

Oppsummering av EU/EØS-regelverk om togpassasjerrettigheter¹

1. Grunnleggende rettigheter i hele EU/EØS

Togpassasjerforordningen 1371/2007² sørger for at et felles minimumsregelverk gjelder i hele Europa, for eksempel ved forsinkelser eller innstillinger av tog. I tillegg, ettersom rettigheter er meningsløse dersom passasjerer ikke er klar over dem og hvordan de kan kreves, er jernbaneforetaket forpliktet til å informere passasjerer om rettigheter og plikter og til å opprette en klageordning.

Medlemsstater kan likevel, på en oversiktlig måte og uten forskjellsbehandling, tillate unntak for innenlands persontransport med jernbane i en periode på fem år, som kan forlenges to ganger (til sammen maksimalt 15 år), tillate et permanent unntak for persontransport med jernbane i byer, forsteder og regioner, og tillate et unntak i fem år, som kan forlenges, for persontransport med jernbane der en betydelig del, herunder med minst ett planlagt stopp på en stasjon, finner sted utenfor EU/EØS-området.

Noen regler er uansett obligatoriske for togtrafikk innen EU/EØS. Dette gjelder regler om tilgang til billetter, gjennomgangsbilletter og reservasjoner, jernbaneforetakets ansvar for passasjerer og reisegodset deres, minstekrav til forsikringer som jernbaneforetak må ha, rett til transport for passasjerer med nedsatt bevegelighet, informasjon om tilgjengelige togtenester og plikter angående passasjerers personlige sikkerhet.

Gjennom en slik kombinasjon av kjernerettigheter og mulige nasjonale unntak samordner forordningen målet om å gi grunnleggende rettigheter til passasjerer i hele EU/EØS med den realiteten at togtenestene i EU/EØS-området ikke er ensartede.

2. Togpassasjerer med nedsatt bevegelighet

EU/EØS-regelverket for togpassasjerrettigheter sikrer at passasjerer med bevegelseshemninger kan reise på en måte som kan sammenlignes med andre passasjerer. Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere må opprette **ikke-diskriminerende regler om tilgjengelighet** for transport av personer med funksjonshemninger og bevegelseshemninger, inkludert eldre. Jernbaneforetak, billettselgere og reiseagenter skal også gi informasjon om togtenesters tilgjengelighet, om reglene for tilgjengelighet og grunnlaget for disse dersom dette blir etterspurt.

Jernbaneforetak skal tilby personer med funksjonshemninger og bevegelseshemninger **assistanse om bord på tog og under på- og avstigning uten kostnad**. Assistanse skal tilbys dersom jernbaneforetaket, stasjonsforvalteren, billettselgeren eller reiseagenten der billetten ble kjøpt, ble varslet om behovet for slik assistanse **minst 48 timer** før den trengs. Personen med funksjonshemning eller bevegelseshemning skal være tilstede på et avtalt sted

- **på et fastsatt tidspunkt (oppgitt av jernbaneforetaket eller stasjonsforvalteren som skal gi assistanse) som ikke skal være tidligere enn 60 minutter før offentliggjort avgangstid, eller**

¹ Uoffisiell oversettelse av EFTAs overvåkingsorgan

² Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations - Europaparlaments- og rådsforordning (EF) 2007/13711 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser

- på tidspunktet alle passasjerer er anmodet om å sjekke inn, eller dersom ingen tidspunkt er oppgitt, **minst 30 minutt** før offentliggjort avgangstid eller tid for sjekk-inn.

Det er ingen økonomisk grense for ansvar for jernbaneforetaket for tap eller skade på bevegelseshjelpemidler. Ansvarer dekker totaltap eller delvis tap av, eller skade på, bevegelseshjelpemidler eller annet særlig utstyr brukt av personer med funksjonshemninger eller bevegelseshemninger.

3. Andre togpassasjerers rettigheter etter forordningen

Oversikt over **rettigheter** etter forordningen:

(a) - Informasjon

Togpassasjerer skal motta omfattende informasjon i et passende format. Behovene til personer med nedsatt hørsel eller syn skal særlig ivaretas. Slik informasjon omfatter:

Informasjon før reisen:

- Hvilke generelle vilkår gjelder for kontrakten?
- Hva er den raskeste reiseruten, og hvilken rute er billigst?
- Er det tilgjengelig fasiliteter for personer med funksjonshemninger og bevegelseshemninger, og for passasjerer med sykler, ved ombordstigning og om bord?
- Finnes det røyk- og ikke-røykavdelinger, seter på første og andre klasse, eller soveseter eller sovevogner?
- Vil reisen bli avbrutt eller forsinket?
- Hvilke tilbud finnes om bord?
- Hvor og hvordan kan jeg hente tapt bagasje og levere min klage?

Informasjon under reisen:

- Hvilke tilbud finnes om bord?
- Hva er neste stasjon?
- Er toget forsinket, og dersom det er det, når er forventet ankomsttid?
- Hvilke hovedkorrespondanser er tilgjengelige?
- Hva må jeg tenke på når det gjelder sikkerhet?

(b) – Sykkel om bord

Jernbaneforetaket skal tilby passasjerer å ta med **sykler** på alle tog, dersom de er lette å håndtere, dersom det ikke sjenerer den aktuelle jernbanetjenesten, og dersom vognene tillater dette.

(c) – Forsinkelser og innstillinger

Når det med rimelighet kan forventes en forsinkelse på minst 60 minutter, skal passasjerer **umiddelbart** få valget mellom:

(i) **Refusjon** av full billettpris for de deler av reisen som ikke er gjennomført og for den eller de delene som allerede er gjennomført dersom reisen ikke lenger er av interesse med tanke på passasjerens opprinnelige reiseplan. I tillegg har passasjerer rett på en returreise ved første anledning til det opprinnelige avgangstedet dersom det er relevant.

(ii) fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet ved første anledning eller til det endelige bestemmelsesstedet på et senere tidspunkt etter passasjerens ønske.

Dersom passasjerer fortsetter reisen til tross for en forsinkelse, har passasjerer rett til **erstatning**.

Minsteerstatning for forsinkelser er:

- 25 % av billettprisen for en forsinkelse på 60 til 119 minutter,
- 50 % av billettprisen for en forsinkelse på minst 120 minutter.

Erstatningen skal utbetales innen en måned etter innsending av krav om erstatning. Under visse omstendigheter er den reisende likevel ikke berettiget til erstatning, eksempelvis der innstilling, forsinkelse eller tapt korrespondanse skjer på grunn av omstendigheter transportøren til tross for å ha utvist den aktsomhet som forholdene krevde, ikke har kunnet unngå.

Selskapet er forpliktet til å informere reisende om forsinkelser og innstillinger så snart slik informasjon er tilgjengelig.

Ved forsinkelse på minst 60 minutter skal passasjerene tilbys gratis **måltid og forfriskninger** som står i rimelig forhold til ventetiden.

I tillegg må jernbaneforetaket tilby gratis **hotell eller annen innkvartering**, i tillegg til **transport mellom togstasjonen og innkvarteringen**, dersom overnatting er nødvendig på grunn av forsinkelsen.

Dersom toget er blokkert på skinnene, må jernbaneforetaket sørge for **transport fra toget til togstasjonen, til et alternativt avgangssted eller til endelig ankomststed**, dersom dette er fysisk mulig.

Dersom togreisen ikke kan fortsettes, må jernbaneforetaket organisere **alternativ transport** så snart som mulig.

(d) - Forskuddsbetalinger

Dersom en passasjer mister livet eller blir skadet i en togulykke, skal jernbaneforetaket innen 15 dager foreta forskuddsbetalinger som er nødvendige for å dekke umiddelbare økonomiske behov. Dette skal være minst 21.000 euro per passasjer ved dødsfall.

4. Klagemulighet for togpassasjerer

Jernbaneforetak er forpliktet til å innføre en **klageordning** for rettighetene og pliktene under forordningen og til å gjøre kontaktinformasjonen og arbeidsspråket til klageorganet kjent for passasjerene. Klager må besvares innen en måned, eller, når situasjonen gjør det berettiget, underrette passasjerer om når vedkommende kan forvente et svar innen høyst tre måneder fra klagen ble framsatt.

5. Nasjonale tilsynsorgan

I hver medlemsstat finnes det minst ett nasjonalt tilsynsorgan som er ansvarlig for håndhevelsen av forordningen, som passasjerer kan klage til, som sikrer at togpassasjerer mottar de rettighetene forordningen gir, som overvåker jernbaneforetakenes,

stasjonsforvalternes og billettselgernes overholdelse av forordningen og treffer sanksjoner om nødvendig.

6. Utvidelse av passasjerrettigheter til innenlandstransport, lokal- og regionaltransport under COTIF-overenskomsten om internasjonal jernbanetrafikk

- Styrkingen av rettighetene til togpassasjerer bygger på det eksisterende systemet i internasjonal rett på dette området inntatt i Vedlegg A: "Ensartede regler for avtalen om internasjonal transport av passasjerer og reisegods med jernbane (CIV)" til overenskomsten om internasjonal jernbanetrafikk (COTIF) av 9. mai 1980, som endret ved protokoll 3. juni 1999 (1999-protokollen).
- Med mindre medlemsstatene innfører unntak, utvider forordningen overenskomstens dekningsområde, ettersom overenskomsten kun viser til internasjonale jernbanetjenester, nasjonale jernbanetransporttjenester og tjenester som ivaretar persontransport med jernbane i byer, forsteder og regioner, som utføres av jernbaneforetak med lisens i samsvar med Direktiv 95/18/EC.
- De generelle reglene og passasjerrettigheter og -plikter i COTIF-overenskomsten som er omfattet av "utvidelsen" er³:

A. Bestemmelser vedrørende vilkår/generelle referanserammer for (herunder inngåelse og utføring av) kontrakten

1.1 Generelt

- Definisjon av transportavtale og definisjon av billett som bevis for avtalens inngåelse og innhold
- Billetter: Billettens form og innhold, muligheten til å overdra billetten, muligheten til å utstede billetter i form av elektronisk registrering av data
- Plikten til å forhåndsbetale for transporttjenesten og vilkår for refusjon av billettprisen
- Passasjerers plikt til å være i besittelse av en gyldig billett gjennom reisen, og plikt til å betale et tillegg dersom det ikke fremvises gyldig billett på anmodning, nektet fortsettelse av reisen dersom tillegget ikke betales, samt andre tilfeller av utelukkelse fra transporttjenester (eksempelvis fare for sikkerhet eller oppførsel til sjenanse for andre passasjerer)
- Passasjerers plikt til å overholde formaliteter fastsatt av tollmyndighetene eller andre forvaltningsmyndigheter
- Jernbaneforetakets plikt til å bekrefte på billetten dersom tog er innstilt eller dersom korrespondanse er tapt.

1.2 Vilkår for håndbagasje, dyr, reisegods og kjøretøy

- Generelle vilkår: tillatt håndbagasje og dyr, plikt til å transportere farlig gods i samsvar med det internasjonale reglement for transport av farlig gods på jernbane (RID-reglene)
- Transportørens rett til å kontrollere medbrakte gjenstander og dyr og til å kreve at passasjerer dekker utgiftene ved kontrollen dersom det foreligger brudd på kontraktens betingelser
- Passasjerers plikt til å overholde formaliteter fastsatt av tollmyndighetene eller andre forvaltningsmyndigheter
- Passasjerens plikt til å holde oppsyn med sin egen håndbagasje og medbrakte dyr

³ Oppsummeringen/listen er ikke uttømmende. Se Annex I til Forordning 1371/2007.

- Forsendelse av reisegods og plikt til å utstede et reisegodsbevis som dokumentasjon for forsendelsen, antakelsen om at bagasjen er i uskadd stand og tilsvarer opplysningene på reisegodsbeviset samt vilkår for obligatorisk innhold på reisegodsbeviset
- Registrering av reisegods ved fremvisning av gyldig billett, passasjerens plikt til å betale for transport av reisegodset på registreringstidspunktet, passasjerens plikt til å oppføre navn og adresse, samt destinasjon, på hvert kolli, passasjerens rett til å motta det registrerte reisegodset ved fremvisning av reisegodsbevis. Innehaveren av reisegodsbeviset kan nekte å ta imot reisegodset dersom transportøren ikke etterkommer en anmodning om å undersøke reisegodset for å fastslå en påstått skade
- Transport av kjøretøy: et transportbevis knyttet til transport av kjøretøy som fastslår vilkårene for transporten skal utstedes, transportbevisets obligatoriske innhold

B. Bestemmelser vedrørende: 1. jernbaneforetaks ansvar for: (a) passasjerers dødsfall eller personskade, (b) forsinkelser, innstillinger, tapt korrespondanse, (c) skade på håndbagasje, dyr, reisegods og kjøretøy. 2. rettslige krav fra passasjerens side. 3. innbyrdes forhold mellom transportører.

1. Jernbaneforetaks ansvar

(a) Ansvar ved passasjerers dødsfall eller personskade

- Transportøren er ansvarlig for tap eller skade etter en passasjers dødsfall, personskade eller annen fysisk eller psykisk skade som følge av en ulykke i forbindelse med jernbanedrift og som skjer mens passasjerer befinner seg i en jernbanevogn, under påstigning eller under avstigning, uavhengig av hvilken infrastruktur som benyttes.

- Transportøren skal fritas for dette ansvaret:

(a) dersom ulykken var forårsaket av omstendigheter utenfor driften av jernbanen eller av en tredjeparts handling som transportøren, til tross for å ha utvist den aktsomhet som forholdene krevde, ikke har kunnet unngå, og hvis følger vedkommende ikke har kunnet avverge. Et annet foretak som benytter den samme jernbaneinfrastrukturen, regnes ikke som en tredjepart.

(b) dersom ulykken skyldes en feil fra passasjerens side.

- Når transport, basert på en enkelt transportkontrakt, blir utført av ulike transportører, påligger ansvaret det foretak som i henhold til transportkontrakten utfører den del av tjenesten der ulykken som medfører passasjerens dødsfall eller personskade, skjer.

- I forbindelse med en passasjers dødsfall omfatter erstatningen nødvendige utgifter i denne forbindelse, særlig transport av avdøde og bisettelse.

- Dersom avdøde hadde lovmessig forsørgerplikt overfor personer som ved dødsfallet mister sin forsørger, skal disse motta erstatning for tapet.

- Ved en passasjers personskade eller annen fysisk eller mental skade skal erstatningen omfatte:

(a) nødvendige utgifter, særlig til behandling og transport;

(b) tap passasjerer har lidd, enten fordi inntektsevnen er tapt helt eller delvis, eller fordi vedkommende har fått økte behov.

- Erstatningens størrelse avgjøres etter nasjonal lovgivning. Det er likevel satt en øvre grense på 175.000 regneenheter, dersom det i nasjonal lovgivning fastsettes et lavere maksimumsbeløp.

(b) Ansvar ved innstillinger, forsinkede tog eller tapt korrespondanse

- Transportøren skal være ansvarlig for passasjerens tap eller skade som følge av at passasjerer på grunn av innstilling, forsinkelse eller tapt korrespondanse ikke kan fortsette reisen samme dag.
- Erstatningen skal omfatte rimelige kostnader til innkvartering samt rimelige kostnader for å kontakte personer som venter på passasjerer.
- Transportøren skal fritas for dette ansvaret når innstillingen, forsinkelsen eller den tapte korrespondansen skyldes:
 - (a) omstendigheter utenfor driften av jernbanen eller av en tredjeparts handling som transportøren, til tross for å ha utvist den aktsomhet som forholdene krevde, ikke har kunnet unngå, og hvis følger vedkommende ikke har kunnet avverge
 - (b) en feil fra passasjerens side.

(c) Ansvar ved skade på håndbagasje, dyr, reisegods og kjøretøy

- Ved passasjerens dødsfall eller personskade skal transportøren også være ansvarlig for tap eller skade som følge av helt eller delvis tap av, eller skade på, gjenstander som passasjerer hadde med seg som håndbagasje. I slike tilfeller skal transportøren betale en erstatning opp til 1.400 regneenheter per passasjer.
- I andre tilfeller er transportøren kun ansvarlig for helt og delvis tap av, eller skade på, gjenstander, håndbagasje eller dyr som passasjerer har ansvar for å føre tilsyn med dersom skaden skyldes en feil fra transportørens side.
- Transportøren er ansvarlig for skade som skyldes helt eller delvis tap av eller skade på innskrevet reisegods.
- Transportøren skal fritas for dette ansvaret i den grad tapet, skaden eller den forsinkede leveringen skyldes en feil fra passasjerens side eller skyldes særskilte risikoer som er knyttet til én eller flere av følgende forhold:
 - a) manglende eller mangelfull emballasje,
 - b) reisegodsets særskilte beskaffenhet,
 - c) innlevering av gjenstander som ikke transporteres som reisegods.
- Dersom transport som er gjenstand for en enkelt transportavtale, utføres av flere etterfølgende transportører, blir hver transportør ved å motta reisegodset med reisegodsbeviset eller kjøretøyet med transportdokumentet ansvarlig for transporten på hele strekningen frem til utlevering finner sted.
- Når transportøren helt eller delvis har overdratt ansvaret for transporten til en utførende transportør, skal transportøren likevel være ansvarlig for hele transporten.
- Ved helt eller delvis tap av innskrevet reisegods, skal transportøren ikke være skyldig i å betale noen annen skadeserstatning enn:
 - a) dersom skadens størrelse er påvist, en erstatning som tilsvarer nevnte beløp, men som ikke overstiger 80 regneenheter per kilogram tapt bruttomengde, eller 1.200 regneenheter per kolli reisegods,
 - b) dersom skadens størrelse ikke er påvist, en fast erstatning på 20 regneenheter per kilogram tapt bruttomengde, eller 300 regneenheter per kolli reisegods.
- Ved skade på innskrevet reisegods skal transportøren betale erstatning tilsvarende tapt verdi på reisegodset.

- Ved forsinket utlevering av det innskrevne reisegodset skal transportøren for hver påbegynt 24-timersperiode regnet fra det tidspunktet da reisegodset ble begjært utlevert, men høyst for 14 dager, betale:

a) dersom rettighetshaveren påviser at det i forbindelse med forsinkelsen er oppstått et tap eller skade, en erstatning som tilsvarende skadens størrelse, men som ikke overstiger 0,80 regneenheter per kilogram bruttomengde av reisegodset, eller 14 regneenheter per kolli reisegods av for sent utlevert reisegods,

b) dersom rettighetshaveren ikke kan påvise at det i forbindelse med forsinkelsen er oppstått skade, en fast erstatning på 0,14 regneenheter per kilogram bruttomengde av reisegodset, eller 2,80 regneenheter per kolli reisegods av for sent utlevert reisegods.

- Forsinkelser av lasting, samt helt eller delvis tap av kjøretøy: ved forsinket lasting eller leveranse av et kjøretøy som følge av en omstendighet som kan tilskrives transportøren skal transportøren betale en erstatning som ikke kan være større enn transportavgiften.

- Dersom det på grunn av en omstendighet som kan tilskrives transportøren, oppstår en forsinkelse ved lasting, og rettighetshaveren som følge av dette gir avkall på å gjennomføre transportavtalen, skal vedkommende få transportavgiften tilbakebetalt.

- Ved helt eller delvis tap av et kjøretøy skal den erstatningen som skal utbetales til rettighetshaveren for påvist skade, beregnes ut fra kjøretøyets bruksverdi. Erstatningen skal ikke overstige 8.000 regneenheter.

2. Rettslige krav fra passasjerens side: klager og rett til handling

- **Konstatering av helt eller delvis tap eller skade:** Når delvis tap av, eller skade på, en gjenstand transportert under ansvaret til transportøren (bagasje, kjøretøy) blir oppdaget eller antatt, skal transportøren straks, og om mulig i nærvær av rettighetshaveren, utferdige en rapport som, alt etter skadens art, angir gjenstandens tilstand og så nøye som mulig angir skadens omfang, årsak og tidspunktet for når den oppstod. En kopi av denne rapporten skal utleveres omkostningsfritt til rettighetshaveren.

Krav: som hovedregel skal krav knyttet til transportørens ansvar i forbindelse med passasjerers dødsfall eller personskade inngis skriftlig til den transportøren som det kan reises søksmål mot.

Søksmål: som hovedregel kan erstatningssøksmål på grunnlag av transportøransvar i tilfelle passasjerers dødsfall eller personskade bare reises mot den transportøren som i henhold til transportkontrakten utfører den del av ytelsen der ulykken skjedde.

- Som hovedregel bortfaller retten til å reise søksmål på grunnlag av transportøransvar ved passasjerers dødsfall eller personskade dersom rettighetshaveren ikke melder fra om skaden til én av de transportørene som det kan reises søksmål mot senest tolv måneder etter at vedkommende fikk kjennskap til skaden.

- Gyldighetstiden for å reise erstatningssøksmål på grunnlag av transportøransvar ved passasjerers dødsfall og personskade skal være:

a) for passasjerer, tre år regnet fra dagen etter at hendelsen inntraff,

b) for andre rettighetshavere, som hovedregel tre år regnet fra dagen etter passasjerens dødsfall, men senest fem år regnet fra dagen etter at hendelsen inntraff.

Avbrytelse av foreldelsesfrister er underlagt nasjonal rett.

3. Innbyrdes forhold mellom transportører

- Enhver transportør skal betale til de berørte transportørene den andelen av transportavgiften som tilkommer dem, og som enten er innkrevd eller skal innkreves.

- En transportør som har utbetalt en erstatning, har en regressrett overfor de transportørene som har deltatt i transporten. Dersom skaden er forårsaket av flere transportører, skal hver av dem svare for den delen av skaden som hver enkelt har forårsaket. Dersom det ikke kan

bevises hvem av transportørene som har forårsaket skaden, skal erstatningen fordeles på alle transportører som har deltatt i transporten.

For mer informasjon

Mer informasjon om togpassasjerers rettigheter kan finnes på:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm