

Statens jernbanetilsyn
Postboks 7113 St. Olavs plass
0130 OSLO

Dato: 12.04.2018
Saksref.: 201800393-2
Deres ref.: 15/878-18
Sider: 2

Forskrift om endring av jernbanepassasjerrettighetsforskriften - svar på høring fra Jernbanedirektoratet

Jernbanedirektoratet viser til brev fra Statens jernbanetilsyn datert den 05.03.18 vedrørende Forskrift om endring av jernbanepassasjerrettighetsforskriften.

Forskriften retter seg i stor grad mot togselskapene, men også noe mot infrastrukturforvalter og det nyopprettede planlegging- og billetteringsselskapet Entur. Jernbanedirektoratet har derfor kontaktet NSB, Bane NOR og Entur for å fremskaffe tilstrekkelig informasjon og få et helhetlig bilde på forslagene som presenteres av endring i jernbanepassasjerrettighetsforskriften.

NSB har mottatt samme høring og vil ved behov sende eget høringssvar.

Det foreslås at ved bestilling av billetter skal det gis informasjon om passasjerrettigheter skrevet ut på billetten eller i elektronisk form, samt at det skal være oppslag om passasjerrettigheter på fremtredende plass på stasjoner og om bord i tog.

I følge Entur bør informasjon om betingelser gis gjennom de generelle Transportvilkårene og det er urealistisk å stille krav til at kunden skal få informasjon om passasjerrettigheter i skriftlig form ved kjøp av billett. Mens nyskapende distribusjons- og on-line salgskanaler vokser, og har mulighet til å integrere informasjon om passasjerrettigheter, selges fremdeles en betydelig mengde billetter via andre betjente kanaler (stasjoner, om bord, agenter, kundesenter). Ethvert krav om at detaljert og systematisk skriftlig informasjon skal gis til kunder som kjøper en billett, kan kun oppfylles ved å inkludere denne informasjonen under Transportvilkårene. Det er også her kundene vanligvis forventer å finne denne typen informasjon.

Bane NOR har vertskapsrollen på alle togstasjoner og har dermed et ansvar for å gi informasjon om passasjerrettigheter. Ved et krav om oppslag om passasjerrettigheter på stasjoner vil Bane NOR kunne legge denne informasjonen inn på plakatene «Velkommen til stasjonen» som er synlig på alle togstasjoner.

Det foreslås bedre rettigheter for personer med funksjons- eller bevegelseshemming som gis obligatorisk rett til assistanse ved alle tjenester og full kompensasjon for tap eller skade på hjelpemiddelutstyr. Relevant informasjon må gis i et format som er tilgjengelig også for funksjons- og bevegelseshemmede, og togpersonale må gis opplæring som gir innsikt i funksjons- og bevegelseshemming.

I høringsforslaget foreslås bedre rettigheter for personer med funksjons- eller bevegelseshemming i form av obligatorisk rett til assistanse ved alle tjenester. Jernbanedirektoratet og Bane NOR er usikre på hva SJT legger i formuleringen «obligatorisk rett til assistanse» og er dermed usikre på hvordan vi skal tolke dette og hvilke konsekvenser en slik forskrift vil få for Bane NOR. I Norge er 5 stasjoner bemannet, det er Oslo S, Trondheim S, Bergen stasjon, og Oslo Lufthavn, Gardermoen og de resterende togstasjonene er ubemannet. Bane NOR har per i dag assistansetjeneste på 10 stasjoner Asker – Bergen – Drammen – Lillehammer – Lillestrøm – Oslo Lufthavn, Gardermoen – Oslo S – Trondheim – Sandvika – Ski.

Ved en endring av dagens praksis må det defineres hva obligatorisk rett til assistanse innebærer og hvilke konsekvenser dette vil medføre både økonomisk og praktisk. Dagens informasjonssystem på togstasjonene er definert som universelt utformet og bør dermed være dekkende.

Med vennlig hilsen

Hanne Bertnes Norli
Direktør marked og samfunn

Anne Camilla Maurud
Seniorrådgiver Persontrafikkmarkedet

Dokumentet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur