



**DET KONGELIGE
SAMFERDSELSDEPARTEMENT**

Likelydende brev
Se vedlagte liste

Deres ref

Vår ref
07/1070- EC

Dato
17.03.2008

Høring - Forordning (EF) Nr. 1371/2007 om passasjerers rettigheter og plikter på jernbanen

Samferdselsdepartementet sender herved forordning (EF) Nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter på høring til alle lisensierte jernbaneforetak i Norge som driver passasjertransport samt til Jernbaneverket. Forordningen, som ble publisert i Official Journal 3.12.2007, er EØS-relevant.

Forordningen stiller bl.a. krav om reiseinformasjon, inngåelse av transportavtaler, jernbaneforetakenes erstatningsansvar for passasjerer og bagasje, herunder krav til forsikring, plikter for jernbaneforetak ved forsinkelser, assistanse til funksjonshemmede, samt krav om etablering av klageordninger og håndhevelse av forordningen mv.

På bakgrunn av at det i forordningen åpnes opp for at medlemslandene kan gjøre unntak fra deler av denne, mener departementet at det vil være nødvendig å få innspill fra de berørte operatørene og Jernbaneverket om de økonomiske og administrative konsekvensene av forordningen, herunder konsekvenser dersom det gjøres unntak fra forordningen vedrørende innenlands passasjertransport eller kun for regional eller lokal passasjertransport, før saken sendes på bred høring til berørte parter.

Forordningen i dansk versjon samt høringsbrevet finnes på følgende link:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/sd/dok/hoeringer.html?id=2066>

Forordningen finnes på de offisielle EU-språk på følgende link: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:EN:PDF>

Postadresse:
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Kontoradresse:
Akersg. 59

Telefon
22 24 90 90 / 22248301
Org. nr.:
972 417 904

Veg- og baneavdelingen
Telefaks:
22 24 95 72

Saksbehandler:
Elisabeth Classon
22 24 82 19

Nærmere om hovedinnholdet i forordningen

Kapittel I Generelle bestemmelser

Forordningen får anvendelse på alle jernbanereiser og -tjenester i hele EU- området, når de utføres av ett eller flere jernbaneforetak som har lisens iht. rådsdirektiv 95/18/EF (artikkel 1 pkt. 1).

Med unntak av bestemmelsene i artikkel 9, 11, 12, 19, 20 pkt. 1 og 26 (kjøp av billetter, erstatningsansvar for passasjerer og deres bagasje, forsikring, samt bestemmelser som omhandler funksjonshemmedes reiser med tog, artikkel 2 pkt. 3), kan medlemslandene på en transparent og ikke-diskriminerende måte *unnta fra å anvende forordningen på innenlands passasjertransport* med jernbane for en periode på høyst fem år, og med mulighet for forlengelse i ytterligere to femårsperioder (artikkel 2 pkt. 4).

Med unntak av bestemmelsene nevnt ovenfor, kan medlemslandene også *unnta passasjertransport med jernbane i byer, forsteder og regioner* fra forordningen. For definisjon av byer, forsteder og regioner vises til direktiv 91/440/EF.¹ Ved anvendelse av disse definisjoner skal det tas hensyn til avstand, tjenestens hyppighet, antall faste stopp, det rullende materiellet, billettordninger, svingninger i antall passasjerer mellom trafikksterke og trafikksvake perioder, togtype og rutetabell. Unntaket er ikke tidsbegrenset (artikkel 2 pkt. 5).

Kapittel II Transportkontrakt, informasjon og billetter

Vedrørende bestemmelser om *inngåelse av transportkontrakter* gjelder bilag A (CIV), del I og del II til den internasjonale jernbaneoverenskomsten COTIF, som er tatt inn som vedlegg til forordningen (artikkel 4).

Det skal gis muligheter til å *ta med sykkel* på tog mot særskilt avgift om de er lette å håndtere, hvis det ikke er til sjenanse og om det rullende materiellet tillater det (artikkel 5).

Jernbaneforetak m.fl. må *informere de reisende* før reisen starter om billigste reise, raskeste reise, service om bord, og om tilgjengelighet for funksjonshemmede. Under reisen må jernbaneforetak informere om service om bord, neste stasjon, forsinkelser, sikkerhet mv. (artikkel 8 vedlegg II).

Det stilles krav om hvordan *billetter* skal kunne kjøpes (billettkontor, automat, om bord (med visse forbehold), internett etc., (artikkel 9).

Kapittel III Jernbaneforetakenes erstatningsansvar overfor passasjerer og bagasje

Kravene i forordningen om jernbaneforetakenes *erstatningsansvar for passasjerer og deres bagasje* følger de relevante reglene i Bilag A (CIV) i den internasjonale jernbaneoverenskomsten (COTIF), som også er tatt inn som vedlegg til forordningen (vedlegg

¹ Transport i byer og forsteder: transporttjenester utført for å møte transportbehovet i en bykjerne eller et byområde, samt transportbehov mellom denne bykjernen eller dette byområdet og forstedene.

Regional transport: transporttjenester utført for å møte transportbehovet i en region.

I). Det er ikke noe til hinder for at medlemsstatene kan innvilge ytterligere kompensasjon. Bestemmelsene omfatter jernbaneforetakenes ansvar i forbindelse med passasjerskade eller død, ansvar for håndbagasje og reisegods, kjøretøy, herunder begrensning av ansvar, omregningskurs og renter, foreldelse og avtale om regress mellom jernbaneforetak mv. (artikkel 11).

Jernbaneforetakene har plikt til å ha tilstrekkelig *forsikring* el.lign. for å kunne dekke sitt erstatningsansvar overfor bl.a. passasjerer og bagasje (artikkel 12).

Dersom en passasjerer blir drept eller kommet til skade, skal det utbetales et *forskuddsbeløp* som er nødvendig for dekning av øyeblikkelig økonomisk behov, og som står i forhold til omfanget av skaden. Ved død skal ikke beløpet være under 21 000 Euro. Forskuddet er ikke en innrømmelse av erstatningsansvar, og kan trekkes fra et eventuelt senere erstatningsbeløp. Det jernbaneforetak som utfører transporten hvor vedkommende blir drept, er i utgangspunktet ansvarlig for ytelse av forskuddet (artikkel 13).

Kapittel IV Forsinkelse, tapt korrespondanse forbindelse og innstillinger

Jernbaneforetakene er *erstatningspliktige ved forsinkelse, tapt korrespondanse og innstillinger*. Foretaket fritas imidlertid fra ansvar dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor jernbanedriften som foretaket ikke har mulighet for å avverge, feil fra passasjerers side eller tredjeparts handling (artikkel 15).

Ved *forsinkelser på mer enn 60 minutter* skal passasjerer umiddelbart ha valget mellom:

- a) refusjon av billettens fulle pris på de betingelser som gjaldt ved kjøpet for den eller de deler av reisen som ikke er gjennomført, og for den eller de deler av reisen som allerede er gjennomført, hvis reisen ikke lenger tjener noe formål i forhold til passasjerers opprinnelige reiseplan, samt i så fall en returreise til avgangsstedet ved første mulige anledning, eller
- b) videreføring av reisen på tilsvarende transportvilkår til endelig bestemmelsessted, eller
- c) videreføring eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt etter passasjerers ønske (artikkel 16).

Av artikkel 17 fremgår det at dersom passasjerer *ikke har fått erstatning etter artikkel 16, kan det kreves erstatning for billettprisen* for forsinkelser uten å miste retten til å bli transportert. Minimumsbeløp for forsinkelser er:

- 25 % av *billettprisen* ved forsinkelser mellom 60-119 minutter
- 50 % av *billettprisen* ved forsinkelser på 120 minutter eller mer.

Passasjerer med *periodekort* og lignende, og som rammes av gjentatte forsinkelser eller avlysninger i kortets gyldighetsperiode, kan søke om passende erstatning i overensstemmelse med operatørens erstatningsordninger.

Erstatningen for billettprisen skal *betales innen en måned* etter innlevering av kravet. Erstatningen kan utbetales i form av verdikort og/eller andre tjenester hvis betingelsene er fleksible. På anmodning fra passasjerer utbetales erstatningen kontant.

Erstatningen skal *ikke reduseres* ved fradrag av transaksjonsutgifter, som gebyrer og utgifter til telefon mv.

Jernbaneforetakene *kan innføre en minimumsterskel* hvor erstatning ikke skal betales. Denne terskel får ikke overskride fire euro.

Passasjerer har ikke rett til erstatning hvis de ble underrettet om forsinkelsen ved billettkjøpet.

Artikkel 18 omhandler *retten til assistanse ved forsinkelser* ved avgang og ankomst. Jernbaneforetaket eller stasjonsansvarlig skal opplyse om forventede avgangs- og ankomsttider så snart slike foreligger. Ved forsinkelser på mer enn 60 minutter skal passasjerer tilbys:

- *måltider og forfriskninger* som står i rimelig forhold til ventetiden, hvis dette er tilgjengelig på toget eller stasjonen, eller kan leveres på rimelige vilkår
- *innkvartering* og transport mellom jernbanestasjonen og innkvarteringsstedet, dersom opphold er nødvendig for en eller flere netter, og hvor og når det er fysisk mulig
- *transport fra toget til stasjonen*, til et annet avgangssted eller til reisens endelige bestemmelsessted hvor og når det er fysisk mulig i tilfelle toget er blokkert på sporet.

Hvis jernbaneforbindelsen ikke kan fortsette skal jernbaneforetaket snarest mulig arrangere *alternativ transport*.

Ved ovennevnte assistanse skal jernbaneforetaket være særskilt oppmerksom på *funksjonshemmedes behov*.

Kapittel V Funksjonshemmede og bevegelseshemmede passasjerer

Jernbaneforetak og stasjonsansvarlige skal, under aktiv medvirkning av funksjonshemmedes organisasjoner sikre at det finnes *ikke-diskriminerende regler* for transport. Bestillinger og billetter skal tilbys uten ekstra kostnad (artikkel 19).

Jernbaneforetak, billettutsteder eller reisebyråer skal på anmodning *informere* om tilgjengelighet på reisen, herunder om det rullende materiellet og fasiliteter om bord (artikkel 20).

Ved *bemannede stasjoner* skal stasjonsansvarlig vederlagsfritt sørge for at funksjonshemmede får tiltrekkelig assistanse til å komme av og på toget han har kjøpt billett til. På *ubemannede stasjoner* skal jernbaneforetak og stasjonsansvarlig sørge for at det gis informasjon om de nærmeste bemannede stasjonene og hvor tilgjengelig assistanse er å få (artikkel 22).

Jernbaneforetakene skal vederlagsfritt yte funksjonshemmede *assistanse om bord på* toget og under på- og avstigning (artikkel 23).

Jernbaneforetak, stasjonsansvarlig, billettutsteder og reisebyråer skal samarbeide for å yte assistanse til funksjonshemmede iht. artikkel 22 og 23 nevnt ovenfor i overensstemmelse med følgende punkter:

- a) disse skal yte assistanse når det er gitt *beskjed minst 48 timer i forveien* om behov for assistanse. Dersom billetten gjelder flere reiser, er én beskjed tilstrekkelig, forutsatt at det er gitt tilfredsstillende informasjon om tidspunkt for de påfølgende reiser,
- b) det skal treffes nødvendige tiltak for å kunne motta slik underretning,
- c) hvis det ikke er mottatt beskjed i overensstemmelse med a) skal det treffes alle rimelige tiltak for å yte den funksjonshemmede *tilstrekkelig assistanse* for at denne skal kunne reise,
- d) stasjonsansvarlig eller annen bemyndiget skal *utpeke steder på eller utenfor stasjonen, der funksjonshemmede kan melde sin ankomst* og be om assistanse.
- e) *assistanse* ytes på vilkår av at den funksjonshemmede er på *det sted og tidspunkt som angitt*. Det skal ikke være mer enn 60 minutter før avgangstidspunktet, og ikke mindre enn 30 minutter (artikkel 24).

Det skal gis *erstatning for tap og skade på hjelpemidler* for funksjonshemmede dersom jernbaneforetaket er ansvarlig for dette. Det er ikke satt en grense for slik erstatning (artikkel 25).

Kapittel VI Sikkerhet, klager og kvalitet på service

Gjennom avtale med offentlige myndigheter skal jernbaneforetak, infrastrukturforvaltere og stasjonsansvarlig på sine respektive ansvarsområder treffe passende tiltak, og tilpasse dem til det sikkerhetsnivå som er bestemt av offentlige myndigheter for å *sikre passasjerers personlige sikkerhet på stasjoner og om bord på toget*. Disse skal også samarbeide og utveksle informasjon om beste framgangsmåte med hensyn til å avverge handlinger som kan svekke sikkerhetsnivået (artikkel 26).

Jernbaneforetakene må *etablere en klageordning* som skal omfatte de rettigheter og plikter som forordningen omhandler. Jernbaneforetakene skal gjøre det allment kjent hvor passasjerer skal henvende seg, og om sitt arbeidsspråk. Passasjerer skal kunne klage til ethvert jernbaneforetak som har vært involvert i reisen. Mottakeren av klagen skal enten innen en måned gi et svar med begrunnelse eller i berettigede tilfeller informere passasjereren om når svar vil foreligge, og som ikke må være senere enn 3 måneder fra mottak av klagen. Jernbaneforetaket skal i en årsrapport informere om antallet og kategorier av mottatte og behandlede klager, svartid og eventuelle forbedringstiltak som er foretatt (artikkel 28).

Jernbaneforetaket skal definere *kvalitetsstandarder* og implementere et kvalitetsstyrings-system. Dette systemet skal minst omfatte opplysninger om billetter, punktlighet og prinsipper for behandling av trafikkforstyrrelser, kanselleringer, rengjøring av rullende materiell, undersøkelse av kundetilfredshet, klagebehandling, refusjon og kompensasjon for ikke oppfylte servicekvalitetsstandarder, og assistanse til funksjonshemmede. Jernbaneforetaket skal overvåke sine egne ytelser som fremgår av kvalitetsstyringssystemet. Hvert år skal jernbaneforetaket offentliggjøre en rapport om kvalitetsstandarder sammen med årsrapporten. Rapporten skal offentliggjøres på jernbaneforetakets nettside, og i tillegg gjøres tilgjengelig på ERAs nettsider (artikkel 28).

Kapittel VI Informasjon og håndhevelse

Når jernbaneforetak, stasjonsansvarlig og reisebyrå selger billetter skal de *opplyse passasjerene om sine rettigheter og plikter* iht. forordningen. Jernbaneforetak og

stasjonsansvarlig skal på passende vis på stasjonen og på toget gi informasjon om det organ som i medlemslandet er utpekt til å håndheve forordningen (artikkel 29).

Medlemsstatene *utpeker et eller flere organ som er ansvarlig for håndhevelsen* av forordningen. Dette organ skal være uavhengig med hensyn til organisering, finansiering, rettslig organisering og beslutningstaking fra fordelingsorgan, avgiftsorgan, infrastrukturforvalter og jernbaneforetak. Alle passasjerer kan klage til dette organet eller annet passende utpekt organ, om påstått overtredelse av forordningen (artikkel 30).

De organene i medlemsstatene som er utpekt til å håndheve bestemmelsene i denne forordningen skal *samarbeide* for å koordinere sine beslutningstakingsprinsipper (artikkel 31).

Kapittel VIII Avsluttende bestemmelser

Medlemsstatene fastsetter hvilke *sanksjoner* som skal anvendes ved overtredelse av bestemmelsene i forordningen, og sikre at de iverksettes. Sanksjonene skal være effektive, stå i rimelig forhold til overtredelsen og ha avskrekkende virkning (artikkel 32).

Forordningen trer i kraft 3. desember 2009.

Vurdering av de økonomiske og administrative konsekvensene

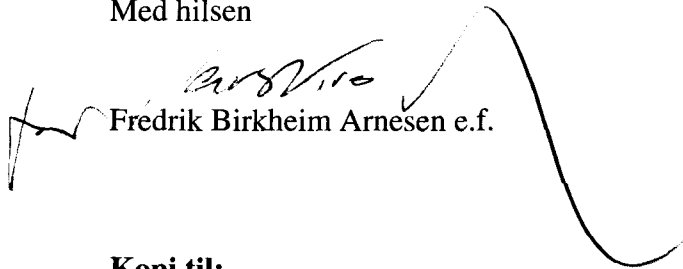
Som det fremgår ovenfor i artikkel 2 kan medlemsstatene gjøre unnta fra deler av forordningens virkeområde, unntatt artikkel 9, 11, 12, 19, 20 pkt.1 og artikkel 26, se artikkel 2 pkt. 3. Disse bestemmelsene omhandler kjøp av billetter, erstatningsansvar for passasjerer og deres bagasje, krav til forsikring samt transport av funksjonshemmede. Det kan gjøres unntak for nasjonal passasjertransport i fem år, og med mulighet til forlengelse i ytterligere to femårsperioder (artikkel 2 pkt. 4). Det kan videre gjøres unntak uten tidsbegrensning for lokal- og regional transport (artikkel 2 pkt. 5).

For at departementet skal kunne vurdere konsekvensene av å innta forordningen i EØS-avtalen, herunder vurdere eventuelle unntak fra forordningens virkeområde, og før forslag til rettsakt som skal implementere forordningen sendes på bred høring, ber departementet om at jernbaneforetakene og infrastrukturforvalter vurderer konsekvensene om det gjøres unntak iht. artikkel 2 pkt. 4 og/eller artikkel 2 pkt. 5 som er nevnt ovenfor, ved blant annet å belyse de økonomisk og administrative (og evt. andre viktige) konsekvenser av å gjøre relevante forskjellige unntak hjemlet i forordningen. Vi ber om jernbaneforetakene og infrastrukturforvalter sitt syn på om unntak bør gjøres.


Videre ber vi om en redegjørelse for hvordan gjeldende transportvilkår skiller seg fra de kravene som er stilt i forordningen.

Vi ber om kommentarer innen 5. juni 2008.

Med hilsen



Fredrik Birkheim Arnesen e.f.



Elisabeth Classon

Kopi til:

Statens jernbanetilsyn

Likelydende brev sendt til:

Flytoget AS

Jernbaneverket

Norsk Togoperatørforening

NSB AS

NSB Gjøvikbanen AS

Ofofbanen AS

Veolia Transport

c/o Veolia CargoNet AS, Att. Bjarne Ivar
Wist