

## Høring - gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter – Sak 22/2193 Innspill fra Entur AS

Som kommunisert i mange sammenhenger ønsker vi i Entur AS prinsipielt alle forslag som har som målsetting å styrke passasjerers rettigheter velkommen, så lenge det bidrar til økt attraktivitet etter -og økt bruk av kollektiv transport, herunder tog. Vi forutsetter imidlertid at regelverket er utformet og gjennomføres på en enhetlig måte som ivaretar økonomisk og praktisk gjennomførbarhet i alle ledd av verdikjeden. Det er viktig at passasjerene oppfatter rettigheter som enkle å forstå, og reelt funksjonelle i praksis. Men det er også like viktig at tilbyder, selger, formidler, transportør og andre berørte aktører på kundens reise forstår reglene, forholder seg til dem til enhver tid, og praktiserer reglene likt.

Entur støtter at Departementet ved gjennomføringen av den nye forordningen viderefører de ordningene som ble fastsatt ved gjennomføringen av 2007- forordningen:

- *Klageorganet skal fortsatt være Transportklagenemnda.*
- *Håndhevingsmyndigheten etter forordningen skal fortsatt være Statens jernbanetilsyn.*
- *Ingen innføring av begrensninger i virkeområdet slik at den vil gjelde for jernbanereiser og jernbanetjenester på det nasjonale jernbanenettet.*

Til det siste kulepunktet mener vi det er behov for en presisering i forhold til de tilfeller hvor det i dag selges billetter på regionale strekninger sammensatt av tog + buss, enten som én billett eller som to separate billetter. Uavhengig av om disse er kjøpt i én kommersiell transaksjon eller ikke er vår fortolkning nå at bussdelen av slike reiser ikke omfattes av reguleringen.

Entur mener også at det er behov for å presisere om forordningen (PRR) gjelder for lokaltrafikk der produkteier er et kollektivselskap (ikke et togselskap) eid av et fylke eller en region, og hvor billetten er gyldig på tog i fylket/regionen gjennom avtaler, f.eks. takssamarbeidsavtaler. Slike avtaler kan også være pålagt togoperatørene gjennom Trafikkavtaler med Jernbanedirektoratet.

Entur er enig i at endringene berører følgende områder:

- *Krav til informasjon: Bedre informasjon ved billett kjøp, 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.*

Det er begrenset hvilken i hvilken grad ansvar for nødvendige endringer her påligger Entur, men vi har identifisert noen områder vi mener er spesielt viktige. Disse kan være gjenstand for fortolkning, og det bør kanskje defineres en tydeligere fortolkning for hva dette betyr i praksis.

## **Kapittel II Artikkel 12 Gjennomgangsbilletter**

### **Pkt 1**

Der fjerntog eller persontransportruter med regiontog drives av ett enkelt jernbaneforetak, skal dette foretaket tilby en gjennomgangsbillett for disse rutene. Vår fortolkning av dette er at dette ikke gjelder for hele billettutbudet. Så lenge det tilbys gjennomgangsbillett for billetter til ordinær pris, f.eks. Vy Flex Refunderbar, må man ikke tilby gjennomgangsbillett for f.eks. Lavpris eller kombinasjoner av Lavpris og Flex (ordinær pris). Dette selv om billetten kjøpes i en enkelt kommersiell transaksjon (ref. Art 12 pkt 4), så lenge kunden gis informasjon i kjøpsprosessen om at denne billett-kombinasjonen vil innebære to billetter og to transportkontrakter.

### **Pkt 2**

Fra Entur sin side er det ønskelig med en presisering av hvordan teksten «..skal passasjerer informeres før vedkommende kjøper en eller flere billetter, om hvorvidt denne billetten eller disse billettene utgjør en gjennomgangsbillett.» skal fortolkes og praktiseres slik at det gjøres likt på tvers av alle aktører som selger billetter. Vil det være nok med generelle oppslag eller henvisning til tilgjengelig skriftlig informasjon som informerer kunden om reglene for gjennomgangsbilletter? Hva er minimumskrav til innhold om reglene i billett-kjøpsprosessen i de ulike kjøpskanalene (f.eks. betjent luke, kundesenter, .no eller i app). Og hva er minimumskravene til hva som skal stå angitt på billetten. Dette løses ulikt mellom togoperatørene, og mellom togoperatørene og Entur i dag, og vi ser at det hadde vært svært hensiktsmessig for både kundene og aktørene med et felles retningslinjer for dette.

#### Pkt 4

Definisjon av enkelt kommersiell transaksjon foreskriver noen viktige endringer i «gjennomgangsbilletter». Et viktig poeng er at for reiser med en eller flere forbindelser, skal en eller flere billetter, kjøpt i en enkelt kommersiell transaksjon fra et jernbaneforetak, utgjøre en gjennomgangsbillett. Definisjonen av begrepet «en enkelt kommersiell transaksjon» er avgjørende da dersom disse vilkårene er oppfylt, skal jernbaneforetaket være ansvarlig for refusjon og omlegging, kompensasjon og assistanse dersom passasjerer mister ett eller flere forbindelser.

Det er derfor viktig at det blir definert hva som menes med "en enkelt kommersiell transaksjon". En naturlig definisjon kan f.eks. være «En billett eller billetter, kjøpt i en enkelt kommersiell transaksjon fra et jernbaneforetak, skal utgjøre en gjennomgangsbillett, med mindre det er nevnt på billettene at billetten eller billettene representerer separate transportkontrakter. Alternativt kan dette angis på et annet dokument eller elektronisk på en slik måte at passasjerer kan gjengi informasjonen for fremtidig referanse. Passasjerer skal informeres om det før kjøpet. En enkelt kommersiell transaksjon betyr kjøp av én eller flere billetter samtidig og gjennom samme distribusjonskanal i henhold til jernbaneforetakets ruteforslag, som fører til én enkeltbetaling. Det utgjør ikke én enkelt kommersiell transaksjon dersom, til tross for at enkeltbetalingsforpliktelsen overholdes: - en kunde for en tiltenkt hel reise deler autonomt hele reisen i separate reisesegmenter og/eller – ikke respekterer overgangstiden mellom de enkelte reisesegmentene som er foreslått i rutetilbudet.».

Nytt i forskriften er det også at det er billettutstederen eller reisearrangører som har kombinert billettene på eget initiativ som er ansvarlig for å refundere totalbeløpet som er betalt for billetten eller billettene i transaksjonen, og dessuten for å betale erstatningsbeløpet dersom passasjerer mister en eller flere korresponderende avganger. Utsteder kan bli holdt ansvarlig for kundens reise samt dekning av utgifter der kunden opplever brudd på reisekontrakt (forsinkelser, innstillinger, klageforhold, ekstra utgifter o.l.). Dette vil gi Entur som plattformeier for billetter og billett-distribusjon for norsk persontogtransport utfordringer med å få digitalisert med logikk i salgsklienter at passasjerers betingelser og rettigheter er dokumentert i kjøpsløp, på kvittering og på billett.

Der hvor togoperatør har inngått avtaler med agenter om kjøp av operatørens billetter via Entur sine API'er forutsetter Entur at togoperatør og agent regulerer gjennom avtaler ansvarsforholdet seg imellom. Der hvor en agent eller utsteder har avtaler med flere togoperatører, og selger billetter på tvers i én enkelt kommersiell transaksjon må det foreligge klare retningslinjer som sikrer at kunden enkelt kan orientere seg om hvilke rettigheter til refusjon eller/og erstatning kunden har, og hvem som skal kontaktes.

#### **Pkt 5 i høringsnotatet:**

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.

Entur er i dag kun mottaker av sanntidsinformasjon fra infrastrukturforvalter og togoperatørene, og tilgjengeliggjør disse for kunder i egne salgskanaler, og via API'er for togoperatører og andre 3.parts brukere i tråd med gjeldende retningslinjer og avtaler.

Strukturen på informasjonsflyten er definert, men Entur er avhengig av at den informasjonen som mottas kommer i tide og er korrekt for at informasjon mot kunde tilfredsstiller kravene både tidsmessig og kvalitetsmessig.

Med vennlig hilsen,



**Stein Jensen**

Fagsjef Internasjonal trafikk og nasjonale forretningsregler, Kunde og Markedsavdelingen

Entur AS