

Torsdag 23 april 2009

## **Buspassagerers rettigheder \*\*\*I**

P6\_TA(2009)0281

**Europa-Parlamentets lovgivningsmæssige beslutning af 23. april 2009 om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (KOM(2008)0817 - C6-0469/2008 - 2008/0237(COD))**

(2010/C 184 E/68)

(Fælles beslutningsprocedure: førstebehandling)

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Kommissionens forslag til Europa-Parlamentet og Rådet (KOM(2008)0817),
  - der henviser til EF-traktatens artikel 251, stk. 2, og artikel 71, stk. 1, på grundlag af hvilke Kommissionen har forelagt forslaget (C6-0469/2008),
  - der henviser til forretningsordenens artikel 51,
  - der henviser til betænkning fra Transport- og Turismeudvalget (A6-0250/2009),
1. godkender Kommissionens forslag som ændret;
  2. anmoder om fornyet forelæggelse, hvis Kommissionen agter at ændre dette forslag i væsentlig grad eller erstatte det med en anden tekst;
  3. pålægger sin formand at sende Parlamentets holdning til Rådet og Kommissionen.

Torsdag, den 23. april 2009

**P6\_TC1-COD(2008)0237**

**Europa-Parlamentets holdning fastlagt ved førstebehandlingen den 23. april 2009 med henblik på vedtagelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. .../2009 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse**

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR -

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 71, stk. 1,

under henvisning til forslag fra Kommissionen ||,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg <sup>(1)</sup>,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget <sup>(2)</sup>,

efter proceduren i traktatens artikel 251 <sup>(3)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) *Fællesskabets indsats inden for bustransport bør bl.a. have til formål at sikre passagererne et lige så højt beskyttelsesniveau som det, der gælder for andre transportmåder, uanset hvor de rejser. Derudover bør der tages fuldt hensyn til forbrugerbeskyttelseskrav i almindelighed.*
- (2) Da buspassageren er den svageste part i en befordringskontrakt, bør passagerers rettigheder i den henseende beskyttes uanset deres statsborgerskab og bopæl i Fællesskabet.
- (3) *Medlemsstaterne bør have mulighed for at undtage transport i byer og forstæder fra denne forordnings anvendelsesområde, hvis de sikrer tilsvarende passagerrettigheder gennem alternative lovgivningsbestemmelser. Disse bestemmelser bør tage hensyn til passagerchartre for multimodale offentlige transportnet, der dækker de forhold, som er opregnet i denne forordnings artikel 1. Kommissionen bør undersøge muligheden for at indføre fælles passagerrettigheder for transport i byer, forstæder og regioner, som dækker alle transportformer, og bør forelægge Europa-Parlamentet en beretning, der om nødvendigt ledsages af et forslag til retsakt.*
- (4) *Medlemsstaterne bør fremme udviklingen af passagerchartre for busdrift i byer, forstæder og regioner, som fastlægger busselskabernes forpligtelser vedrørende forbedring af deres service og forbedret imødekommelse af passagerernes behov.*
- (5) *EU's foranstaltninger til forbedring af passagerrettigheder inden for bustrafikken bør tage hensyn til de særlige karakteristika ved denne transportsektor, som hovedsageligt består af små og mellemstore busselskaber.*
- (6) Buspassagerer bør kunne nyde godt af lige så vidtrækkende regler om erstatningsansvar som dem, der gælder for andre transportmåder i tilfælde af ulykker, der forårsager død eller tilskadekomst.

<sup>(1)</sup> EUT C ...

<sup>(2)</sup> EUT C ...

<sup>(3)</sup> Europa-Parlamentets holdning af 23.4.2009.

Torsdag, den 23. april 2009

- (7) Passagerer bør have ret til et forskudsbeløb til dækning af deres umiddelbare økonomiske behov som følge af en ulykke.
- (8) *Passagerer, der har lidt skade som følge af et uheld, der er dækket af en forsikringsgaranti, bør som første skridt indgive deres erstatningskrav, som omhandlet i denne forordning, til busselskabet og kan først indgive deres erstatningskrav til forsikrings-selskabet, hvis transport-selskabet undlader at behandle kravet.*
- (9) Busselskaber bør være erstatningsansvarlige for bortkommet eller beskadiget bagage på samme vilkår som dem, der gælder for andre transportmåder.
- (10) Bustransporttjenester bør komme alle borgere til gode. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor, uanset om årsagen til deres handicap eller reducerede mobilitet er invaliditet, alder eller andre forhold, have samme mulighed for at rejse med bus som andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskriminering.
- (11) I lyset af artikel 9 i FN's konventionen om handicappedes rettigheder bør der for at kunne give handicappede og bevægelseshæmmede samme muligheder for at rejse med bus som alle andre borgere fastsættes regler om ikke-diskriminering og assistance under rejsen. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor have adgang til befordring og bør ikke nægtes befordring som følge af deres handicap eller reducerede mobilitet, medmindre der er tale om lovfæstede begrundede sikkerhedshensyn. De bør have ret til assistance i busterminalerne og om bord i busserne, herunder i forbindelse med ind- og udstigning. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance ydes omkostningsfrit for de pågældende. Busselskaberne bør fastsætte bestemmelser om adgang, helst på grundlag af det europæiske standardiseringssystem.
- (12) *Det er nødvendigt, at busselskaber specifikt uddanner deres personale, så de på en korrekt måde kan assistere handicappede og bevægelseshæmmede personer. Uddannelsen bør finde sted inden for rammerne af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/59/EF af 15. juli 2003 om grundlæggende kvalifikationskrav og efteruddannelseskrav for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej<sup>(1)</sup>. Medlemsstaterne bør så vidt muligt bistå busselskaberne med at udarbejde og/eller gennemføre relevante uddannelsesprogrammer.*
- (13) Ved fastlæggelse af, hvordan nye busterminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør busterminalernes forvaltningsorganer **uden undtagelse** tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov. Busterminalernes forvaltningsorganer skal under alle omstændigheder udpege ankomstmødesteder, hvor handicappede kan meddele deres ankomst og anmode om assistance.
- (14) *Busselskaber bør tilsvarende tage hensyn til disse behov, når de fastlægger indretningen af nye og ombyggede køretøjer.*
- (15) *Medlemsstaterne bør, når det er påkrævet, forbedre de eksisterende infrastrukturer, for at busselskaberne kan sikre adgang for handicappede og bevægelseshæmmede og yde passende assistance.*
- (16) *EU's foranstaltninger til forbedring af barrierefri tilgængelighed bør primært fremme barrierefri tilgængelighed ved busterminaler og busstoppesteder.*
- (17) *Ifølge konklusionerne i COST 349-projektet om turist- og langtursbusser bør Kommissionen foreslå initiativer vedrørende tilgængelig infrastruktur og interoperabilitet på EU-plan ved busterminaler og busstoppesteder.*

(1) EUT L 226 af 10.9.2003, s. 4.

Torsdag, den 23. april 2009

- (18) Buspassagerers rettigheder bør omfatte ret til oplysninger om den service, der ydes før og under rejsen. Alle væsentlige oplysninger til buspassagererne bør også formidles på alternative måder, som er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede.
- (19) Denne forordning må ikke begrænse busselskabernes ret til at søge erstatning hos enhver person, herunder tredjemand, i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- (20) Passagerernes ulemper som følge af aflysning eller lang forsinkelse af deres rejse bør gøres mindst mulige. Med dette for øje bør der sørges passende for passagererne, og de bør gives fyldestgørende oplysninger. Passagerer bør enten kunne annullere deres rejse og få billetterne refunderet eller få tilbudt en anden rejserute på tilfredsstillende vilkår eller modtage oplysninger om alternativ transport. Hvis et busselskab undlader at yde passagerer den nødvendige assistance, bør passagererne have ret til finansiel kompensation.
- (21) Busselskaberne bør samarbejde om på nationalt eller europæisk plan at træffe foranstaltninger til at forbedre den omsorg og assistance, de tilbyder passagererne i tilfælde af rejseafbrydelser og især ved langvarige forsinkelser.
- (22) Denne forordning *bør ikke berøre* passagerernes rettigheder i henhold til Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, pakkeferier og pakketure<sup>(1)</sup>. Hvis en pakkerejse aflyses af andre årsager end aflysning af busafgangen, *bør* denne forordning ikke *finde* anvendelse.
- (23) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagererne om deres rettigheder ifølge denne forordning, således at de reelt kan udøve disse rettigheder.
- (24) Passagererne bør kunne udøve deres rettigheder ved hjælp af egnede klageprocedurer, som busselskaberne har indført, eller ved, at klagen indgives til det eller de organer, medlemsstaten har udpeget dertil.
- (25) Medlemsstaterne bør sikre og overvåge, at deres busselskaber generelt efterlever denne forordning, og de bør udpege et organ til at håndhæve den. Overvågningen bør ikke berøre passagerers og busselskabers ret til domstolsprøvelse i henhold til national lov.
- (26) Medlemsstaterne bør fastsætte, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning, og sikre, at de anvendes. Sådanne sanktioner skal være effektive, stå i forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.
- (27) *Målene for* denne forordning, *nemlig* at sikre et højt og ensartet niveau for beskyttelse og ydelse af assistance til buspassagerer overalt i medlemsstaterne, *kan* ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne alene og *kan derfor* på grund af foranstaltningens internationale dimension bedre *nås* på fællesskabsplan. *Fællesskabet kan* derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, *if* traktatens artikel 5. *I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, if. nævnte artikel, går* denne forordning *ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå* disse mål.
- (28) Denne forordning *bør ikke berøre* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger<sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

Torsdag, den 23. april 2009

- (29) Håndhævelsen af denne forordning bør være baseret på *EuropaParlamentets* og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse («forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde») <sup>(1)</sup>. Nævnte forordning bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (30) Denne forordning overholder de grundlæggende rettigheder og de principper, som især anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder -

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

## Kapitel I

### Generelle bestemmelser

#### Artikel 1

##### Emne

Denne forordning fastsætter regler med hensyn til følgende:

- 1) ikke-diskriminering med hensyn til de befordringsvilkår, som busselskaberne tilbyder passagererne
- 2) busselskabernes erstatningsansvar i tilfælde af ulykker, der medfører passagerers død eller tilskadekomst eller bortkomst eller beskadigelse af deres bagage
- 3) ikke-diskriminering af og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede buspassagerer
- 4) busselskabernes forpligtelser over for passagererne i tilfælde af aflysning eller forsinkelse
- 5) mindstekrav til oplysninger til passagererne
- 6) *behandling af klager*
- 7) håndhævelse af passagerernes rettigheder.

#### Artikel 2

##### Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på busselskabers befordring af passagerer ad faste ruter.
2. Medlemsstaterne kan fritage de bustransporttjenester, der varetages i byer **og** forstæder **■** fra denne forordnings anvendelsesområde, hvis denne transport er omfattet af offentlige tjenesteydelseskontrakter, der sikrer passagererne samme rettigheder som dem, der er fastsat i *denne forordning*.
3. Lejlighedsvis kørsel er kun omfattet af kapitel II.

#### Artikel 3

##### Definitioner

I denne forordning forstås der ved:

<sup>(1)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

Torsdag, den 23. april 2009

- 1) »busselskab«: en transportvirksomhed, der har tilladelse i den medlemsstat, hvor den har hjemsted, til at udføre personbefordring med bus på de betingelser for adgang til markedet, der er fastsat i national lovgivning, eller en transportvirksomhed med en gyldig tilladelse til at drive international personbefordring med bus udstedt af Fællesskabet i overensstemmelse med Rådets forordning (EØF) nr. 684/92 af 16. marts 1992 om fælles regler for international personbefordring med bus <sup>(1)</sup>
- 2) »lejlighedsvis kørsel«: kørsel som omhandlet i artikel 2, stk. 3, i forordning (EØF) nr. 684/92
- 3) »rutekørsel«: kørsel som omhandlet i artikel 2, stk. 1, i forordning (EØF) nr. 684/92
- 4) »befordringskontrakt«: kontrakt om befordring af passagerer mellem et busselskab ■ og en passager om udførelse af en eller flere transportydelser, **uanset om billetten er købt af et busselskab, et rejsebureau eller en billetudsteder**
- 5) »billet«: et gyldigt dokument, der giver ret til befordring, herunder tilsvarende dokumentation i papirløs eller elektronisk form, som er udstedt eller autoriseret af et busselskab eller dets autoriserede billetudsteder
- 6) »billetudsteder«: en **formidler, der sælger** bustransportydelser **også som led i en pakkerejse** på vegne af et busselskab **eller et rejsebureau**
- 7) »rejsebureau«: en rejsearrangør ■ som omhandlet i artikel 2, nr. ...2, i direktiv 90/314/EØF
- 8) »handicappet« eller »bevægelseshæmmet person«: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov
- 9) »reservation«: en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring, med forbehold af på forhånd bekræftede personlige befordringsarrangementer
- 10) »et forvaltningsorgan for en busterminal«: en forvaltningsenhed i en medlemsstat, der er ansvarlig for forvaltningen af en busterminal
- 11) »aflysning«: en **bestemt**, planlagt afgang, hvortil der var mindst én **konkret** reservation, som ikke gennemføres
- 12) »forsinkelse«: forskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle afrejse eller ankomme ifølge den offentliggjorte køreplan, og hans eller hendes faktiske eller forventede ankomsttidspunkt
- 13) »tilgængelig form«: **adgang for alle passagerer til de samme informationer i form af tekst, f.eks. i form af blindeskrift, auditiv eller visuel og/eller elektronisk formidling.**

## Artikel 4

## Befordringskontrakt og ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

1. Busselskaberne udsteder en eller flere billetter til passagererne som dokumentation for indgåelse af befordringskontrakten. Billetterne betragtes som umiddelbart bevis på indgåelse af befordringskontrakten og giver derved de rettigheder, der er fastsat i denne forordning.

(1) EFT L 74 af 20.3.1992, s. 1.

Torsdag, den 23. april 2009

2. Busselskabers og billetudstederes kontraktbestemmelser og takster skal tilbydes til offentligheden uden nogen form for diskriminering på grundlag af slutkundens nationalitet eller bopæl eller busselskabets eller billetudstederens hjemsted i *Fællesskabet*, jf. dog eventuelle forpligtelser til offentlig tjeneste, som indebærer reducerede takster til særlige sociale grupper.

#### Artikel 5

##### Opfyldelsespligt

1. Forpligtelser over for passagererne i henhold til denne forordning kan ikke indskrænkes eller fraviges ved f.eks. undtagelsesbestemmelser eller begrænsende klausuler i befodringskontrakten.

2. Busselskaberne kan tilbyde kontraktbetingelser, der er gunstigere for passageren end betingelserne i denne forordning.

#### Kapitel II

##### Busselskabers erstatningsansvar over for passagerer og deres bagage

#### Artikel 6

##### Erstatningsansvar i tilfælde af død eller tilskadekomst

1. I henhold til dette kapitel er busselskaber erstatningsansvarlige for tab og skader, der opstår, hvis en passager, mens han eller hun befinder sig om bord i eller er ved at stige ind i eller ud af bussen, lider fysisk skade eller dør som følge af en ulykke, der sker under busdriften.

2. Busselskabers erstatningsansvar **uden for kontraktforhold** i tilfælde af skader er ikke underlagt finansiel begrænsning ved nogen lov, konvention eller kontrakt.

3. Et busselskab kan ikke unddrage sig eller begrænse sit erstatningsansvar for skader, hvis der er tale om *erstatningskrav* på op til 220 000 EUR **pr. passager**, ved at bevise, at det har truffet alle nødvendige forholdsregler for at undgå skaden, jf. stk. 4, litra a), **medmindre det samlede erstatningskrav overstiger det beløb, for hvilket der i henhold til den nationale lovgivning i den medlemsstat, hvor bussen er hjemmehørende, skal tegnes en lovpligtig forsikring i overensstemmelse med Rådets andet direktiv 84/5/EØF af 30. december 1983 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes lovgivning om ansvarsforsikring for motorkøretøjer <sup>(1)</sup>. I sådanne tilfælde begrænses erstatningsansvaret til dette beløb.**

4. Et busselskab er ikke erstatningsansvarligt som omhandlet i stk. 1:

a) hvis ulykken skyldes forhold, der ikke vedrører busdriften, **eller** som **operatøren** trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, **eller** hvis følger denne ikke har kunnet afværge

b) hvis ulykken skyldes en fejl fra passagerens side eller dennes forsømmelighed.

5. Intet i denne forordning:

a) indebærer, at det alene er busselskabet, der er erstatningspligtigt, eller

b) begrænser busselskabets ret til domstolsprøvelse i henhold til national lov.

<sup>(1)</sup> EFT L 8 af 11.1.1984, s. 17.

Torsdag, den 23. april 2009

## Artikel 7

## Skadeserstatning

1. Hvis en passager dør, omfatter den skadeserstatning, der skal udbetales i henhold til artikel 6:
  - a) de nødvendige udgifter, der er opstået i forbindelse med dødsfaldet, navnlig med hensyn til transport af afdøde og begravelsesomkostninger
  - b) i tilfælde af, at døden ikke indtræder straks, den erstatning, der er fastsat i stk. 2.
2. Ved passagerens tilskadekomst eller enhver anden fysisk eller mental skade omfatter skadeserstatningen:
  - a) de nødvendige udgifter, især til behandling og transport
  - b) kompensation for finansielle tab, som passageren har lidt, enten fordi erhvervsevnen er gået helt eller delvis tabt, eller fordi dennes behov er forøget.
3. Hvis afdøde havde eller ville have haft lovmæssig forsørgerpligt over for personer, der ved dødsfaldet mister deres forsørger, skal sådanne personer også kompenseres for deres tab.

## Artikel 8

## Forskudsudbetaling

1. Hvis en passager dør eller pådrager sig **nogen som helst form for** fysisk ■ skade som følge af en ulykke, der sker under busdriften, **og hvis passageren ikke er dækket af nogen anden rejseforsikring**, skal busselskabet omgående og **inden for en frist på 15 dage** efter, at den erstatningsberettigede person er blevet identificeret, udbetale sådanne forskudsbeløb, der måtte være nødvendige til dækning af øjeblikkelige økonomiske behov, og som står i forhold til omfanget af skaden, **forudsat at der foreligger prima facie-bevis for, at årsagen kan tilskrives transportselskabet**.
2. Uanset stk. 1 må en forskudsudbetaling ved dødsfald ikke være under 21 000 EUR for hver passager.
3. Forskudsudbetaling er ikke ensbetydende med anerkendelse af erstatningsansvar og kan fraregnes et eventuelt senere erstatningsbeløb, som udbetales i henhold til denne forordning, men skal kun tilbagebetales i de tilfælde, hvor skaden skyldes passagerens forsømmelighed eller fejl, eller hvis den person, som har modtaget forskudsudbetalingen, ikke er den erstatningsberettigede person, **eller såfremt den faktiske skade var mindre end forskudsbetalingen**.

## Artikel 9

## Erstatningsansvar for bortkommet eller beskadiget bagage

1. Busselskaber er erstatningsansvarlige for bortkommet eller beskadiget bagage, som de har fået overdraget ansvaret for. Det maksimale erstatningsbeløb er på 1 800 EUR pr. passager.
2. Hvis der sker en ulykke under busdriften, er busselskaber erstatningsansvarlige for bortkomst eller beskadigelse af de personlige effekter, som passagererne havde på sig eller med sig som håndbagage. Det maksimale erstatningsbeløb er på 1 300 EUR pr. passager.



Torsdag, den 23. april 2009

3. ■ Et busselskab *er ikke ansvarlig for de i stk. 1, og stk. 2, nævnte skader:*
- a) *hvis ulykken skyldes forhold, der ikke vedrører busdriften, og som busselskabet trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger dette ikke har kunnet afværge*
- b) *i det omfang ulykken skyldes passagerer eller grov uagtsomhed fra disses side.*

### Kapitel III

#### Handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder

#### Artikel 10

##### Pålæg om befordring

1. Busselskaber, deres billetudstedere og rejsebureauer må ikke under henvisning til en persons handicap eller nedsatte mobilitet nægte:
- a) at acceptere reservation eller udstede billet til en rejse, der er omfattet af denne forordning
- b) den handicappede eller bevægelseshæmmede person at stige om bord, hvis den pågældende har en gyldig billet og reservation.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger.

#### Artikel 11

##### Fravigelser og særlige betingelser

1. Uanset bestemmelserne i artikel 10 må busselskaber, deres billetudstedere og rejsebureauer under henvisning til en persons handicap eller nedsatte mobilitet nægte at acceptere reservation fra eller udstede billet til den handicappede eller bevægelseshæmmede eller at lade vedkommende stige om bord:

- 
- a) hvis køretøjets **konstruktion** gør det fysisk **eller praktisk** umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede om bord eller befordre vedkommende
- b) **hvis køretøjet eller infrastrukturen på afgang- eller ankomststedet eller mellem disse to steder ikke er tilstrækkelig til at garantere sikker transport af handicappede eller bevægelseshæmmede personer.**

Nægtes reservation under henvisning til de forhold, der er nævnt i første afsnit, litra a) **eller** b), træffer busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet rimelige foranstaltninger til at foreslå den pågældende person et acceptabelt alternativ.

2. Nægtes en handicapet eller bevægelseshæmmede ombordstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller reducerede mobilitet, skal vedkommende tilbydes **enten** tilbagebetaling af billetprisen **eller** acceptabel alternativ transport til bestemmelsesstedet inden for en rimelig frist.

Torsdag, den 23. april 2009

3. Busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet kan **■** forlange, at den handicappede eller bevægelseshæmmede ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den pågældende, hvis dette er strengt nødvendigt, **såfremt**

a) *de i stk. 1, litra a), eller b), nævnte vilkår er opfyldt, eller*

b) *personalet på det pågældende køretøj kun består af en enkelt person, som er køretøjets chauffør, og som ikke har mulighed for at yde den i bilag I nævnte assistance til den handicappede eller bevægelseshæmmede person.*

4. Et busselskab, en billetudsteder eller et rejsebureau, der gør brug af den undtagelse, der er fastsat i stk. 1, skal straks informere den handicappede eller bevægelseshæmmede om årsagerne hertil og skal på anmodning meddele vedkommende disse oplysninger skriftligt senest fem arbejdsdage efter, at **anmodningen** er **indgivet**.

## Artikel 12

### Adgang, tilgængelighed og information

1. Busselskaberne skal **i samarbejde med** organisationer, **der repræsenterer** handicappede og bevægelseshæmmede, og de håndhævelsesorganer, der er nævnt i artikel 27, fastsætte ikke-diskriminerende regler for handicappedes og bevægelseshæmmedes **og ledsageres** adgang til befordring for at opfylde gældende sikkerhedskrav. Reglerne skal omfatte alle betingelser for adgang til den pågældende busrute, herunder de benyttede bussers tilgængelighed og faciliteter om bord **og monteret hjælpeudstyr**.

2. Busselskaberne og billetudstederne gør senest på reservationstidspunktet de regler, der er fastsat i stk. 1, offentligt tilgængelige **i tilgængelig form** og på de samme sprog, som de normalt gives til alle passagerer på. Ved udlevering af disse oplysninger tages der særligt hensyn til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede.

3. På anmodning skal busselskaberne **øjeblikkeligt** udlevere de bestemmelser i folkeretten, fællesskabsretten eller den nationale ret om sikkerhedskrav, som de ikke-diskriminerende adgangsregler bygger på. **Disse skal udleveres i tilgængelig form.**

4. Rejsebureauerne udleverer de regler i stk. 1, som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.

5. Busselskaberne, billetudstederne og rejsebureauerne sikrer, at alle relevante oplysninger om befordringsvilkår, om rejsen og om tilgængelighed, **herunder online-reservation og -information**, foreligger i en form, der er **■** tilgængelig for handicappede og bevægelseshæmmede **inklusive personer, der ikke kan rejse uden ledsager på grund af høj eller ung alder, og dissers ledsagere.**

## Artikel 13

### Ret til assistance

1. Busterminalernes forvaltningsorganer og busselskaberne skal sikre, at der før, **efter og om muligt** under rejsen ydes passende gratis assistance som fastsat i bilag I til handicappede og bevægelseshæmmede. **Denne assistance tilpasses den handicappede eller bevægelseshæmmede persons individuelle behov.**

2. Busterminalernes forvaltningsorganer og busselskaberne kan yde assistancen selv eller indgå aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistancen. De må indgå en sådan aftale eller sådanne aftaler på eget initiativ eller efter anmodning.

Torsdag, den 23. april 2009

Når et forvaltningsorgan for en busterminal og/eller et busselskab indgår aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistance, er forvaltningsorganet og busselskabet fortsat ansvarlige for, at assistancen ydes.

3. Bestemmelserne i dette kapitel er ikke til hinder for, at forvaltningsorganerne eller busselskaberne yder assistance, der er af højere kvalitet end den, der er omhandlet i bilag I, eller at de yder andre tjenester i tillæg til dem, der er specificeret deri.

#### Artikel 14

##### Ret til assistance i busterminaler

1. Medlemsstaterne skal senest seks måneder efter denne forordnings ikrafttræden udpege busterminaler, hvor der skal ydes assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, idet der tages hensyn til behovet for at sikre, at der er adgang til tjenesterne fra så mange geografiske områder som muligt. Medlemsstaterne underretter Kommissionen herom. **Kommissionen offentliggør en liste over de udpegede busterminaler på internettet.**

2. Forvaltningsorganet for en busterminal, som medlemsstaten har udpeget i henhold til stk. 1, er ansvarligt for at sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede ydes assistance som omhandlet i bilag I, litra a), vederlagsfrit, forudsat at vedkommende opfylder betingelserne i artikel 16.

3. **Hvis anvendelse af en anerkendt servicehund er påkrævet, imødekommes dette krav under forudsætning af, at busselskabet eller billetudstederen orienteres herom i overensstemmelse med de gældende nationale bestemmelser om befordring af servicehunde.**

#### Artikel 15

##### Ret til assistance om bord

Busselskaber skal ved ind- og udstigning vederlagsfrit mindst yde den assistance, der er omhandlet i bilag I, litra b), til handicappede og bevægelseshæmmede, forudsat at disse personer opfylder betingelserne i artikel 16.

#### Artikel 16

##### Betingelser for ydelse af assistance

1. Busselskaberne, busterminalernes forvaltningsorganer, billetudstederne og rejsebureauerne skal samarbejde om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, forudsat at der gives besked om behovet for assistance til busselskabet, forvaltningsorganet, billetudstederen eller rejsebureauet mindst **24 timer**, før der er behov for assistance, **medmindre assistanceyderen fastsætter en kortere frist, eller en sådan aftales mellem assistanceyderen og passageren.**

2. Busselskaberne, billetudstederne og rejsebureauerne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage handicappedes og bevægelseshæmmedes meddelelse om behov for assistance. **Passageren modtager bekræftelse af, at behovet for assistance er noteret.** Denne forpligtelse gælder alle salgssteder, herunder telefonsalg og salg via internettet.

3. Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med stk. 1, træffer busselskabet, forvaltningsorganet, billetudstederen og rejsebureauet alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til at kunne stige om bord i den afgående bus, skifte til en anden forbindelse eller stige ud af den ankommande bus, som vedkommende har købt billet til.

Torsdag, den 23. april 2009

4. Assistanzen ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede møder op på det angivne sted:

- på det tidspunkt, busselskabet har angivet på forhånd, og som højst må være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid, eller
- senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid, hvis der ikke er angivet noget tidspunkt, **medmindre andet er fastsat af assistancyderen eller aftalt mellem assistancyderen og passageren.**

5. Forvaltningsorganet for en busterminal, som medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 14, stk. 1, skal under hensyntagen til de lokale forhold og med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for busterminalen udpege ankomst- og afgangsmødesteder både inden for busterminalens område og på områder, der er under forvaltningsorganets direkte kontrol uden for terminalbygningerne, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og bede om assistance.

6. **De ankomst- og afgangsmødesteder, der er omhandlet i stk. 5, skal være klart markeret med skilte og være tilgængelige og genkendelige for handicappede og bevægelseshæmmede** og skal stille de **nødvendige** oplysninger om busterminalen til rådighed i tilgængelig form.

#### Artikel 17

##### Videregivelse af oplysninger til tredjepart

1. Er ydelsen af assistance udliciteret, og får busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for rejsen, videregives de relevante oplysninger, **således at** underkontrahenten **modtager meddelelsen** senest 36 timer før den offentliggjorte afgangstid.
2. Er ydelsen af assistance udliciteret, og får busselskabet, billetudstederen eller rejsebureauet ikke meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for rejsen, videregives de relevante oplysninger, **således at** underkontrahenten **modtager beskeden** hurtigst muligt.

#### Artikel 18

##### Uddannelse

Busselskaberne **og busterminalernes forvaltningsorganer** sørger for at:

- a) deres eget personale og det personale, der er ansat af eventuelle underentreprenører, og som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, har kendskab til, hvordan de imødekommer de behov, som personer med forskellige former for handicap eller reduceret mobilitet har
- b) uddanne alt personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, med henblik på øget bevidsthed om og ydelse af assistance til handicappede, jf. bilag II
- c) alle nyansatte straks ved ansættelsen får handicaprelateret uddannelse, og at personalet får genopfriskningskurser efter behov.

#### Artikel 19

##### Erstatning for kørestole og handicaphjælpemidler

1. Hvis kørestole eller andre handicaphjælpemidler eller dele deraf bortkommer eller beskadiges under håndteringen i terminalen eller transporten om bord i bussen, udbetaler busselskabet eller busterminalens forvaltningsorgan erstatning til ejeren af hjælpemidlet alt efter, hvem der havde ansvaret for hjælpemidlet på tidspunktet for bortkomsten eller beskadigelsen.

Torsdag, den 23. april 2009

Når det er påkrævet, sættes der alt ind på hurtigt at fremskaffe erstatningshjælpe midler, **der har samme tekniske og anvendelsesmæssige funktioner som dem, der er beskadigede eller bortkomne.**

2. **Et busselskab er ikke ansvarligt for de i stk. 1, nævnte skader:**
  - a) **hvis ulykken skyldes forhold, der ikke vedrører busdriften, og som busselskabet trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger dette ikke har kunnet afværge**
  - b) **hvis ulykken skyldes passageren eller grov uagtsomhed fra dennes side.**
3. Det erstatningsbeløb, der udbetales i henhold til denne artikel, **skal svare til den faktiske skade.**

#### Kapitel IV

##### Busselskabers forpligtelser i tilfælde af rejseafbrydelser

##### Artikel 20

##### Ansvar i forbindelse med aflysninger og lange forsinkelser

1. Busselskaber er ansvarlige for aflysninger, **overbooking** og **■** forsinkelser, hvis en afgang udsættes med mere end to timer. **Busselskabet kan imidlertid kun holdes ansvarligt, hvis der er tale om omstændigheder, som ligger inden for selskabets indflydelse. Ansvaret omfatter ikke forsinkelser, der skyldes kødannelse, grænse- og/eller fartkontroller. I alle tilfælde, hvor busselskaber er ansvarlige skal de berørte passagerer mindst:**
  - a) have tilbudt alternativ transport **uden yderligere omkostninger og** på rimelige vilkår eller, hvis dette er upraktisk, informeres om andre transportselskabers acceptable alternativer
  - b) modtage refusion af billetprisen, medmindre de accepterer de alternative transporttjenester, der er omhandlet i litra a)
  - c) **ud over den i litra b) omhandlede refusion** have ret til kompensation på op til **50 %** af billetprisen, hvis busselskabet ikke sørger for at tilbyde alternativ transport eller formidle informationer som omhandlet i litra a). Kompensationen skal betales senest en måned efter, at ansøgningen om kompensation er indgivet
  - d) **hvis de vælger at tage imod tilbuddet om alternativ transport, have ret til kompensation svarende til 50 % af billetprisen, uden at miste retten til transport. Billetprisen er den samlede udgift, som passageren betaler for den forsinkede del af rejsen. Kompensationen skal betales senest en måned efter, at ansøgningen om kompensation er indgivet**
  - e) **tilbydes bispisning og forfriskninger i et omfang, der svarer til ventetiden, hvis disse ydelser med rimelighed kan fremskaffes**
  - f) **tilbydes hotelophold eller andet logi og transport mellem terminalen og indlogeringsstedet, såfremt overnatning bliver nødvendig inden rejsen kan fortsættes**
  - g) **hvis køretøjet bliver uanvendeligt, tilbydes transport fra det uanvendelige køretøj til et passende afventningssted og/eller terminal, hvorfra den videre rejse er mulig.**

Torsdag, den 23. april 2009

2. *I tilfælde, der ikke er omfattet af stk. 1, er busselskaberne erstatningspligtige for forsinkelser ved ankomst på over to timer, hvis forsinkelsen skyldes*

— *chaufførens forsømmelighed eller fejl*

— *teknisk sammenbrud i køretøjet.*

*I sådanne tilfælde skal de berørte passagerer mindst:*

a) *have ret til kompensation svarende til 50 % af billetprisen; billetprisen er den samlede udgift, som passageren betaler for den forsinkede del af rejsen. Kompensationen skal betales senest en måned efter, at ansøgningen om kompensation er indgivet.*

b) *tilbydes assistance i overensstemmelse med stk. 1, litra e), f) og g), i denne artikel.*

3. *Busselskabet fritages for dette ansvar, når aflysningen eller forsinkelsen skyldes:*

a) *forhold, der ikke vedrører busdriften, og som busselskabet trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger dette ikke har kunnet afværge*

b) *passagerens egen uagtsomhed, eller*

c) *trejemand's handling, som busselskabet trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger dette ikke har kunnet afværge.*

#### Artikel 21

##### Oplysningspligt

1. Ved forsinkelser skal busselskabet eller busterminalens forvaltningsorgan, hvis det er relevant, underrette passagererne om den forventede afgang- og ankomsttid, så snart sådanne oplysninger foreligger, dog senest henholdsvis 30 minutter efter den køreplanmæssige afgangstid og en time før den køreplanmæssige ankomsttid. **Disse informationer skal også foreligge i tilgængelig form for handicappede og bevægelseshæmmede.**

2. Hvis passagerer ikke når en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse, skal busselskabet træffe rimelige foranstaltninger til at underrette de pågældende om alternative forbindelser.

#### Artikel 22

##### Andre krav

Denne forordning **indskrænker på ingen måde en passagers ret til yderligere kompensation. Kompensation i henhold til denne forordning kan fratrækkes en sådan yderligere kompensation.**

Torsdag, den 23. april 2009

## Artikel 23

### Andre foranstaltninger til fordel for passagererne

**Operatørerne samarbejder om at træffe** foranstaltninger på nationalt plan eller EU-plan, hvori de inddrager interesseparter, faglige sammenslutninger og kunde-, passager- og handicaporganisationer. Foranstaltningerne skal tage sigte på bedre omsorg for passagererne, især i tilfælde af lange forsinkelser og afbrydelse eller aflysning af rejser, **idet der gives prioritet til omsorg for passagerer med særlige behov på grund af handicap, nedsat førlighed, sygdom, høj alder, graviditet, samt mindre børn og ledsagende passagerer.**

**I tilfælde af langvarige forsinkelser, afbrydelser eller aflysning af rejsen, tager omsorgen sigte mod at yde passagererne medicinsk bistand, mad og drikke i nødvendigt omfang, regelmæssig information om rejsesituationen og, hvis det er hensigtsmæssigt, alternative rejsemuligheder og logi.**

## Kapitel V

### Informering af passagerer og behandling af klager

## Artikel 24

### Ret til rejseoplysninger

Forvaltningsorganerne for busterminaler og busselskaberne giver under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger, **der foreligger i tilgængelig form.**

## Artikel 25

### Informering om passagerernes rettigheder

|| Busselskaberne og busterminalernes forvaltningsorganer sikrer, at passagererne senest ved afrejsen og under rejsen modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. Disse **skal** stilles til rådighed i **tilgængelige former**. I oplysningerne skal indgå kontaktoplysninger for det håndhævselsorgan, medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1.

## Artikel 26

### Klager

1. Busselskaberne skal, **hvor der ikke allerede findes en sådan**, indføre en klageordning, **der skal være tilgængelig for alle passagerer, herunder handicappede og bevægelseshæmmede**, vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning

2. Passagerer kan indgive klage til et busselskab i en måned regnet fra den dag, hvor vedkommende blev befordret eller skulle have været befordret. Modtageren af klagen skal inden for en frist på 20 hverdage enten give et begrundet svar eller i behørigt begrundede tilfælde oplyse passageren om, hvornår vedkommende kan forvente svar. Besvarelestiden må ikke være længere end to måneder regnet fra modtagelsen af klagen.

3. Er der ikke modtaget noget svar inden tidsfristen i stk. 2, anses klagen for at være accepteret.

4. **Busselskaberne offentliggør hvert år en rapport indeholdende antallet af klager og deres indhold, det gennemsnitlige antal dage, der medgår til besvarelsen, og de gennemførte afhjælpende foranstaltninger.**

Torsdag, den 23. april 2009

## Kapitel VI

## Håndhævelse og nationale håndhævelsesorganer

## Artikel 27

## Nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som har ansvaret for at håndhæve denne forordning. Hvert organ træffer de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes, herunder reglerne for adgang i artikel 12. Organerne skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængige **■**.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvilke organer der er udpeget i overensstemmelse med denne artikel, og om deres respektive ansvarsområder.
3. **Disse organer skal samarbejde med de organisationer, der repræsenterer busselskaber og forbrugere, herunder organisationer, som repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede.**
4. Enhver passager kan klage over påstået overtrædelse af denne forordning til det organ, der er udpeget i henhold til stk. 1.
5. De medlemsstater, der har valgt at undtage visse ruter i henhold til artikel 2, stk. 2, sikrer en tilsvarende mekanisme for håndhævelse af passagerernes rettigheder.

## Artikel 28

## Rapport om håndhævelse

1. Hvert år den 1. juni offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1, en rapport om deres virksomhed i det foregående år, som bl.a. indeholder følgende:
  - a) en beskrivelse af de foranstaltninger, der er truffet for at anvende bestemmelserne i denne forordning
  - b) en henvisning til proceduren for afgørelse af klager fra enkeltpersoner
  - c) et resumé af de regler, der gælder for handicappedes og bevægelseshæmmedes adgang i den pågældende medlemsstat
  - d) aggregerede oplysninger om klager, **herunder om afgørelsen og sagsbehandlingstidens varighed**
  - e) nærmere oplysninger om anvendte sanktioner
  - f) øvrige spørgsmål, som har betydning for bedre håndhævelse af forordningen.
2. For at kunne udarbejde sådanne rapporter skal håndhævelsesorganerne føre statistik over klager fra enkeltpersoner opdelt på emner og selskab. Sådanne oplysninger skal efter anmodning stilles til rådighed for Kommissionen eller de nationale myndigheder, der foretager undersøgelser, i op til tre år efter hændelsen.

## Artikel 29

## Samarbejde mellem håndhævelsesorganer

De håndhævelsesorganer, der er udpeget i henhold til artikel 27, stk. 1, udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, således at passagerer nyder samme beskyttelse overalt i Fællesskabet. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.



Torsdag, den 23. april 2009

## Artikel 30

### Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de iværksættes. Sanktionerne, **der kan omfatte påbud om betaling af erstatning til den pågældende passager**, skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer heraf.

## Kapitel VII

### Afsluttende bestemmelser

## Artikel 31

### Rapportering

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om forordningens anvendelse og virkninger senest ... (\*). Om fornødent ledsages rapporten af forslag til retsakter om mere detaljeret gennemførelse af denne forordnings bestemmelser eller om ændring af den.

## Artikel 32

### Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 tilføjes følgende:

- »18. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. .../... af ... om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (»forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde«) (EUT L ...).«

## Artikel 33

### Ikrafttræden

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i Den Europæiske Unions Tidende.
2. Den anvendes med virkning fra ... (\*\*).

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i ||

På Europa-Parlamentets vegne  
Formand

På Rådets vegne  
Formand

(\*) EUT: Tre år efter denne forordnings ikrafttræden.

(\*\*) EUT: ... To år efter denne forordnings ikrafttræden.

Torsdag, den 23. april 2009

## BILAG I

## Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede

## a) Assistance i busterminaler

Assistance og arrangementer, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- meddele deres ankomst i terminalen og anmode om assistance ved de udpegede mødesteder
- bevæge sig fra mødestedet til indcheckningsranken, ventesalen eller afgangshallen.

## b) Assistance i bussen

Assistance og arrangementer, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- stige om bord under anvendelse af en lift eller kørestol eller med anden fornøden assistance
  - anbringe bagage
  - hente bagage
  - stige ud af køretøjet
  - komme til at benytte toiletfaciliteter, **hvis det er muligt**
  - *medbringe en anerkendt servicehund om bord i bussen, i den udstrækning det er muligt*
  - indtage sin plads
  - få de oplysninger, der er nødvendige for turen, i tilgængelig form
  - stige ind og ud under pauser, hvis det kan lade sig gøre.
-

Torsdag, den 23. april 2009

BILAG II

Handicaprelateret uddannelse

a) Handicapbevidstgørende uddannelse

Uddannelsen af personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, skal omfatte følgende:

- viden om og hensigtsmæssig adfærd over for passagerer med fysisk, sensorisk (syn og hørelse) eller skjult handicap eller indlæringsvanskeligheder, herunder hvordan der skelnes mellem, hvad personer med reduceret mobilitet, orienteringsevne og kommunikationsevne selv er i stand til at gøre
- de barrierer, som stilles i vejen for bevægelseshæmmede, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsesmæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- anerkendte **servicehund**e, herunder deres rolle og behov
- håndtering af uventede situationer
- interpersonelle færdigheder og kommunikationsmetoder i relation til døve og hørehæmmede, synshæmmede, talehæmmede og personer med indlæringsvanskeligheder
- hvordan kørestole og andre handicaphjælpemidler håndteres forsigtigt, så de ikke beskadiges (alt personale, der er ansvarligt for eventuel bagagehåndtering).

b) Uddannelse i handicapassistance

Uddannelsen af personale, der direkte assisterer handicappede og bevægelseshæmmede, skal omfatte følgende:

- hvordan hjælpes en kørestolsbruger med at komme op af og ned i kørestolen
- færdigheder i at assistere handicappede og bevægelseshæmmede, der rejser med **en** anerkendt **servicehund**, herunder sådanne **hundes** rolle og behov
- teknikker til at ledsage blinde og synshæmmede passagerer **og til at håndtere og transportere anerkendte servicehund**e under hensyntagen til, at **servicehund**e er trænet i udelukkende at adlyde deres ejeres kommandoer, og ikke bør håndteres af personalet, mens de er i tjeneste
- kendskab til de typer hjælpemidler, som kan være til hjælp for handicappede og bevægelseshæmmede, og viden om, hvordan sådanne hjælpemidler benyttes
- brugen af de benyttede hjælpemidler til ind- og udstigning og viden om, med hvilke procedurer for assistance til ind- og udstigning de handicappedes og bevægelseshæmmedes sikkerhed og værdighed kan tilgodeses
- tilstrækkelig forståelse for, at assistancen skal være pålidelig og professionel, og opmærksomhed på, at nogle handicappede passagerer kan føle sig sårbare under rejser, da de er afhængige af, at der ydes assistance
- kendskab til førstehjælp.