

Høringsnotat om ny jernbanepassasjerrettighetsforordning

Innhold

Høringsnotat om ny jernbanepassasjerrettighetsforordning	1
1. Innledning	1
2. Kort om endringene	2
3. Nærmere omtale av sentrale bestemmelser	2
3.1. Kapittel I Alminnelige bestemmelser	2
3.2. Kapittel II Transportavtale, informasjon og billetter	3
3.3. Kapittel III Jernbaneforetakenes erstatningsansvar overfor passasjerer og reisegods	5
3.4. Kapittel IV Forsinkelser, tapt korrespondanse og innstilling av tog	6
3.5. Kapittel V Personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne ..	8
3.6. Kapittel VI Sikkerhet, klager og tjenestekvalitet	10
3.7. Kapittel VII Informasjon og håndheving	10
3.8. Kapittel VIII Sluttbestemmelser	11
4. Nasjonale myndigheters handlingsfrihet i forordningen	11
5. Hva må til for en vellykket gjennomføring av forordningen?	12
6. Sakkyndige instansers innspill	13
7. Økonomiske og administrative konsekvenser	14
Vedlegg	15

1. Innledning

Europaparlamentet og Rådet har fastsatt forordning (EU) 2021/782 av 29. april 2021 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (forordningen). Forordningen får anvendelse fra 7. juni 2023, med unntak av artikkel 6 nr. 4, som gjelder fra 7. juni 2025.

Den nye forordningen er en omskriving av forordning (EF) 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter (omtales her som «den tidligere forordningen»), og det er gjort en del endringer som tar sikte på å styrke passasjerenes rettigheter. Dette gjelder særlig innenfor reiseinformasjon, stasjonstjenester, bedre forbrukervern ved billettkjøp, bedre muligheter for å kombinere sykkel- og togreiser, bedre ordninger for gjennomgående billetter, ikke-diskriminering og assistanse for personer med funksjonsnedsettelse, regler om førerhund og tydelige regler om erstatning og assistanse ved forsinkelser, tapt korrespondanse eller innstillinger. Forordningen vil dermed kunne gi jernbanepassasjerer et mer effektivt vern enn den tidligere forordningen, og dermed også oppmuntre til flere reiser med tog, jf. artikkel 1.

Forordningen er tidligere vurdert som relevant og akseptabel for Norge, og denne høringen omhandler dermed bare den nasjonale gjennomføringen av forordningen. Forordninger skal gjennomføres etter sin ordlyd, og vil følge som et vedlegg til forskriften som gjennomfører den. Det er rom for nasjonal tilpasning ved gjennomføringen der forordningens bestemmelser åpner for det. Disse bestemmelsene omtales i kapittel 4 i dette høringsnotatet. Departementet ber om konkrete og begrunnede innspill fra bransjen på om det er ønskelig og hensiktsmessig å bruke disse mulighetene til nasjonale reguleringer.

2. Kort om endringene

Den nye forordningen medfører en del endringer sammenlignet med den någjeldende forordningen om jernbanepassasjerers rettigheter. Disse endringene går stort sett ut på å styrke forbrukervernet til de reisende. Rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse er mer fremhevet enn tidligere, og er ment å gi bedre tilgang på informasjon og tjenester.

Følgende områder kan nevnes:

- Virkeområde: Færre muligheter for nasjonale unntak.
- Krav til informasjon: Bedre informasjon ved billettkjøp, må gis på tilgjengelige formater.
- Assistanse ved forsinkelser osv.: Beredskap for håndtering av større forsinkelser og avvik.
- Styrkede rettigheter for personer med nedsatt funksjons- og bevegelsesevne: Krav til informasjon på tilgjengelige formater, styrkede krav til bistand og assistanse ved gjennomgangsbilletter, kompensasjon for skade på hjelpemidler, bistand på stasjoner mv.
- Sykkel: Bedre muligheter for å ha med sykkel om bord, krav til antall sykkelplasser for nye/oppgraderte tog.
- Tilsyn, klagebehandling og sanksjoner: Bestemmelser med tydelige krav til klagebehandling osv.
- Force majeure: Jernbaneforetak fritas fra plikten til å betale erstatning dersom forsinkelsen skyldes ekstremvær eller naturkatastrofer, og disse forholdene gjør at man ikke kan drive sikkert.

3. Nærmere omtale av sentrale bestemmelser

3.1. Kapittel I Alminnelige bestemmelser

Artikkel 2 Virkeområde

Forordningen gjelder for alle jernbanereiser som utføres av et jernbaneforetak med lisens i henhold til direktiv 2012/34/EU, dvs. etter jernbaneforskriften kapittel 12. Norge har ved gjennomføringen av den tidligere forordningen ikke benyttet seg av de unntaksmulighetene som fantes der. Selv om det er mulig å unnta visse jernbanetransporttjenester etter den nye forordningen artikkel 2, anser ikke departementet det som aktuelt å redusere omfanget av passasjerrettighetene ved gjennomføring av den nye forordningen i Norge.

Medlemsstatene kan unnta transport som drives utelukkende for historisk eller turistmessig bruk etter nr. 2. Norge har ikke benyttet dette unntaket tidligere. Departementet legger derfor opp til at forordningen vil gjelde for alle persontogreiser på det nasjonale jernbanenettet.

3.2. Kapittel II Transportavtale, informasjon og billetter

Krav til transportavtale, informasjon og billetter fremgår av kapittel II i forordningen. Plikten til å informere om betingelser for kjøp av billett omfatter nå også dem som selger billetter, og ikke bare jernbanevirksomheter, stasjonsdrivere og turoperatører som i tidligere forordning. I tillegg skal det på billetten fremgå hvor man kan finne informasjon om kanselleringer, forsinkelser eller om man mister sin neste avgang. Denne informasjonen skal gis uavhengig av om billetten selges på papir eller elektronisk. Informasjonen skal også gis i et format som gjør den tilgjengelig for personer med nedsatt funksjons- eller bevegelsesevne.

Det skal også gis bedre informasjon om gjennomgående billetter. Det må dokumenteres at man har informert passasjerene i de tilfellene hvor passasjerrettighetene kun gjelder enkelte deler av reisen.

Artikkel 4 Transportavtale

Inngåelse, gjennomføring, levering av opplysninger og billetter reguleres av bestemmelsene i vedlegget til forordningen, og suppleres av bestemmelsene i kapittel II i forordningen. Vedlegget består av bestemmelser fastsatt i COTIF-konvensjonen (Overenskomst om internasjonal jernbanetrafikk), som Norge er bundet av og som gjelder som intern norsk rett i medhold av [COTIF-loven](#). Lovens § 2 bokstav a omtaler forholdet mellom bestemmelsene i Enhetlige rettsregler for avtale om internasjonal transport av reisende på jernbanene (CIV – Bilag A til overenskomsten) og forordning (EF) 1371/2007. Utdrag fra CIV er tatt inn som vedlegg I til forordningen, og er dermed del av den uoffisielle norske oversettelsen av forordningen som er vedlagt høringen her. CIV i sin helhet er også tilgjengelig i norsk oversettelse fra side 66 i [Ot.prp.nr. 93 \(2003-2004\)](#), og som vedlegg til departementets pågående [høring av forslag til endringer i COTIF-loven](#).

Den nye forordningen innfører ingen nye bestemmelser på dette punktet for Norge, men medfører at bestemmelsene i CIV får et større virkeområde enn det som følger av overenskomsten og CIV selv.

Artikkel 5 Ikke-diskriminerende avtalevilkår og takster

Bestemmelsen slår fast at det ikke er tillatt å forskjellsbehandle passasjerer på grunnlag av deres nasjonalitet eller virksomhetens etableringssted når det tilbys avtalevilkår og takster. Bestemmelsen er ny.

Artikkel 6 Sykler

Forordningen artikkel 6 krever at passasjerene innenfor nærmere rammer og mot et rimelig vederlag kan ha med sykkel. På avganger med reservasjonsplikt skal det også være mulig å reservere plass for sykkel. De reisende må sette syklene sine på dedikerte plasser for sykler der dette finnes. Jernbaneforetakene kan på visse vilkår begrense de reisendes rett til å ta

med sykler. Vilkårene for transport av sykler skal publiseres av jernbaneforetaket i henhold til nærmere angitte krav, jf. artikkel 6 nr 3.

Ved nyanskaffelser av tog eller større oppgraderinger av eksisterende materiell skal det sikres at togene har et tilstrekkelig antall egne plasser for sykkel. Jernbaneforetakene eller myndighetene som inngår avtale om offentlig tjenesteyting i medhold av forordning (EF) 1370/2007 (dvs. Jernbanedirektoratet for den offentlig anskaffede persontogtrafikken i Norge) skal selv definere i egne planer hva som er et tilstrekkelig antall sykler etter nærmere angitte kriterier. I fravær av slike planer må det være minst fire sykkelplasser i hvert tog, jf. artikkel 6 nr. 4 og 5.

Bestemmelsen i artikkel 6 nr. 4 trer i kraft 7. juni 2025, altså to år etter resten av forordningen.

Artikkel 7 Forbud mot unntak og begrensninger

Det kan ikke gis unntak fra eller begrensninger i forpliktelsene som følger av forordningen, særlig ikke ved hjelp av en begrensning tatt inn i transportavtalen. Alle avtalevilkår som på en eller annen måte setter til side rettighetene til passasjerene etter denne forordningen skal ikke være bindende for passasjerene. Dette medfører at forordningen gjelder selv om jernbaneforetaket skulle opplyse om noe annet, for eksempel på sin nettside eller som del av vilkår for et kjøp av billett.

Artikkel 9 Reiseinformasjon

Bestemmelsen viser til vedlegg II del I til forordningen, der det er listet opp den informasjonen en passasjer minst skal få ved inngåelse av en transportavtale.

I vedlegg II del II er det listet opp hvilken ytterligere informasjon passasjerene skal få under reisen. Informasjonen skal gis av jernbaneforetak, reisearrangør og billettutstedere avhengig av hvem transportavtalen er inngått med. Informasjonen skal gis i det mest egnede formatet og skal om mulig være basert på sanntidsinformasjon.

Artikkel 10 Tilgang til trafikk- og reiseinformasjon

Infrastrukturforvalter har etter bestemmelsen en plikt til å distribuere sanntidsdata om ankomst og avgang av tog til jernbaneforetak, billettutstedere, reisearrangører og stasjonsforvaltere. Jernbaneforetak har en plikt til å gi andre jernbaneforetak og andre som selger deres tjenester tilgang til et minimum av informasjon som følger av vedlegg II del I og II. Vilårene i en avtale om informasjonsdeling skal ikke unødig hindre videre bruk av dataene og den som deler data kan kreve et rimelig vederlag for det.

Artikkel 11 Tilgang til billetter og reserverasjoner

Retten til gjennomgående billetter er styrket. Jernbanevirksomheter eller den som selger billetter for dem, skal tilby billetter via minst en av følgende salgsmetoder:

- a) Billettkontorer, andre utsalgssteder eller billettautomater
- b) Telefon, internett eller annen allment tilgjengelig informasjonsteknologi
- c) Om bord på togene

Etter siste ledd i nr. 2 kan myndigheten som har tildelt en kontrakt om offentlig tjenesteyting etter forordning (EF) 1370/2007 (dvs. i Norge Jernbanedirektoratet) kreve at jernbaneforetaket tilbyr mer enn en av disse salgsmetodene.

Der det ikke finnes billettkontor eller billettautomater på stasjonen skal det opplyses om andre muligheter for å kjøpe billetter og hvordan det skal gjøres og om hvor nærmeste billettkontor eller billettautomat finnes.

Dersom det ikke finnes billettkontor eller billettautomat eller andre tilgjengelige måter å kjøpe billett på forhånd på, skal personer med funksjonsnedsettelse tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad. Medlemsstaten kan tillate at jernbaneforetaket krever at personer med funksjonsnedsettelse anerkjennes som det i samsvar med nasjonal rett og praksis. Medlemsstaten kan videre utvide retten til å få kjøpe billett om bord uten tillegg i pris der det ikke er mulig å kjøpe billett på stasjonen, til å gjelde alle reisende. Departementet ønsker innspill på om man bør benytte seg av denne muligheten ved gjennomføring av forordningen i Norge.

Artikkel 12 Gjennomgangsbilletter

Hovedregelen etter forordningen er at dersom en rute med fjerntog eller regionaltoget drives av ett selskap, så skal billetten tilbys som en gjennomgangsbillett. Med «ett selskap» menes også foretak som er heleid av samme eier eller heleide datterselskaper av samme foretak. For andre ruter skal jernbaneforetakene treffe alle rimelige tiltak for å kunne tilby gjennomgangsbilletter, og foretakene skal samarbeide om dette. Hvis en reise med flere korrespondanser er «kjøpt ved en enkelt kommersiell transaksjon», anses billetten å være en gjennomgangsbillett slik at jernbaneforetaket blir ansvarlig etter artikkel 18, 19 og 20 for eventuelle tapte korrespondanser. Dette er en styrking av rettighetene sammenlignet med tidligere forordning.

På reiser med flere korrespondanser skal passasjerene, før billetten kjøpes, få informasjon om hvorvidt billettene utgjør en gjennomgangsbillett. Dersom billetten er kjøpt ved en enkelt kommersiell transaksjon fra et jernbaneforetak, skal billetten regnes som en gjennomgangsbillett og jernbaneforetaket som har solgt billetten er ansvarlig ved forsinkelser dersom passasjerer mister en korrespondanse, se artikkel 12 nr. 3. Dersom en billettutsteder har kombinert billettene på eget initiativ og billetten er kjøpt i en enkelt kommersiell transaksjon, skal billettutstederen være ansvarlig for å refundere billetten og betale erstatning dersom passasjerer mister en korrespondanse.

Erstatningsansvaret etter artikkel 12 nr. 3 og 4 gjelder ikke dersom passasjerer før billetten ble kjøpt har fått opplyst på en nærmere angitt måte at billettene utgjør atskilte transportavtaler, se artikkel 12 nr. 5. Bevisbyrden for at passasjerer fikk slik informasjon ligger etter artikkel 12 nr. 6 hos den som solgte billetten.

3.3. Kapittel III Jernbaneforetakenes erstatningsansvar overfor passasjerer og reisegods

Artikkel 13 Erstatning overfor passasjerer og deres reisegods

Bestemmelsen viser til vedlegg I, og gjør dermed COTIFs regler om erstatningsansvar overfor passasjerer og deres reisegods gjeldende også for nasjonale reiser. Dette følger også av den tidligere forordningen.

3.4. Kapittel IV Forsinkelser, tapt korrespondanse og innstilling av tog

Artikkel 18 Refusjon og omlegging av reiser

Bestemmelsen pålegger den som driver en stasjon med en viss gjennomstrømning av passasjerer, en plikt til å sikre at jernbaneforetak, infrastrukturforvalter og stasjonsdriver har planlagt for en situasjon med store avvik og lange forsinkelser, hvor mange passasjerer kan bli værende på stasjonen over lengre tid.

Bestemmelsen utvider krav i tidligere forordning artikkel 16. Innslagspunktet er dersom det kan forventes en forsinket ankomst til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen på 60 minutter eller mer, og at denne forsinkelsen oppstår på grunn av tapt korrespondanse eller innstilling av tog. Passasjerer skal da få velge mellom de tre alternativene beskrevet i artikkel 16 nr. 1, dvs.:

- a) Refusjon av billetten
- b) Fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår ved første anledning
- c) Fortsettelse eller omlegging avreisen på tilsvarende transportvilkår på et senere tidspunkt etter passasjerens ønske

Videre skal jernbaneforetaket som driver ruten treffe de nødvendige tiltakene for å sikre at passasjerer får oppfylt sine rettigheter.

Etter nr. 2 skal det ikke medføre kostnader for passasjerer at reisen omlegges, også dersom det medfører andre transportmidler eller klasser. Passasjerer skal ikke nedgraderes til transportmidler med lavere standard med mindre det er den eneste muligheten for omlegging.

Dersom jernbaneforetaket tillater det, kan passasjerer inngå avtale med andre leverandører av transporttjenester for å komme seg til det endelige bestemmelsesstedet på tilsvarende vilkår. Kostnadene skal refunderes av jernbaneforetaket. Dersom passasjerer ikke får melding om de tilgjengelige alternativene for omlegging innen 100 minutter fra ruteplanens avreisetidspunkt, skal passasjerer ha rett til å inngå avtale med andre leverandører av offentlige transporttjenester med jernbane eller buss og få refusjon fra jernbaneforetaket for de nødvendige utgiftene passasjerer pådrar seg.

Virksomheten som foretar omleggingen av reisen, skal gi personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelighet tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten. Tilbudet kan skille seg fra det som tilbys andre passasjerer for å møte behovene.

Refusjoner etter denne artikkelen skal betales innen 30 dager fra mottak av søknad. Passasjeren må derfor selv kontakte jernbaneforetaket med krav om refusjon. Medlemsstaten kan kreve at jernbaneforetakene tar imot søknadene via særlige kommunikasjonsmidler, så lenge det kan skje uten forskjellsbehandling. Refusjon skal være i form av penger eller kuponger til senere reiser dersom passasjeren godtar det. Kommisjonen skal utarbeide en felles mal for refusjoner, og når denne er klar skal passasjeren har rett til å levere sin søknad på denne malen. Søknader kan ikke avvises fordi malen ikke blir brukt.

Artikkel 19 Erstatning

Erstatning gjelder i de tilfellene der passasjerene ikke får refundert billettprisen etter artikkel 18, men velger å fortsette reisen til tross for forsinkelsen. Det er to elementer som avgjør størrelsen på erstatningen, og det er lengden på forsinkelsen og på prisen på billetten. Prosentangivelsen er et minstekrav i forordningen, og medlemsstaten eller jernbaneforetaket kan bestemme at denne skal være høyere.

Bestemmelsen gjelder også forsinkelser der billetten er en periodebillett, og forsinkelser under 60 minutter kan regnes kumulativt over lengden på billetten. Passasjeren har da rett til en passende erstatning i samsvar med jernbaneforetakets erstatningsordninger. Det er derfor opp til selskapene selv å beslutte erstatningsreglene i sine transportvilkår.

Også søknader om erstatning kan passasjerene sette frem etter en felles mal. Kommisjonen skal innen 7. juni 2023 fastsette en slik felles mal ved gjennomføringsrettsakt i medhold av artikkel 19 nr. 5. Medlemsstaten kan også kreve at søknader skal tas imot på særlige kommunikasjonsmidler.

Erstatningen skal betales innen en måned fra kravet ble fremmet. Dersom det ble opplyst om forsinkelsen før billetten ble kjøpt har man ikke krav på erstatning.

Hvis et jernbaneforetak kan bevise at en forsinkelse, tapt korrespondanse eller innstilling av tog var direkte forårsaket av eller uløselig knyttet til en av følgende forhold, er det ikke forpliktet til å utbetale erstatning:

- a) Ekstraordinære hendelser som ikke kan knyttes til jernbanedriften, for eksempel værforhold, naturkatastrofer eller store folkehelsekriser, og som jernbaneforetaket ikke kunne unngå, til tross for at det hadde utvist den aktsomheten forholdene krevde og ikke kunne avverge følgene
- b) En feil fra passasjerens side
- c) Tredjeparts oppførsel som jernbaneforetaket til tross for å ha utvist den aktsomhet som forholdene krevde, ikke kunne unngå, og hvis følger det ikke kunne avverge, for eksempel personer i sporet, kabeltyveri, nødsituasjoner om bord, rettshåndhevsaktivitet, sabotasje eller terrorisme

Forsinkelser som følge av streik blant jernbanepersonalet eller andre handlinger fra andre jernbaneforetak eller infrastrukturforvalter er ikke omfattet av unntaket i bokstav c.

Artikkel 20 Assistanse

Ved forsinkelser skal jernbaneforetaket eller stasjonsforvalteren underrette passasjerene om situasjonen og forventet avgangstid eller eventuelle erstatningsruter. Dersom forsinkelsen er på minst 60 minutter eller dersom ruten innstilles, skal jernbaneforetaket kostnadsfritt tilby passasjerene det som følger av artikkel 20 nr. 2, dvs.:

- a) Måltider og forfriskninger
- b) Innkvartering
- c) Videre transport

Etter nr. 4 skal jernbaneforetakene opplyse om hvordan passasjerene skal be om bekreftelse på at togruten har blitt forsinket, ført til tapt korrespondanse eller blitt innstilt. Bestemmelsen får også anvendelse i forbindelse med bestemmelsene i artikkel 19. Jernbaneforetaket må selv sørge for at passasjerene blir kjent med at de må ha slik bekreftelse for å kunne kreve erstatning etter artikkel 19.

Når nr. 1 til 4 i bestemmelsen får anvendelse skal jernbaneforetaket være spesielt oppmerksomme på behovene til personer med funksjonsnedsettelse og nedsatt bevegelsesevne.

Artikkel 20 nr. 6 viser til at beredskapsplaner utarbeidet i medhold av jernbaneforskriften § 3-3 annet ledd skal brukes for å samarbeide med stasjonsforvalter og infrastrukturforvalter om å forberede håndtering av store forstyrrelser.

3.5. Kapittel V Personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne

Artikkel 21 Rett til transport

Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere skal med aktiv deltakelse fra representative organisasjoner fastsette ikke-diskriminerende regler for tilgjengelighet til transport for personer med funksjonsnedsettelse og deres assistenter og personer med nedsatt bevegelsesevne. Personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne skal kunne reservere og kjøpe billetter uten ekstra kostnad.

Tilbyder kan etter artikkel 21 nr. 2 ikke nekte å reservere eller selge billetter til disse passasjerene eller kreve at vedkommende ledsages av en annen person, med mindre det er helt nødvendig for å oppfylle reglene om tilgjengelighet til transport. Bestemmelsen er noe utvidet fra tidligere forordning ved at det også vises til forordning 1300/2014 (TSI PRM) som fastsetter krav til tilgjengelighet i jernbanesystemet.

Artikkel 22 Informasjon til personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne

På anmodning skal passasjerer få informasjon om tilgjengeligheten på stasjonen, hjelpemidler på stasjonen og på toget og vilkårene for av- og påstigning på toget. Slik informasjon skal gis i et format som er i tråd med bestemmelser i annen lovgivning som regulerer dette, dvs. forordning (EU) 454/2011 (TSI TAP), forordning (EU) 1300/2014 (TSI

PRM) og direktiv (EU) 2019/882 (tilgjengelighetsdirektivet) sine krav til at opplysninger gis på tilgjengelige formater.

Dersom unntaket i artikkel 21 nr. 2 gjør at en passasjer avvises, skal den som anvendte unntaket på anmodning skriftlig begrunne innen fem virkedager hvorfor billetten eller reservasjonen ikke kunne kjøpes. I tillegg skal de treffe rimelige tiltak for å foreslå en akseptabel alternativ transport til vedkommende.

Artikkel 23 Assistanse på jernbanestasjoner og om bord

Bestemmelsen angir hva slags assistanse personer med funksjonsnedsettelse eller personer med nedsatt bevegelsesevne skal få. Også jernbaneforetaket får en plikt til å bistå disse gruppene passasjerer med å kunne bruke den tilbudte tjenesten. Dette er en plikt som tidligere kun har ligget til den som driver stasjonen.

Ordningene for å utøve rettighetene som følger av artikkel 23 skal beskrives i regler omtalt under artikkel 21 nr. 1.

Artikkel 24 Vilkår for å yte assistanse

Jernbaneforetak, stasjonsforvaltere, billettutstedere og reisearrangører skal samarbeide om å yte assistanse slik personer med funksjonsnedsettelse og nedsatt bevegelsesevne har krav på etter artikkel 22 og 23. Denne assistansen skal kunne bestilles i en enkel meldingsordning som beskrevet i artikkel 24. Ved salg av gjennomgangsbillett plikter selger å videreformidle assistansebehovet til andre jernbaneforetak og/eller drivere av stasjon som er inkludert i kjøperens reise.

Etter artikkel 24 bokstav f kan medlemsstaten kreve at stasjonsforvaltere og jernbaneforetak samarbeider om å opprette og drive felles kontaktpunkter for personer med funksjonsnedsettelse og nedsatt bevegelsesevne. Vilkårene for drift av disse kontaktpunktene skal fastsettes i reglene for tilgjengelighet i artikkel 21. Departementet ønsker tilbakemelding på om det er hensiktsmessig å stille et slikt krav ved gjennomføringen i Norge.

Artikkel 25

Dersom personer med nedsatt funksjons- og bevegelsesevne mister eller får skade på hjelpemidler, herunder fører - og servicehunder, skal de bli kompensert for tapet dersom jernbaneforetaket eller driver av stasjonen kan skyldes for skaden. De skal også være behjelpelige med å skaffe midlertidig erstatningsutstyr.

Artikkel 26 Opplæring av personale

Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere skal sikre at alt personale som i sine vanlige arbeidsoppgaver yter assistanse til personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne får opplæring slik at de er i stand til å fylle behovene disse passasjerene har. Alt personale som jobber på stasjonen eller om bord i tog, og som er direkte i kontakt med reisende, skal få opplæring og regelmessig oppfriskningskurs for å øke bevisstheten om behovene til disse passasjerene.

3.6. Kapittel VI Sikkerhet, klager og tjenestekvalitet

Artikkel 28 Klager

Det skal opprettes en klageordning for rettigheter som følger av denne forordningen i jernbanevirksomhetene og hos stasjonsforvaltere dersom en stasjon har mer enn 10 000 reisende per dag som årsgjennomsnitt. Klager må sendes inne 3 måneder fra hendelsen det klages på inntraff. Prosedyren for klagebehandling skal være offentlig tilgjengelig.

Artikkel 29 Kvalitetsstandarder

Jernbaneforetak skal fastsette kvalitetsstandarder for alle sine tjenester som oppfyller kravene i vedlegg III til forordningen. Disse skal opprettholdes gjennom et kvalitetsstyringssystem, og jernbaneforetakene skal selv overvåke sin egen virksomhet og offentliggjøre en rapport om kvaliteten på sine tjenester annethvert år.

Stasjonsforvaltere skal utarbeide kvalitetsstandarder basert på relevante punkter i vedlegg III.

3.7. Kapittel VII Informasjon og håndheving

Artikkel 30 Informasjon til passasjerene om deres rettigheter

Når jernbaneforetak, stasjonsforvaltere, billettutstedere og reisearrangører selger billetter skal de informere reisende om deres rettigheter og plikter etter forordningen. Kommisjonen skal utarbeide et sammendrag av forordningen som kan brukes i denne sammenheng. Dersom det oppstår forsinkelse, innstilling eller tapt korrespondanse skal de angi hvor man kan finne slik informasjon. Når selve reisen skal skje har jernbaneforetak og stasjonsforvalter en plikt til å informere passasjerene på stasjonen, på nett og på toget om deres rettigheter og plikter og om kontaktopplysninger til tilsynsmyndigheten.

Artikkel 31 Utpeking av nasjonale tilsynsorganer

Medlemsstaten skal utpeke et tilsynsorgan for å håndheve etterlevelsen av forordningen. Etter tidligere forordning er Statens jernbanetilsyn utpekt til denne rollen, og det foreslås videreført med ny forordning.

Artikkel 33 Klagebehandling av nasjonale tilsynsorganer og andre organer

Dersom passasjerene ikke når frem med en klage til jernbaneforetaket eller stasjonsforvalteren etter artikkel 28 kan de sende inn klage til den som er utpekt etter artikkel 33 nr. 2 eller til tilsynsmyndigheten. Det samme gjelder dersom man ikke har fått svar på en klage innen 3 måneder.

Enhver passasjer har klagerett på enhver påstått overtredelse av forordningen til enten det nasjonale tilsynsorganet eller et annet organ utpekt av en medlemsstat til dette formålet. Norge har opprettet Transportklagenemnda til dette formålet. Dette betyr at klager som hovedregel bør rettes til Transportklagenemnda og ikke til Statens jernbanetilsyn. Gjelder klagen et jernbaneforetak bør klagen behandles i det landet som har utstedt lisens til

foretaket, og dersom den gjelder en stasjonsforvalter bør den behandles i det landet hvor hendelsen skjedde.

Artikkel 34 Utveksling av informasjon og samarbeid over landegrensene mellom nasjonale tilsynsorganer

Nasjonale tilsynsmyndigheters ansvar i grenseoverskridende saker er nærmere angitt i artikkel 34, og de er forpliktet til å samarbeide effektivt i slike saker.

3.8. Kapittel VIII Sluttbestemmelser

Artikkel 35 Sanksjoner

Det følger allerede av jernbaneloven hvilke sanksjoner som er tilgjengelige ved overtredelser av jernbanelovgivningen, og disse gjelder også for overtredelse av denne forordningen.

Artikkel 41 Ikrafttredelse

Forordningen trer i kraft 7. juni 2023. Tidligere forordning oppheves fra samme dag. Artikkel 6 nr. 4 får utsatt ikrafttredelse til 7. juni 2025.

Vedleggene

Alle vedleggene er en direkte henvisning til COTIFs vedlegg. Disse er kun tatt inn, og ikke utarbeidet i forbindelse med vedtakelse av den nye forordningen. Norge er medlem i OTIF, har ratifisert COTIF og er derfor allerede bundet av disse reglene. COTIF gjelder kun internasjonal transport, så forskjellen ved at de er tatt inn i forordningen er som nevnt ovenfor at de også blir gjeldende for nasjonal transport.

4. Nasjonale myndigheters handlingsfrihet i forordningen

Forordningen åpner i flere bestemmelser for muligheten til å fastsette ytterligere regler, i tillegg til det minimumsnivået forordningen legger seg på. Vi ber om særskilt tilbakemelding fra høringsinstansene på om det er ønskelig å benytte seg av dette handlingsrommet. Dersom handlingsrommet skal benyttes kan det komme endringer i utkastet til forskrift dersom pliktene må forskriftsfestes.

Artikkel 2 åpner for å unnta transport som utelukkende brukes til historisk eller turistmessig bruk fra anvendelsen av forordningen. Dagens forskrift som gjennomfører tidligere forordning gjelder kun på det nasjonale jernbanenettet, og kun for foretak som har fått lisens, jf. § 2 og § 3 i dagens forskrift. I dag har alle virksomheter som trafikkerer det nasjonale jernbanenettet også lisens. Etter nr. 2 har vi mulighet til å unnta fra anvendelsesområdet transport som utelukkende drives for historisk eller turistmessig bruk. Dette unntaket ville per i dag kun gjelde Norsk Jernbanemuseum.

Rene historiske baner som ikke er en del av det nasjonale jernbanenettet faller utenfor virkeområdet til forordningen da de ikke er underlagt ordningen med lisens.

I artikkel 2 nr. 5 kan medlemsstatene fastsette at artikkel 10 om tilgang til trafikk- og

reiseinformasjon ikke skal få anvendelse dersom det ikke er teknisk mulig for infrastrukturforvalter å distribuere slik data. Unntaket skal revurderes hvert andre år, men har ikke en sluttdato etter forordningen. Vi ber særlig om tilbakemelding fra infrastrukturforvalter på om det er nødvendig å anvende unntaket etter denne bestemmelsen.

Etter artikkel 2 nr. 6 kan medlemsstaten unnta fra anvendelsesområdet persontransport med jernbane i byer og forsteder, og regionale transportruter samt internasjonale ruter der en vesentlig del av ruten finner sted utenfor Unionen. Dette unntaket finnes også i den gamle forordningen, men er ikke brukt i Norge i dagens forskrift.

Etter artikkel 11 nr. 4 om tilgang til billetter og reserverasjoner kan medlemsstatene tillate at jernbaneforetakene kan kreve at personer med funksjonsnedsettelse anerkjennes som sådan i samsvar med nasjonal rett og praksis. Medlemsstatene kan utvide retten i artikkel 11 nr. 4 som personer med funksjonsnedsettelse har til å få kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad når det ikke finnes noen billettautomat eller annen måte å kjøpe billett på forhånd på, til å gjelde alle passasjerer.

I artikkel 18 nr. 5 kan medlemsstatene kreve at jernbaneforetakene som skal betale refusjon etter artikkelen i tilfelle forsinkelse eller innstilling skal ta imot søknader om refusjon via «særlige kommunikasjonsmidler». Det samme gjelder etter artikkel 19 nr. 6 for søknader om erstatning. Det er ikke definert i forordningen hva slike kommunikasjonsmidler kan være.

Artikkel 19 om erstatning har en prosentangivelse for erstatningens størrelse som del av billettprisen. Prosenten er et minstekrav i forordningen, og medlemsstaten eller jernbaneforetaket kan bestemme at denne skal være høyere.

Etter artikkel 24 bokstav f kan medlemsstaten kreve at stasjonsforvaltere og jernbaneforetak samarbeider om å opprette og drive et felles kontaktpunkt for personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelighet. Bestemmelsen peker på samme aktører som i artikkel 21 nr. 1, men retter seg utad mot passasjerene. Formålet er å gjøre det enklere for passasjerene å komme i kontakt med riktig sted for å bestille assistanse og gi opplysninger om tilgjengelighet.

5. Hva må til for en vellykket gjennomføring av forordningen?

Forordningen erstatter en tidligere forordning om jernbanepassasjerers rettigheter, og dagens innhold må anses å være godt kjent blant de som har plikter etter den tidligere forordningen. Grunnlaget for en vellykket gjennomføring er derfor delvis lagt allerede. En vellykket gjennomføring av den nye forordningen er videre avhengig av at alle aktører som er underlagt plikter etter regelverket er kjent med disse og i stand til å oppfylle dem før de trer i kraft. Dette gjelder særlig stasjonsforvaltere, billettutstedere og jernbaneforetak. Departementet ønsker tilbakemelding fra høringsinstansene på hvor omfattende endringer i gjeldende systemer og ordninger den nye forordningen medfører, særlig med tanke på innføring av kravet til sanntidsinformasjon i artikkel 10.

Billettutstedere som tilbyder av billetter med flere transporttyper må sørge for tydelig informasjon til passasjerene om rettighetene som gjelder de ulike transportformene. Her vil særlig riktig informasjon om rettighetene ved forsinkelse på togreisen sett mot forsinkelse på hele den kjøpte reisen, som kan inneholde flere transporttyper, være viktig å kommunisere utad. Slike billettutstedere må gjøres særskilt oppmerksom på denne utfordringen, men må selv løse hvordan slik informasjon best kan gis til passasjerene på en måte som oppfyller forordningens krav.

Noen jernbaneforetak selger i dag billetter til strekninger de ikke selv opererer. I slike tilfeller må det komme tydelig frem for passasjerene i det de bestiller billetten hvilket foretak som faktisk står for transporten og som er ansvarlig i tilfelle forsinkelser osv. I dette tilfellet blir jernbaneforetaket som selger billetten ansett som billettutsteder, og har også plikter etter forordningen. Videre må alle involverte parter være oppmerksomme på bestemmelsene om gjennomgående billetter. Her må alle involverte parter være nøye med å gi lettfattelig og riktig informasjon til passasjerene på riktig tidspunkt. Informasjonen skal også være tilgjengelig senere, og må derfor gis skriftlig på en måte som gjør at passasjerene kan finne tilbake til den.

Tilstrekkelig opplæring av ansatte i jernbaneforetak og billettutstedere må til for at passasjerene skal få riktig informasjon uansett hvem de spør. Personell som møter passasjerene under reisen, må få tilstrekkelig opplæring til å kunne gi riktig informasjon ved avvik om passasjerenes rettigheter. Det vil også være en fordel om det finnes skriftlig informasjon for eksempel ombord i tog.

Statens jernbanetilsyn som tilsynsmyndighet etter både tidligere og ny forordning får et særlig ansvar for veiledning til bransjen i forbindelse med fastsettelse av nytt regelverk. Ulike former for tilsyn kan være en del av denne veiledningen.

6. Sakkyndige instansers innspill

Statens jernbanetilsyn har i arbeidet med å utarbeide høringen for denne gjennomføringsforskriften tatt kontakt med flere organisasjoner og etater. Kun Forbrukerrådet har deltatt i arbeidet før forslaget sendes ut på høring.

Forbrukerrådet

Forordningen skjerper kravene på noen områder, og Forbrukerrådet mener dette er positivt. Likevel er det påfallende at jernbanepassasjerers rettigheter ikke løftes opp til samme nivå som luftfarten har i dag, som også er basert på EU-regelverk. Forbrukerrådet mener også at forordningen gir Norge muligheten til å fastsette bedre rettigheter for passasjerene på flere områder og at dette handlingsrommet må vurderes.

Forordningen krever ikke at passasjerer alltid skal tilbys flere måter å kjøpe billetter på, men regulerer stegvis hva passasjerene kan kreve dersom det for eksempel ikke finnes billettautomat på stasjonen. Norge bør passe på at regelverk ikke bidrar til digitalt utenforskap, ved at billetter for eksempel kun kan kjøpes via en app, eller kun betales med vipps. Forordningen åpner for at det kan stilles som krav i kontrakter om offentlig kjøpte

transporter på jernbane at billetter alltid skal tilbys på minst to av måtene nevnt i artikkel 11. Forbrukerrådet ønsker at vi ved gjennomføringen av forordningen krever at alle billettutstedere må tilby flere måter å kjøpe billetter på.

Ved forsinkelser og omlegging av reiser er det viktig at alle ledd i virksomhetene gir den samme informasjon til passasjerene om deres rettigheter etter forordningen. Konduktøren er førstelinjen og må gi riktig informasjon om hvilke alternativer de reisende har. Særlig når det er snakk om at passasjerene selv må finne alternativ transport.

Det er også viktig at aktørene klarer å kommunisere til passasjerene at hele reisen som passasjerene skal ta også kan omfatte andre transportmidler som ikke er regulert under denne forordningen. Kommer du for seint frem til endestasjonen er det ikke det samme som at tog-delen av reisen er forsinket. Dette blir særlig utfordrende for billettutstedere som selger billetter til mange transportmidler.

Generelt mener Forbrukerrådet det bør vurderes å stramme inn punktlighetskravene, slik at det skal kortere forsinkelser til før passasjerrettighetene aktiveres. Også satsene for erstatning bør vurderes justert oppover.

Sammenlignet med standardkompensasjonen for flyreiser i EU er det mye mer tungvint å kreve erstatning, og det er lavere erstatningssummer for tapte transporter på jernbane. Forbrukerrådet antar at det er et underforbruk av rettigheter her, særlig hos pendlere.

Av hensyn til bærekraft bør det legges til rette for at flere skal reise med tog. Derfor bør det vurderes om grunnleggende forbrukerrettigheter knyttet til erstatning ved forsinkelse, omlegging og innstilling skal legges tettere opp mot reglene i luftfarten. Et konkret tiltak som bør vurderes er en rett til erstatning for følgetap ved forsinkelser og kansellering, tilsvarende luftfartsloven § 10-20.

7. Økonomiske og administrative konsekvenser

Forordningen gir styrkede rettigheter til passasjerer ved forsinkelse og kanselleringer. Etter 60 minutters forsinkelse skal billetten refunderes i sin helhet og det skal ytes erstatning på 25 % av billettprisen. Disse ratene er ikke endret med den nye forordningen, og endringen vil ikke ha store økonomiske konsekvenser for virksomhetene.

Retten til assistanse er presisert, men vil ikke ha et omfang som tilsier en økonomisk byrde for selskapene av særlig betydning. Retten til å ta med sykkel har ingen økonomiske konsekvenser så lenge jernbaneforetakene kan ta betalt for tjenesten. Først ved innkjøp av nytt materiell vil bestemmelsene om tilpasning til transport av sykler kunne få større betydning, men det er krevende å beregne kostnader ved etablering av egne sykkelplasser fra andre kostnader ved produksjon av nytt materiell.

Administrative konsekvenser for norske myndigheter utover forskriftsfastsettelse og håndhevelse av forskriften anses som små. Tilsynsomfanget øker ikke som følge av utvidede rettigheter for passasjerene.

Vi ber om konkrete tilbakemeldinger fra høringsinstansene på anslåtte økonomiske og administrative konsekvenser av en eventuell innlemmelse av forordningen i norsk rett.

Vedlegg

Utkast til gjennomføringsforskrift
Forordningen i engelsk utgave
Uoffisiell norsk oversettelse

Utkast til forskrift

Forskrift om gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften)

Hjemmel: Fastsatt av Samferdselsdepartementet XXX med hjemmel i lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m. (jernbaneloven) § 7c, § 11c og § 16, jf. delegeringsvedtak 4. april 1997 nr. 275, lov 10. juni 1977 nr. 73 om jernbaneansvar (jernbaneansvarsloven) § 2, og lov 10. desember 2004 nr. 82 om Overenskomst om internasjonal jernbanetraffikk (COTIF-loven) § 2 bokstav a.

EØS-henvisninger: EØS-avtalen vedlegg XIII nr. XX (forordning (EU) 2021/782)

§ 1. Gjennomføring av forordning (EU) nr. 2021/782 i norsk rett

EØS-avtalen vedlegg XIII nr. XXX (forordning (EU) nr. 2021/782) om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser gjelder som forskrift med de tilpasninger som følger av vedlegg XIII, protokoll 1 til avtalen og avtalen for øvrig.

§ 2. Virkeområde mv.

Forskriften gjelder for jernbanereiser og jernbanetjenester på jernbanenettet.

Forskriften er ikke til hinder for at jernbaneforetak kan tilby passasjerer kontraktsmessige vilkår som er mer gunstige enn de som er fastsatt i denne forskriften.

§ 3. Unntak

Forskriften gjelder ikke for jernbaneforetak som ikke har lisens etter direktiv 2012/34/EU.

§ 4. Bevegelsehemmedes mfl. organisasjoners medvirkning

Infrastrukturforvalter skal ta initiativ til at det nedsettes en gruppe i samsvar med forordningens artikkel 21.

§ 5. Håndhevelse

Statens jernbanetilsyn håndhever denne forskrift i henhold til forordningen artikkel 31 nr. 1.

§ 6. Sanksjoner

Overtredelse av forskriften sanksjoneres etter jernbaneloven § 11c, jf. § 13 og § 22 første ledd.

§ 7. Endringer i og opphevelse av andre forskrifter

a) Forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften) oppheves.

b) Forskrift 30. juni 2021 nr. 2315 om jernbanevirksomhet, serviceanlegg, avgifter og fordeling av infrastrukturkapasitet mv. (jernbaneforskriften) § 3-3 annet ledd skal lyde:

«Jernbaneforetak som skal utføre passasjertransport skal utforme beredskapsplaner som skal samordnes på en hensiktsmessig måte med henblikk på å sikre assistanse til passasjerer i tråd med forordning (EU) 2022/782 artikkel 20 ved større driftsavbrytelser.»

§ 8. *Ikrafttredelse*

Forskriften trer i kraft straks.