvister, utan arbetar endast med tillsyn mot näringsidkare samt med vägledning och informationsspridning om konsumenters rättigheter och näringsidkares skyldigheter, enligt vad som framgår ovan. I Sverige finns emellertid ett alternativt tvistlösningsorgan, Allmänna Reklamationsnämnden, ARN. ARN är en självständig förvaltningsmyndighet som prövar enskilda tvister mellan konsumenter och näringsidkare, exempelvis mellan en passagerare och en transportör. En sådan tvist kan exempelvis röra ett krav på förseningsersättning. För att ARN ska ta upp ett ärende ställs dock vissa krav, bland annat att konsumentens krav ska överstiga ett visst belopp och att konsumenten först har vänt sig till företaget som ska ha nekat dennes krav. För att anmäla måste också en avgift om 150 kr betalas. ARN:s beslut kan inte överklagas.[6] En konsument som önskar ett tvingande beslut måste vända sig till allmän domstol.

[6] För en mer utförlig beskrivning av hur ARN fungerar hänvisas till www.arn.se.

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525. **konsumentverket.se**