

<p style="text-align: center;">Rights of passengers travelling by bus and coach (Regulation (EU) N° 181/2011)</p>
--

The Commission's questionnaire on the NEB activity reports for 2017

Article 29 of Regulation (EU) N° 181/2011 provides that "by 1 June 2015 and every 2 years thereafter, the enforcement bodies designated pursuant to Article 28(1) [of the Regulation] shall publish a report on their activity in the previous 2 calendar years, containing in particular a description of actions taken in order to implement this Regulation and statistics on complaints and sanctions applied".

At the NEB meeting on 11 March 2015 the NEBs adopted unanimously the questionnaire below. NEBs are requested to follow this questionnaire when drafting their reports. NEBs are invited to send by email one copy of their reports to the Commission at the same time when they publish it.

Questionnaire

1) Distribution of tasks between different NEBs (if applicable)?

If there are several NEBs in your Member State, how the tasks stipulated in the Regulation are distributed between them?

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen er udpeget som nationale håndhævelsesorganer i Danmark.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro behandler klager mellem forbruger og udbydere af kollektiv transport med bus, tog og metro. Hvis ankenævnet finder, at det ikke har kompetence til at behandle en klage inden for forordningen for buspassagerer, behandles denne af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, jf. § 2, stk. 2 i bekendtgørelse om klageadgang og tilsyn med transportører og forvaltningsorganer for busterminaler m.v.

What are the tasks of the NEB submitting the reply to this questionnaire?

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro behandler i henhold til sine vedtægter civile tvister angående rejser med kollektiv transport i Danmark mellem forbrugere og udbydere af bus, tog og metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold mellem parterne. Ankenævnet behandler ikke tvister om personskader i bus, da disse er dækket af det pågældende trafikselskabs eller dets entreprenørs lovpligtige ansvarsforsikring. Ankenævnet kan behandle klager angående grænseoverskridende

rejser med kollektiv trafik, solgt af udbydere med sæde i Danmark. Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen fører tilsyn med overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og behandler klager i forhold til forordningen, der ikke behandles af Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

2) Information and statistics on complaint handling:

Year	Number of complaints	Reason for complaint (e.g. cancellation, delay, discrimination, lack of assistance):	Comments (if any):
From 1 January - 31 December 2015	1	Godtgørelse af busbillettens pris og erstatning for køb af togbilletter, da bussen ikke kom.	Klagerne overså bussen, som var afgået fra den korrekte busperron. Klagerne kunne derfor ikke få godtgørelse efter forordningen
From 1 January - 31 December 2016	1	Klage over manglende godtgørelse i anledning af mere end 1 times forsinkelse	Klageren frafaldt klagen, da ruten var 100 km kortere end 250 km og da forsinkelsen var under 2 timer

In your Member State (please underline the correct answer):

- Passengers can always submit their complaint directly to the NEB, or
- Passengers are obliged to submit their complaints to the carrier/terminal managing body etc. first, and they can only submit a complaint to an NEB if they are not satisfied with the solution offered by the carrier/terminal managing body, etc. -----

Do you use a complaint form at national level (please underline the correct answer)?:

- Yes (if yes, please provide a copy of this form to the Commission) (Ankenævnet)
- No (Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen)

Which of the following methods of communication can be used to file complaints (please underline the correct answer or answers):

- in paper format

-
- electronically (e.g. by email or via a website)

-
- by phone
 - in person at the NEBs office

Did you reattribute any complaints to NEBs of other Member State? If yes, how many complaints? INGEN.

Is it possible to settle passengers' complaints via alternative dispute resolution?

- Yes (if yes, please specify how it works)
- No

Det har ikke været aktuelt grundet det lave klage niveau.

If an NEB takes a decision based on a complaint, will this decision be binding for the complainant and the carrier, terminal manager etc. against whom the complaint was made? Ankenævnet: Hvis det indklagede selskab taber sagen i ankenævnet og ikke efterlever den afsagte kendelse, kan klageren med hjælp fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anlægge sag ved domstolene mod trafiksselskabet, hvilket som udgangspunkt er gratis for forbrugeren. Ingen selskaber har hidtil undladt at efterleve ankenævnets afgørelser.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen: Giver en vejledende udtalelse. Den vejledende udtalelse indeholder Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens retsopfattelse, samt hvad det indklagede selskab efter Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens opfattelse på grundlag af gældende ret har pligt til at gøre. Efterlever det indklagede selskab ikke den vejledende udtalelse, herunder iværksætter eventuelle forbedringer eller udbetaler eventuel kompensation, inden for 8 uger, og er overtrædelsen efter Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen s vurdering tilstrækkelig grov, kan Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen indgive politianmeldelse mod selskabet. Forbrugeren kan på baggrund af den vejledende udtalelse anlægge sagen ved domstolene.

Do you have any information about the number of complaints that passengers submitted to carriers, terminal managing bodies, ticket vendors etc. operating in the territory of your Member State since 1 January 2015? (If yes, please indicate the number of those complaints.) Nej.

3) Information and statistics on sanctions:

Year	Number of sanctions imposed:	Type of sanction imposed (in case of fines, what was the sum imposed):	Reason for imposing the sanction (which provision of the Regulation was breached) :
From 1 January	0	0	0

- 31 December 2015			
From 1 January - 31 December 2016	0	0	0

Did you impose sanctions in procedures which started on the basis of complaints or on the NEBs own initiative? Nej.

Are the sanctions imposed by the NEB or by another body (if it is imposed by another body, please indicate the name of this body)? Ikke anvendelig.

4) Other actions in order to ensure the correct application of the Regulation:

How do you monitor that carriers, terminal managing bodies, ticket vendors etc. respect the Regulation?

Ankenævnet: agerer på baggrund af konkrete klager fra passagerer, hvor det i hver enkelt sag vurderes, om gældende retsregler er overholdt. Ankenævnet agerer ikke som sådan som et egentligt tilsynsorgan, der af egen drift tilser om trafikskaberne overholder lovgivningen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen: agerer på baggrund af konkrete klager fra passagerer. Herudover foretager Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen tilsyn med udpegede busterminaler ved besøg. Endvidere tjekker Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen operatørernes hjemmesider for bl.a. at se, om de opfylder regler om oplysning om adgangsforhold, regler for befordring af handicappede og tjekker om resumé af buspassagerrettigheder el.lign. ligger på hjemmesiden.

Do you organize inspections?

Ankenævnet: Nej.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen: Ja.

Do you cooperate with organizations representing passengers, disabled people or consumers, consumer authorities or other national authorities? (if yes, please specify)
Ankenævnet: nej, ikke direkte. Ankenævnet er et godkendt privat klagenævn som sammen med de øvrige klagenævn i Danmark af denne type(der er ca. 20) fastlægger sin sagsbehandlingsprocedurer efter instruks fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen: Nej. Do you cooperate with NEBs in other Member States (common handling of complaints, common inspections, etc.)? (if yes, please specify) Se ovenfor.

Have you taken any action to disseminate information about bus and coach passenger rights? (If yes, please specify)

Ankenævnet: Nej, men sekretariatet kan rette henvendelse til de trafikselskaber, som ikke har link til buspassagerrettighederne og anmode om, at disse regler kommer på deres respektive hjemmesider.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen: Ja. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har sendt brev til de relevante operatører og gjort opmærksom på reglerne i forordningen og har i denne forbindelse vedhæftet forordningen, Kommissionens resumé af reglerne og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen s bekendtgørelse nr. 313 af 26. marts 2015 om klageadgang og tilsyn med transportører og forvaltningsorganer for busterminaler mv. på området. I følgebrevet gøres opmærksom på, at selskaberne kan opfylde deres informationspligt ved at anvende resuméet. Article 11 of the Regulation provides that *"In cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility, carriers and terminal managing bodies shall, where appropriate through their organisations, establish, or have in place, non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility. The access conditions provided for in paragraph 1, including the text of international, Union or national laws establishing the safety requirements, on which these non-discriminatory access conditions are based, shall be made publicly available by carriers and terminal managing bodies physically or on the Internet, in accessible formats on request, in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers."* How this provision has been implemented in your Member State?

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen oplyser om buspassagerrettigheder på vores hjemmeside. Endvidere står styrelsen til rådighed med information og videndeling om nødvendigt.