



National Enforcement Bodies

Regulation (EU) No 181/2011




https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/road_en

Disclaimer:

Each Member State is responsible for the accuracy of the information it gives about its national enforcement bodies. The Commission cannot be held responsible for any missing or outdated information.

Updated: 23 November 2021





Member State	Organisation	Contact details
 Austria	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte	Linke Wienzeile 4/1/6 1060 Wien, Austria Tel.: +43 1 5050 707 700 www.passagier.at e-mail: bus@apf.gv.at
 Belgium	Service Public Fédéral Mobilité et Transports / FOD Mobiliteit en Vervoer – Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid (responsible for international services)	Vooruitgangstraat/ Rue du progrès 56 1210 Brussel/ Bruxelles road.passengerrights@mobiliteit.fgov.be http://www.mobiliteit.belgium.be/fr/circulation/routiere/marchandisespersonnes/transportpersonnes/droits_passagers/
	Direction du transport de personnes du Service Public de Wallonie (responsible for bus transport in Wallonie)	Boulevard du Nord, n°8, 5000 Namur Tel : +32 8177.31.62 Fax : +32 8177.39.66
	Vlaamse Ombudsdienst (for bus transport in Flanders)	Leuvenseweg 86 1000 Brussels Tel : +32 2 552 41 24 www.vlaamseombudsdienst.be
 Bulgaria	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (Executive Agency “Road Transport Administration”)	5 Gurko Str. 1000 Sofia, Bulgaria Tel: + 359 2 930 88 40 Fax: + 359 2 988 54 95 avto_a@rta.government.bg www.rta.government.bg

Member State	Organisation	Contact details
 Croatia	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastructure –Sektor cestovnog prometa (Ministry of Maritime Affairs, Transport and Infrastructure –Sector for Road Traffic)	Prisavlje 14 10000 Zagreb (Croatia) Tel: +385 1 6169 050 Fax: +385 1 6195 941 PravaPutnika.cestovni@mppi.hr http://mppi.hr http://mppi.hr/default.aspx?id=19559
 Cyprus	Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων (Ministry of Communications and Works)	Tel.: +357-22800288 Fax: +357-22776266 permsec@mcw.gov.cy www.mcw.gov.cy
 Czech Republic	Ministerstvo dopravy (Ministry of Transport) responsible for international services	nábř. L. Svobody 1222/12 110 15 Praha 1 posta@mdcr.cz www.mdcr.cz
	In other matters concerning bus and coach passenger rights the regional authorities are responsible:	
	Krajský úřad Středočeského kraje odbor dopravy	Zborovská 11 150 21 PRAHA 5
	Krajský úřad Plzeňského kraje odbor dopravy a SH	Škroupova 18 306 13 PLZEŇ
	Krajský úřad Ústeckého kraje odbor dopravy a SH	Velká Hradební 3118/48 400 02 ÚSTÍ NAD LABEM
	Krajský úřad Královéhradeckého kraje odbor dopravy a SH	Pivovarské náměstí 1245 500 03 HRADEC KRÁLOVÉ
	Krajský úřad kraje Vysočina odbor dopravy a SH	Žižkova 57 587 33 JIHLAVA
	Krajský úřad Olomouckého kraje odbor dopravy a SH	Jeremenkova 40a 779 11 OLOMOUC
	Krajský úřad Zlínského kraje odbor dopravy a SH	tř. Tomáše Bati 21 761 90 ZLÍN
	Krajský úřad Jihočeského kraje odbor dopravy a SH	U Zimního stadionu 1952/2 370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE
	Krajský úřad Karlovarského kraje odbor dopravy a SH	Závodní 353/88 360 21 KARLOVY VARY

Member State	Organisation	Contact details
	Krajský úřad Libereckého kraje odbor dopravy	U Jezu 642/2a 460 01 LIBEREC
	Krajský úřad Pardubického kraje odbor dopravy, SH a investic	Komenského nám. 125 532 11 PARDUBICE
	Krajský úřad Jihomoravského kraje odbor dopravy	Žerotínovo nám. 3/5 601 82 BRNO
	Krajský úřad Moravskoslezského kraje odbor dopravy a SH	28. října 117 702 18 OSTRAVA
	Magistrát hlavního města Prahy odbor dopravy	Jungmannova 35/29 110 00 PRAHA 1
 Denmark	Ankenævnet for Bus, Tog og Metro (The Appeal Board for Bus, Train and Metro) deals with complaints of passengers who are considered as consumers under Danish Law	Gl. Køge Landevej 3 2500 Valby Tel.: +45 3613 1891 mail@abtm.dk www.abtm.dk
	Færdselsstyrelsen (Danish Road Traffic Authority) deals with complaints of passengers who are not considered as consumers under Danish Law	Sorsigvej 35 6760 Ribe Tel.: +45 7221 8899 info@fstyr.dk www.fstyr.dk
 Estonia	Tarbijakaitseamet (Consumer Protection Board of Estonia)	Endla 10a, 10142 Tallinn, Estonia Tel: +372 620 1707 Fax: +372 620 1701 info@ttja.ee www.ttja.ee
 Finland	Kuluttaja-asiamies Kilpailu- ja kuluttajavirasto (Consumer Ombudsman Competition and Consumer Authority) Supervision of the interests of consumers on a collective level (no handling of individual cases):	POB 5 FI – 00531 Helsinki, Finland Tel. +358 29 505 3000 kirjaamo@kkv.fi www.kkv.fi


Member State	Organisation	Contact details
	<p>Kuluttajariitalautakunta (Consumer Disputes Board) Complaints from private consumers</p>	<p>P.O. Box 306 FI – 00531 Helsinki, Finland Tel. +358 29 566 5200 kril@oikeus.fi www.kuluttajariita.fi</p>
	<p>Complaints from business travellers and PRM-passengers: The Finnish Transport and Communications Agency (Traficom) kirjaamo@traficom.fi Kumpulantie 9, 00520 PO Box 320, FI-00059 TRAFICOM</p>	<p>P.O. Box 320 FI-00059 TRAFICOM, Finland Tel.: +358 29 534 5000 kirjaamo@trafi.fi https://www.traficom.fi/en/</p>
 France	<p>Ministère de l’Economie et des Finances Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) – Sous-direction des services et des réseaux – Bureau des transports, du tourisme et du secteur automobile (Ministry of Economy and Finance)</p>	<p>59, boulevard Vincent Auriol 75703 Paris Cedex 13 Tél : +33 1 40 04 04 04</p>
 Germany	<p>Eisenbahn-Bundesamt (EBA) (The Federal Railway Authority)</p>	<p>Heinemannstraße 6 53175 Bonn, Germany Telefax: +49 228 9826–9199 fahrgastrechte@eba.bund.de https://www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/fahrgastrechte_node.html;jsessionid=F807330C4099D4E283D4308B6AEA31A3.live11294 https://www.eba.bund.de/EN/Passenger Rights/passengerrights_node.html</p>

Member State	Organisation	Contact details
 Greece	ΓΕΝΙΚΗ /ΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ /ΝΣΗ ΕΠΙΒΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ (GENERAL ADMINISTRATION OF TRANSPORT – MINISTRY OF ECONOMY, INFRASTRUCTURE, SHIPPING AND TOURISM DIRECTORATE FOR PASSENGER TRANSPORT)	2, ANASTASEOS STR., & TSIGANTE, GR 10191, PAPAGOS, ATTICA, GREECE E-MAIL: DEPM@YME.GOV.GR FAX: +30 210 6508451
	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ (ATHENS URBAN TRANSPORT ORGANIZATION) (COMPLAINT HANDLING FOR SERVICES IN THE ATTICA REGION)	METSOVOU 15, 10682, ATHENS, GREECE TEL: +302108200999 EMAIL: OASA@OASA.GR
 Hungary	Ministry for Innovation and Technology Department for Market Surveillance and Passenger Rights	H-1066 Budapest Teréz krt 38. Postal address: H-1440 Budapest, P.O. Box 1. Tel:+36-1-373 1405 e-mail: puf@itm.gov.hu
 Ireland	National Transport Authority	Dun Sceine Harcourt Lane Dublin 2, Ireland info@nationaltransport.ie www.nationaltransport.ie
 Italy	AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI (ART) (Transport Regulation Authority)	VIA NIZZA N. 230 – 10126 Torino Tel:+390111912550 http://www.autorita-trasporti.it/ pec@pec.autoritatrasporti.it
 Latvia	VSIA Autotransporta direkcija (The Road Transport Administration)	atd@atd.lv
 Lithuania	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba State Consumer Rights Protection Authority (for submission of complaints)	Vilniaus str. 25, LT-01402 Vilnius Republic of Lithuania Tel.: +370 5 262 6751 Fax: +370 5 279 1466 tarnyba@vvtat.lt www.vvtat.lt

Member State	Organisation	Contact details
	Valstybinė kelių 6nspektor inspekcija prie Susisiekimo ministerijos State Road Transport Inspectorate (for the general enforcement of the Regulation as regards regular services)	Švitrigailos str. 42, LT-03209 Vilnius Republic of Lithuania Tel.: +370 5 278 5602 Fax: +370 5 213 2270 vkti@vkti.gov.lt www.vkti.gov.lt
 Luxembourg	Ministère de la Protection des consommateurs 271, route d’Arlon L-1150 Luxembourg Adresse postale : B.P 119 L-2011 Luxembourg	Tel: +352 247-73700 passagers@mpc.etat.lu https://guichet.public.lu/fr/citoyens/citoyennete/protection-consommateur/droits-voyageurs/droit-passagers-autocars.html
 Malta	Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Mizzi House, National Road Blata l-Bajda, Hamrun HMR 9010 landpassangerrights.mccaa@mccaa.org.mt Tel: +356 2395 2000 Fax : +356 2124 2406 www.mccaa.org.mt
 Netherlands	Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) – Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ILT/Rail en Wegvervoer (Human Environment and Transport Inspectorate (ILT) – Ministry of Infrastructure and Water Management)	Postbus 16191 2500 BD Den Haag Tel: + 31 (0) 88 489 00 00 www.ilent.nl
 Poland	Główny Inspektorat Transportu Drogowego	Al. Jerozolimskie 94 00-807 Warszawa tel. +48 22 220 40 00 fax +48 22 220 48 99 www.gitd.gov.pl info@gitd.gov.pl
	The regional authorities responsible for bus and coach passenger rights:	

Member State	Organisation	Contact details
	Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego	Wybrzeże Słowackiego 12-14 50-411 Wrocław tel. +48 71 776 90 53 fax +48 71 341 81 48 www.umwd.dolnyslask.pl umwd@dolnyslask.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego	Plac Teatralny 2 Toruń 87-100 tel. +48 56 621 86 00, 621 86 10 fax +48 56 621 87 23 www.kujawsko-pomorskie.pl punkt.informacyjny@kujawsko-pomorskie.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego	ul. Spokojna 4 20-074 Lublin tel. +48 81 441 66 00 fax +48 81 441 66 02 www.lubelskie.pl info@lubelskie.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego	ul. Podgórna 7 65-057 Zielona Góra tel. +48 68 456 52 00 fax +48 68 456 52 96 www.lubuskie.pl kancelaria.ogolna@lubuskie.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	al. Piłsudskiego 8 90-051 Łódź tel. +48 42 663 30 00 fax +48 42 663 33 80 www.lodzkie.pl info@lodzkie.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego	ul. Raclawicka 56 30-017 Kraków tel. +48 12 630 31 07 fax +48 12 616 01 24 www.malopolskie.pl urząd@malopolska.mw.gov.pl urząd@umwm.pl

Member State	Organisation	Contact details
	Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego	ul. Jagiellońska 26 03-719 Warszawa tel. +48 22 597 91 00 fax +48 22 597 92 90 www.mazovia.pl 8nspe_marszalkowski@mazovia.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego	ul. Piastowska 14 45-082 Opole tel. +48 77 541 65 10 fax +48 77 541 65 11 www.umwo.opole.pl umwo@umwo.opole.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego	al. Łukasza Cieplińskiego 4 35-010 Rzeszów skr. Pocz. 17 tel. +48 17 850 17 00 fax +48 17 850 17 01 www.podkarpackie.pl urząd@podkarpackie.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego	ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 1 15-888 Białystok tel. +48 85 665 45 49 fax +48 85 665 45 67 www.wrotapodlasia.pl kancelaria@wrotapodlasia.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego	ul. Okopowa 21/27 80-810 Gdańsk tel. +48 58 326 85 55 fax +48 58 326 85 56 www.pomorskie.eu info@pomorskie.eu
	Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego	ul. Ligonia 46 40-037 Katowice tel. +48 32 207 88 88 fax +48 32 774 09 35 www.slaskie.pl kancelaria@slaskie.pl

Member State	Organisation	Contact details
	Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego	al. IX Wieków Kielc 3 25-516 Kielce tel. +48 41 342 18 78 fax +48 41 344 52 65 www.sejmik.kielce.pl kancelaria@sejmik.kielce.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko-Mazurskiego	ul. Emilii Plater 1 10-562 Olsztyn tel. +48 89 521 90 00 fax +48 89 521 95 69 www.warmia.mazury.pl dum@warmia.mazury.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego	al. Niepodległości 34 61-714 Poznań tel. +48 61 626 66 66 fax +48 61 626 67 44 www.umww.pl info@umww.pl
	Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego	ul. Korsarzy 34 70-540 Szczecin tel. +48 91 480 72 43, 480 72 53 fax +48 91 489 39 68 www.wzp.pl marszalek@wzp.pl
 Portugal	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (Authority for Mobility and Transport)	Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa Tel: +351 211 025 800 www.amt-autoridade.pt geral@amt-autoridade.pt
 Romania	Inspectoratul de Stat pentru Controlul in Transportul Rutier (State Inspectorate for Road Transport Control)	Blvd. Dinicu Golescu, no. 38, district 1 Bucharest, Romania Tel.: +40213136320 Fax:+40213116680 relatii-publice@isctr-mt.ro www.isctr-mt.ro





Member State	Organisation	Contact details
 Slovakia	Slovenská obchodná inšpekcia – Ústredný inšpektorát (Slovak Trade Inspection – Central Inspectorate)	Prievozská 32 827 99 Bratislava 27, Slovakia Tel.: +421 2 58272 103 +421 2 58272 140 Fax: +421 2 53414 996 info@soi.sk www.soi.sk
	MINISTERSTVO DOPRAVY, VÝSTAVBY A REGIONÁLNEHO ROZVOJA (Ministry of Transport, Construction and Regional Development)	Namestie slobody 6 810 05 Bratislava Slovak Republic www.minop.sk
 Slovenia	Ministrstvo za infrastrukturo (Ministry of Infrastructure)	Langusova ulica 4 1000 Ljubljana, Slovenia gp.mzi@gov.si www.mzi.gov.si
 Spain	Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana – Secretaría General de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana - Secretaría General de Transportes y Movilidad - Dirección General de Transporte Terrestre. (Ministry of Transport, Mobility and Urban Agenda) at national level	Paseo de la Castellana nº 67. C.P. 28071 Madrid. www.mitma.es Tel: +3491 597 70 00 atencionciudadano@mitma.es dirgtt@mitma.es
	Ministerio de Consumo	Paseo del Prado 18-20 28014 Madrid Tel: +34 91 596 10 00
	Dirección General de Consumo (Consumers Ministry) at national level	C/ Príncipe de Vergara, 54 28006 - Madrid Tel. 91 431 24 53 dgconsumo@mscbs.es http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum
	Regional authorities:	https://www.mitma.es/transporte-terrestre/actividades-servicios/contacto
País Vasco Viceconsejería de Transportes. Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. Gobierno Vasco.	C/ Donostia-San Sebastián, 1 C.P. 01010 Vitoria (Álava). Tel : +34 945 01 97 14 Email : dt-trans@ej-gv.es	

Member State	Organisation	Contact details
	Cataluña Dirección General de Transportes y de Movilidad. Departamento de Territorio y Sostenibilidad. Generalidad de Cataluña.	Avda. de Josep Tarradellas, 2-6. C.P 08029 Barcelona. Tel : +3493 495 80 00 Email : dgtm.tes@gencat.cat
	Galicia Dirección General de Transportes. Consejería de Medio Ambiente, Territorio, e Infraestructura. Xunta de Galicia.	Plaza de Europa, 5-A, 2ª planta. C.P 15781 Santiago de Compostela (La Coruña). Tel: +34981 54 45 81 Email: mobilidade@xunta.es
	Andalucía. Dirección General de Movilidad. Consejería de Fomento y Vivienda. Junta de Andalucía.	Avda. Diego Martínez Barrio, 10, 3ª. C.P 41071 Sevilla Tel :+34 955 92 68 00 Email : dgm.cfv@juntadeandalucia.es
	Asturias Dirección General de Transportes y Movilidad. Consejería de Fomento, Ordenación Territorial y Medio Ambiente. Gobierno del Principado de Asturias.	C/ Coronel Aranda, 2-3ª.Sector derecho Edificio Administrativo. C.P. 33005 Oviedo (Asturias). Tel: +34985 10 55 25 Email : anamaria.sanchezmuniz@asturias.org SAC@asturias.org
	Cantabria. Dirección General de Transportes y Comunicaciones. Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio. Gobierno de Cantabria.	C/ Cádiz, 2 C.P. 39002 Santander (Cantabria). Tel :+34 942 36 74 12 Email : ttesycom@cantabriasi.org
	La Rioja Dirección General de Obras Públicas y Transportes. Consejería de Obras Públicas, Política Local y Territorial. Gobierno de La Rioja.	C/ Marqués de Murrieta, 76. C.P. 26071 Logroño (La Rioja) Tel : +34941 29 12 86 Email : dg.obraspublicas.oopp@larioja.org
	Murcia Dirección General de Transportes y Puertos .Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio. Región de Murcia.	Plaza de Santoña, 6-1ª C.P. 30071 Murcia Tel :+34 968 36 23 76 Email : mcarmen.morga@carm.es

Member State	Organisation	Contact details
	Aragón Dirección General de Transportes y Planificación de Infraestructuras. Consejería de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes. Gobierno de Aragón.	Pº María Agustín, 36 Edificio Pignatelli. C.P. 50071 Zaragoza Tel: +34976 71 45 44 -E-mail: dgtransportes@aragon.es
	Castilla-La Mancha Viceconsejería de Fomento. Consejería de Fomento. Gobierno Regional de Castilla-La Mancha.	Paseo Cristo de la Vega, s/n C.P. 45071 Toledo. Tel : +34925 26 69 00 Email : viceconsejeria.fomento@jccm.es
	Las Canarias Dirección General de Transportes. Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial. Gobierno de Canarias.	C/ La Marina, 53, puerta 3-1ª planta. C.P. 38001 Santa Cruz de Tenerife Tel :+34 922 92 40 07 Email : bmatexp@gobiernodecanarias.org
	Navarra Dirección General de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda. Consejería de Fomento. Gobierno de Navarra.	C/ Alhóndiga, 1-2ª planta. C.P. 31002 Pamplona (Navarra) Tel : +34848 42 75 45 Email : transportes@navarra.es
	Extremadura Dirección General de Transportes, Ordenación del Territorio y Urbanismo. Consejería de Fomento, Vivienda, Ordenación del Territorio y Turismo. Gobierno de Extremadura.	Avda. De las Comunidades, s/n. C.P. 06800 Mérida (Badajoz) Tel : +34924 33 20 00 Email : dgterritorio.fomento@gobex.es dgtrans.marpat@juntaex.es
	Las Illes Balears Dirección General de Transportes Terrestres. Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio. Gobierno de las Illes Balears.	C/ Eusebio Estada, 28-1º. C.P.07004 Palma de Mallorca. Tel : +34971 17 62 00 Email : aserra@dgmobil.caib.es directorgeneral@dgmobil.caib.es
	Madrid Dirección General de Transportes. Consejería de Transportes, Infraestructura y Vivienda. Comunidad de Madrid.	C/ Orense, 60. C.P. 28020 Madrid. Tel: +3491 580 28 00 Email : secretaria.director.ttes@madrid.org transportes.dgt@madrid.org

Member State	Organisation	Contact details
	Castilla y León Dirección General de Transportes. Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Junta de Castilla y León.	C/ Rigoberto Cortejoso, 14. C.P. 47014 Valladolid Tel:+34 983 41 90 00 Email : cabgomjo@jcyl.es
	Generalitat Valenciana. Consejería de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio. Dirección General de Obras Públicas, Transportes y Movilidad	C/ Democracia, 77 46018 Valencia Tel :963866000 E-mail:cit@gva.es http://www.habitatge.gva.es/web/transportes
	Ciudad de Ceuta Servicio de Transportes Terrestres. Consejería Vicepresidencia primera de la Mesa de la Asamblea. Ciudad de Ceuta.	Plaza de África s/n. C.P. 51001 Ceuta Tel : +34956 52 23 41 Email : smoreno@ceuta.es tasastransporte@ceuta.es
	Ciudad de Melilla Oficina Técnica de Transporte Terrestre. Dirección General de Gestión Económica Administrativa de Medio Ambiente. Consejería de Medio Ambiente. Ciudad de Melilla.	Cargadero del Mineral, local nº 10 Código postal:52004 Melilla Tel: +34 95/2976144 transportesterrestres@melilla.es
 Sweden	Konsumentverket (Swedish Consumer Agency)	Box 48 SE-651 02 Karlstad, Sweden Tel.: +46 771-42 33 00 konsumentverket@konsumentverket.se www.konsumentverket.se
	Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (National Board for Consumer Complaints)	Box 174 10123 Stockholm Tel: +46 8 508 860 00 Fax: +46 8 508 860 01 arn@arn.se www.arn.se
	Transportstyrelsen (Swedish Transport Agency)	kontakt@transportstyrelsen.se www.transportstyrelsen.se

Other countries

Other countries		
 Iceland	Transport Authority (<i>Samgöngustofa</i>)	http://www.icetra.is/
 Norway	Norwegian Public Roads Administration (<i>Statens Vegvesen</i>) Travel Complaint Handling Body	
 Switzerland	Office fédéral des transports (OFT)	Organisme de contrôle de l'application Droits des passagers 3003 Berne droits.passagers@bav.admin.ch https://www.bav.admin.ch/bav/fr/home/droit/lois-ordonnances-conventions-internationales/principales-lois-et-ordonnances/droits-des-passagers/organisme-charge-du-controle-de-l-application%20.html
 United Kingdom	<p>Bus Users England - complaints handling body for bus and coach services in England (except buses in London), and Birmingham Coach Station</p> <p>Bus Users Scotland - complaints handling body for bus and coach services in Scotland</p> <p>Bus Users Cymru - complaints handling body for bus and coach services in Wales</p>	<p>Princes Exchange, Princes Square, Leeds LS1 4HY Tel: +44 300 111 0001 Email : enquiries@bususers.org</p> <p>Hopetoun Gate, 8b McDonald Road, Edinburgh EH7 4LZ Tel : +44 300 111 0001 Email : enquiries@bususers.org</p> <p>PO Box 1045, Cardiff CF11 1JE Tel: +44 300 111 0001 Email: enquiries@bususers.org</p>

Other countries	
<p>London TravelWatch</p> <p>- complaints handling body for bus services in London and Victoria Coach Station</p>	<p>169 Union Street, London SE1 0LL</p> <p>Tel : +44 20 3176 2999</p> <p>Email : enquiries@londontravelwatch.org.uk</p>
<p>Traffic Commissioner for the South East and Metropolitan Area</p> <p>- lead enforcement authority in England, Scotland and Wales for licensed operators of public service vehicles</p>	<p>Ivy House, 3 Ivy Terrace, Eastbourne BN21 4QT</p> <p>Tel : +44 300 123 9000</p> <p>Email : enquiries@otc.gsi.gov.uk</p>
<p>Trading Standards Departments</p> <p>- enforcement authorities in England, Scotland and Wales for all other bodies</p>	<p>Contact the trading standards department of the local authority in whose area the offices of the relevant body are located.</p>
<p>Department for Infrastructure – Transport and Resources Division</p> <p>- enforcement authority in Northern Ireland</p>	<p>Clarence Court, Adelaide Street, Belfast BT2 8GB</p> <p>Tel :+44 028 9054 0918</p> <p>Email : FreightandBusPolicy@infrastructure-ni.gov.uk</p>