

Tillgänglighet vid bussresor

Personer som reser med rörelsehjälpmedel, assistanshund eller ledsagare behöver särskild information för att kunna planera sin resa. Det kan handla om hur stora rullstolar som kan tas ombord, om plats behöver bokas för assistanshund eller när en ledsagare behöver följa med. Det finns därför särskilda informationskrav i EU:s busspassagerarförordning.¹

Konsumentverket har granskat om transportörer ger sådan information på sina webbplatser och i så fall vad den handlar om. Granskningen omfattar transportörer som säljer biljetter direkt till konsumenter.²

Information på webbplatser

Transportören bör tydligt tillhandahålla information om bussarnas tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, så att dessa grupper kan avgöra om de kan resa. Reglerna gäller som huvudregel när transportsträckan är minst 250 km enligt tidtabell. Det framgår av artikel 2 i busspassagerarförordningen.

Icke-diskriminerande villkor

Transportörer ska ha icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet med avseende på transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Skyldigheten framgår av artikel 11.1 i busspassagerarförordningen. Villkoren ska innehålla normer, riktlinjer och information som beskriver hur bussar och terminaler är anpassade för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Villkoren för tillgänglighet ska tillhandahållas allmänheten fysiskt eller på internet, vilket framgår av artikel 11.2 i förordningen. Konsumentverket har inte kunnat hitta de granskade transportörernas icke-diskriminerande villkor på deras webbplatser.

Rörelsehjälpmedel

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna få information om exempelvis förutsättningarna för att kunna ta sig

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport.

² Granskningen omfattar Vy Buss AB, FlixBus Sverige AB, Ybuss AB, Mohlins Expressbuss AB (Masexpressen) och Connect Bus Sverige AB (Västervik Express).

ombord på bussen och var rörlighetshjälpmedlet förvaras under färd. Det följer av artikel 11 i busspassagerarförordningen.

Fyra av de granskade transportörerna informerar om att rullstolar och rullatorer får tas med kostnadsfritt. Tre av dem skriver att rörelsehjälpmedel förvaras i bagageutrymmet. Ingen av transportörerna har uppgett några måttbegränsningar för rörelsehjälpmedel som förvaras i bagageutrymmen. En av transportörerna erbjuder passagerare att ansöka om att resa i sin rullstol. I sådana fall måste rullstolen uppfylla vissa krav, bland annat avseende storlek och möjlighet att förankras. En ansökan ska göras tidigast 14 och senast sju dagar före resedatumet. Samma transportör informerar om att kundtjänst ska kontaktas minst 36 timmar före avresa om rörelsehjälpmedel ska tas med i bagageutrymmet.

Assistanshund

Vid utsedda terminaler³ ska transportören ge den assistans som behövs för att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna ta med en assistanshund ombord på bussen. Det framgår av bilaga I i förordningen. Fyra av transportörerna har information om att assistanshundar eller arbetande djur får tas med på resan. Två av dem skriver också att djuren får tas med utan extra kostnad. Tre transportörer beskriver att djuren ska placeras på vissa platser ombord, exempelvis vid passageraren eller längre bak i bussen för allergikers skull.

Ledsagning

I vissa fall kan det krävas en ledsagare för att en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska kunna resa. Ledsagaren ska då få resa utan kostnad och sitta bredvid personen om det är praktiskt möjligt. Det framgår av artikel 10.4 i busspassagerarförordningen. Två av de granskade transportörerna informerar om att egen ledsagare reser med kostnadsfritt. En av dem upplyser om att intyg kan krävs i vissa länder.

Assistans ombord och på terminaler

Transportörer ska ge kostnadsfri assistans ombord på bussar och på de särskilt utsedda terminalerna. Assistansen ska lämnas om passageraren meddelat sitt behov senast 36 timmar innan assistansen behövs och passageraren finner sig på angiven plats i tid. Reglerna framgår av artikel 13 och 14 samt bilaga I i förordningen.

En av de granskade transportörerna beskriver att vissa bussmodeller har låggolv som är tillgängligt utan trappor och att vissa bussmodeller har högt golv som nås via trappor och där det finns handtag längs trappstegen. Den transportören skriver också att assistans från förare erbjuds vid behov. En annan transportör informerar om att chauffören assisterar med hiss när

³ Cityterminalen i Stockholm, Nils Ericson-terminalen i Göteborg och Umeå bussterminal.

passageraren ska resa i sin rullstol. Två andra transportörer informerar om att kontakt ska tas senast sju dagar innan aktuell resa för att meddela om man har särskilda behov på grund av funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.

Uppföljning

Konsumentverket kommer med start andra kvartalet under år 2026 att följa upp om transportörerna har icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet med avseende på transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Konsumentverket uppmanar transportörerna att inför den uppföljande granskningen kontrollera följande punkter.

- Att det finns icke-diskriminerande villkor.
- Att villkoren är offentliggjorda och möjliga att ta del av.

Fanny Forsling

Maja Lindstrand

För ytterligare information om Konsumentverkets tillsyn på reseområdet, se [Resor - regler för företag | Konsumentverket](#).