

**NSB AS**

**TILSYNSRAPPORT NR. 2014-12**

**Informasjon om rettigheter og plikter etter  
jernbanepassasjerrettighetsforskriften**

<b>1</b>	<b>Bakgrunn og mål .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Konklusjon.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Avvik.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Observasjoner .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Andre forhold.....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Om tilsynet .....</b>	<b>4</b>
6.1	Administrative data .....	4
6.2	Gjennomføring av tilsynet .....	4
6.3	Tilsynsomfang .....	4
6.4	Tilsynskriterier .....	4
6.5	Om tilsynsfunn.....	5
6.6	Tilsynsrapport.....	5
6.7	Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk .....	5

## 1 Bakgrunn og mål

Samferdselsdepartementet har gjennom jernbanepassasjerrettighetsforskriften av 03.09.2010 implementert Europaparlaments- og rådsforordning nr. 1371/2007 av 23. oktober i norsk rett. Forskriften setter krav til jernbaneforetakene blant annet når det gjelder informasjon ved billettsalg, transportvilkår, forpliktelser ved forsinkelser, erstatningsansvar, assistanse til funksjons- og bevegelseshemmede, etablering av kvalitetsstandarder og en klageordning i forhold til passasjerenes rettigheter og plikter.

Tilsynet hadde som mål å avklare hvorvidt NSB AS ivaretar sine forpliktelser etter jernbanepassasjerrettighetsforskriften når det gjelder informasjon ved blant annet billettkjøp, rettigheter ved forsinkelser mv.

Tilsynet ble gjennomført på bakgrunn av tilsynets fastlagte årsprogram for tilsyn.

## 2 Konklusjon

Basert på de opplysninger som ble mottatt under tilsynet, fremstår informasjonen fra NSB til passasjerene som tilstrekkelig ved salg av billetter, oppståtte forsinkelser mv.

Det ble opplyst at NSB er behjelpelig med å skaffe assistanse til bevegelseshemmede som ikke har bestilt slik assistanse hos Jernbaneverket innen de frister som gjelder.

NSBs transportvilkår gir ingen opplysninger om klageadgangen til Transportklagenemnda, men i forbindelse med NSBs egen klagebehandling gis passasjerene informasjon om at det er mulig å sende klage til Transportklagenemnda.

Rapportdato:

---

Erik Ø. Reiersøl-Johnsen  
*Direktør*

---

Arild Bruun  
*Revisjonsleder*

*Dokumentet er elektronisk godkjent og sendes uten signaturer*

### **3 Avvik**

Det ble ikke konstatert avvik under tilsynet.

### **4 Observasjoner**

#### **Observasjon 1**

En av medarbeiderne det ble samtalt med gav uttrykk for at NSB ikke erstatter flybilletter ved forsinkelser som medfører tapt korrespondanse. Det bør vurderes om det kan være behov for bedre informasjon ut til medarbeiderne om hvilke rettigheter passasjerene har ved forsinkelser.

#### **Revisjonsbevis:**

1. En av medarbeiderne det ble samtalt med gav uttrykk for at NSB ikke erstatter flybilletter ved forsinkelser som medfører tapt korrespondanse.

### **5 Andre forhold**

Det ble ikke notert andre forhold under tilsynet.

### **6 Om tilsynet**

#### **6.1 Administrative data**

Saksnr.:	14/501
Tilsynsteam:	Erik Freuchen (forberedelse og rapportering), Arild Bruun

#### **6.2 Gjennomføring av tilsynet**

Virksomheten ble varslet om at tilsyn ville bli gjennomført før sommeren, men ble ikke pålagt å sende inn dokumentasjon eller å medvirke ved selve gjennomføringen av tilsynet. Tilsynet på stasjonene og i tog ble gjennomført 21.05.2014.

#### **6.3 Tilsynsomfang**

Tilsynet er gjennomført ved en gjennomgang av virksomhetens transportvilkår, en kontroll av hva slags informasjon som finnes tilgjengelig ved Nationaltheatret stasjon, Asker stasjon og Gardermoen stasjon. I tillegg er det gjennomført samtaler med medarbeidere i billettluke ved Nationaltheatret og Gardermoen stasjoner. På toget mellom Nationaltheatret og Asker er det gjennomført en samtale med konduktør. Billetter ble kjøpt via NSBs reiseapp og billettautomat. I denne forbindelse ble det også undersøkt hvilken informasjon som blir gitt ved bruk av disse salgskanalene.

#### **6.4 Tilsynskriterier**

Tilsynskriteriene er kravene i jernbanepassasjerrettighetsforskriften.

## **6.5 Om tilsynsfunn**

Tilsynet er gjennomført som en systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe tilsynsbevis og vurdere i hvilken grad bevisene oppfyller tilsynskriteriene. Tilsynsbevisene vil være grunnlaget for tilsynsfunnene. Statens jernbanetilsyn grupperer tilsynsfunnene i avvik og observasjoner.

**Avvik** er mangel på oppfyllelse av krav i eller i medhold av lov,

**Observasjon** er forhold som ikke er avvik, men som kan utvikle seg til det.

Vi forventer at virksomheten vurderer observasjoner og håndterer disse slik at de ikke utvikler seg til/bidrar til avvik.

## **6.6 Tilsynsrapport**

Statens jernbanetilsyn praktiserer negativ rapportering fra tilsyn. Det vil si at tilsynsrapporter i hovedsak omhandler manglende samsvar med jernbanelovgivningen. Forhold der kravene er tilfredsstillende oppfylt beskrives normalt ikke.

Tilsynet er basert på stikkprøver. Det innebærer at det kan eksistere mangler som ikke er blitt avdekket.

## **6.7 Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk**

Statens jernbanetilsyn pålegger som hovedregel at virksomheten innen en tidsfrist identifiserer årsaken til avvikene, iverksetter tiltak både for å fjerne avvikene og årsakene til disse og å evaluere effekten av gjennomførte tiltak. Pålegg gis i et oversendelsesbrev der denne rapport følger som vedlegg.

Tilsynet kategoriserer ikke avvik i forhold til alvorlighetsgrad. Virksomheten må selv vurdere alvorlighetsgrad og eventuelt behov for å prioritere gjennomføring av tiltak raskere enn frister tilsynet setter.