

## **Gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter, Jernbanedirektoratets hørings svar**

Vi viser til brev fra Samferdselsdepartementet av 16.11.2022, der departementet ber om eventuelle høringsinnspill på ovennevnte forordning som etter planen skal gjelde som norsk rett fra 07.06.2023 (samtidig med EU).

Departementet påpeker at det er flere muligheter for medlemsstater til å gi unntak og til å pålegge ytterligere plikter i forhold til forordningen, og oppfordrer høringsinstansene til å gi innspill på om det er ønskelig å benytte seg av dette mulighetsrommet ved nasjonal gjennomføring. Det gjelder særlig:

- Rett til å kjøpe billett om bord uten ekstra kostnad.
- Nærmere regulering av hvilke kommunikasjonsmidler man kan søke om refusjon eller erstatning fra jernbaneforetaket med.
- Størrelse på erstatning som en prosentandel av billettprisen, utover forordningens minstekrav.
- Krav til felles kontaktpunkt for personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelse.

### **Jernbanedirektoratets høringsinnspill**

Innledningsvis vil direktoratet understreke at det er positivt at det legges til rette for å styrke togpassasjerenes rettigheter på togreiser for å stimulere til økt bruk tog (pkt. 1).

Det legges opp til at det nye regelverket skal iverksettes fra 07.06.2023. Direktoratet mener det må avklares finansielle forutsetninger dersom endringene skal gjennomføres fra et bestemt tidspunkt slik at dette hensyntas i den statlige budsjettprosessen. En styrking av passasjerrettigheter har en kostnad som togoperatørene forutsetter finansiert gjennom trafikkavtalene for offentlig kjøpt trafikk. For kommersielle togprodukter blir dette en kostnad som operatøren selv må finansiere (pkt. 1).

Direktoratet støtter:

- At jernbanetransport knyttet til historiske formål eller hovedformål turisme kan unntas fra vilkårene. Slike turistprodukter er som oftest kommersielle, og bør ha mulighet til å benytte egne transportvilkår som samsvarer bedre med generelle transportvilkår i reiselivsbransjen (pkt. 6).
- Muligheter for å unnta fra forordningen togtilbud i storbyområder. Jernbanedirektoratet har inngått Rute-/billett- og takstsamarbeidsavtaler i storbyområdene, og for togreiser innenfor takstsamarbeidsområdene er det forutsatt at regionale transportvilkår kan legges til grunn (pkt. 7). De regionale transportvilkårene skal imidlertid ikke gi togpassasjerer dårligere rettigheter.

- Målsettingen om å etablere sømløse overganger mellom ulike avganger og på tvers av togoperatører, og at det legges til rette for salg av gjennomgående billetter (pkt. 21-26). Dette er avtafefestet for ordinære billetter og sosiale rabatter i eksisterende trafikkavtaler om offentlig kjøpt trafikk.
- Tiltak for å bedre rettigheter til de med nedsatt funksjonsevne, bla. muligheter til å kjøpe billett om bord uten pristillegg (pkt. 27-32).
- Forslaget om erstatning basert på prosentvis avslag i billettpris ved forsinkelser/innstillinger. Dette praktiseres allerede i jernbanesektoren i Norge ved at kunden har krav på 50 prosent prisreduksjon ved forsinkelser over 30 minutter for lokal-/regiontog og over 60 minutter for fjertog. Denne modellen gir togoperatørene større incentiver til å levere en god kvalitet til togkundene (pkt. 33-35). For periodebilletter beregnes prisavslag ved å dele på antall dager periodebilletten er gyldig for
- Forslag om standardiserte rutiner ved klagebehandling og krav til svarfrist (pkt. 38-40). Dette er allerede implementert i trafikkavtaler om offentlig kjøpt trafikk.

I forordningen er det lagt til grunn en ambisjon om at alle salgskanaler skal ha mulighet til å foreta og kansellere billettreservasjoner. Direktoratets målbidde er at Entur skal styrkes som salgskanal, og dermed vil dette punktet være godt ivaretatt. Videre har infrastrukturforvalter etablert system for sanntidsinformasjon på skjermer og App slik at togkundene på en smidig måte kan innhente nødvendig trafikkinformasjon (pkt. 12).

I punkt 15 er det pekt på behovet for ikke diskriminerende pris- og rabatttilbud. Direktoratet støtter at utgangspunktet bør være at pris- og rabatttilbud skal være tilgjengelig for alle reisende. Vi ser imidlertid behov for å gjøre unntak for enkelte sosiale rabatter som krever identifikasjon utover alder, eksempelvis honnør og student. Rabatter som krever særskilt identifikasjon utover alder bør kunne begrenses til personer bosatt i Norge fordi det vil være svært krevende å forholde seg til regler og dokumentasjon for alle EU-land.

Direktoratet støtter at det skal legges til rette for å ta med sykkel om bord i togene. Vi ser at dette mest hensiktsmessig kan løses gjennom å utforme fleksiarealer ved nyanskaffelser eller større modifikasjoner av kjøretøy, fremfor egne sykkelplasser. Flexiarealer gir større frihet til å bruke kapasiteten til alternative formål ut fra etterspørsel og sesong (pkt. 16). Vi anbefaler imidlertid ikke at det skal være en lovfestet kapasitet til sykler i togene (pkt. 17).

Når det gjelder krav til felles kontaktpunkt for personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelse, så har Entur laget en oversikt over steder der assistansetjeneste kan bestilles (buss og jernbane), med informasjon om telefonnummer og evt. e-post for bestilling. Antall busstasjoner er svært begrenset (kun tre), mens 14 (av 335) jernbanestasjoner har assistansetjeneste. På jernbanen er Bane NOR et felles kontaktpunkt. Tilbakemeldinger fra brukerne tyder på at det er høy tilfredshet med denne løsningen på jernbanen. Direktoratet mener det er u hensiktsmessig å overføre dette ansvaret til Entur så lenge det er så få busstasjoner som tilbyr dette. Dette underbygges også av at svært få erfaringsmessig har behov for assistanse ved reiser på tvers av transportformer.

På jernbanen kan togoperatørene melde inn (til Bane NOR) behov for assistansetjeneste på spesifikke stasjoner.

Med vennlig hilsen

Erik Lund  
Direktør Avdeling for kjøp og avtalstyring

John Ove Svensli  
Fagansvarlig Persontrafikk