

## **FLYTOGET AS**

### **TILSYNSRAPPORT NR. 2014-25**

# **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.....	4
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 Flytoget AS ivaretar sine forpliktelser etter jernbanepassasjerrettighetsforskriften når det gjelder informasjon ved blant annet billett kjøp, 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 Flytoget til passasjerene som tilstrekkelig ved salg av billetter, oppståtte forsinkelser mv.

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

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**

Det ble ikke notert observasjoner under tilsynet.

### **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, Asker og Gardermoen stasjoner og i tillegg er det gjennomført samtaler med medarbeidere i billettluke (Gardermoen stasjon) og ombordpersonale i tog fra Asker til Gardermoen.

### **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.