

## Busspassasjerrettighetsforordningen – EU No 181/2011

Følgende informasjonsskriv er basert på lovtekst fra ovennevnte forordning. I tillegg er teksten primært hentet som direkte sitater og opplysninger fra informasjonsskriv som er blitt utarbeidet [av Kollektivtrafikkforeningen i samarbeid med Ruter](#). Videre er dette informasjonsskrivet basert på Standard Norge sitt arbeid med Norsk standard NS 11032. Denne er utarbeidet av kollektivbransjen, organisasjonene, Standard Norge og forbrukermyndighetene, og kan kjøpes gjennom Standard Norge [her](#). I tillegg er dette informasjonsskrivet basert på lik implementering av Busspassasjerrettighetsforordningen i Sverige. Det har her blitt utarbeidet en veileder av Sveriges Bussföretag og det svenske Konsumentverket, som i stor grad har blitt benyttet i arbeidet med dette informasjonsskrivet.

Forordningen er implementert i norsk rett ved yrkestransportloven § 32 a, Forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklagenemndforskriften) og forskrift om gjennomføring av EU Rådsforordning nr. 181/2011. Forordningen gjelder busstransport, noe som i dette tilfellet betyr motorvogn registrert for over 8 personer i tillegg til sjåføren. Tilsvarende direktiv finnes for båt og skinnegående transport. Regler som gjelder for busstransport er formulert i form av generelle minimumsbestemmelser for busspassasjerer. Forordningen foreskriver visse minimumsrettigheter for passasjerer som reiser med buss innad i EU.

Formålet med forordningen er etter artikkel 2 å fastsette regler for buss og turvogntransport som blant annet skal sikre likebehandling av kunder, rett til tilstrekkelig opplysninger, retten til assistanse, rettigheter ved forsinkelse/innstilling og retten til å klage. Spesielt fokus skal rettes til personer med nedsatt funksjonsevne og personer med redusert bevegelighet.

Med transportører menes det selskap du inngår avtalen med og/eller den som transporterer deg. Dette tolker vi som administrasjonsselskapene for lokal anbudstrafikk (Ruter, Kolumbus, VKT med flere), eller operatørene i ekspress- og turbussvirksomhet (ex: Nettbuss Travel, NOR-WAY, Lavprisekspresen, Schaus Buss AS, HMK med flere).

Under følger tabeller som tar for seg forordningens bestemmelser både før, under og etter reisen, fordelt mellom ulike distanser av busstransport, samt turist- og bestillingstransport som et eget segment. Tabellene er basert på arbeid gjort av Sveriges Bussföretag. For strekninger 0-15 mil henvises i hovedsak til informasjonsskriv som er blitt utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen i samarbeid med Ruter. Til forskjell fra informasjonsskrivet som er utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen, deles også distansene i tabellen under i strekningen 15-25 mil basert på hva som har blitt tolket i Sverige. Det er likevel ingen særskilte vilkår for denne distansen (15-25 mil) som vist i tabellene under.

Med distanse på strekningen menes avstanden mellom den første påstigningsplassen og sluttdestinasjonen for bussen. Det betyr at det er hele linjens strekning som bestemmer hvilke regler som gjelder, uavhengig av hvor langt passasjerer skal reise. Om transportør bruker underleverandører for utførelsen av reiser er det fortsatt transportøren som har ansvar for underleverandørens handlinger og avvik fra forordningens bestemmelser.

Tabell 1-1: Bestemmelser før reisen

Punkt	Før reisen	< -15 mil	15-25 mil	25 mil- >	Turist- og bestillingstransport
1	Ingen prisdiskriminering med hensyn til nasjonalitet/bopel <sup>1</sup>	x	x	x	x
2	Kunne tilby fysiske eller elektroniske billetter/reisebevis som gyldig til reise <sup>2</sup>	x	x	x	x
3	Reisener skal informeres om forsinkelser, sine rettigheter, avtalevilkår, billettpriser, tidstabeller, tilgjengelighet, kontakt mm <sup>3</sup>	x	x	x	x
4	Informasjonen til den reisende skal gis i den form som er mest egnet for den reisende. Se NS 11032 for mer utfyllende informasjon her	x	x	x	x
5	Dekke til alternativ transport ved forsinkelser over 20 minutter (nasjonal reisegaranti) <sup>4</sup>	x			

<sup>1</sup> Gjelder også ingen prisdiskriminering som følge av busselskap/billettutsteders hjemsted i EU (artikkel 4).

<sup>2</sup> Skal gi opplysninger om følgende: Hvor passasjerer finner vilkår for reisen, billettens gyldighet mht. tid og strekning, pris som er betalt, passasjerer billetten gjelder for (voksen, barn, honnør eller student), spor, utgang eller gate, holdeplass og annet der det er aktuelt, og eventuell plikt til å framvise dokumentasjon for rett til rabatt eller rett til fritak for gyldig billett.

<sup>3</sup> Her inngår blant annet informasjon om alle vilkår som gjelder for reisen, inklusive reisegaranti, egne reisevilkår, relevant EØS-regelverk, informasjon om tilgjengelighet på terminaler, billettyper, priser og soner. På knutepunkt skal det gis informasjon om hvilken plattform, linje eller gate transportmidlet går fra. Avviksinformasjon inngår også. I tillegg skal det gis informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner. Her gjelder permanente og midlertidige barrierer og utfordringer ved av/og påstigning. For krav til informasjonshold henvises det til standarden NS 11032 for mer utfyllende opplysninger under standardens artikkel 7.

<sup>4</sup> Informasjonsskriv fra Kollektivtrafikkforeningen informerer om at nasjonal reisegaranti gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportør sin kontroll. Oslo og Akershus er annerledes avgrenset hvor man ikke kan kreve erstatning for forhold som er annonsert på forhånd. Reisegarantien går likevel lengre i å gi passasjerer rettigheter som reelt sett kan gi dem mulighet til videre transport med minst mulig forsinkelse, bedre rettigheter enn det Busspassasjerrettighetsforordningen gir. Se punkt 4 videre i dokumentet for de ulike satsene ved forsinkelser som gjelder under den nasjonale reisegarantien.

6	Assistanse <sup>5</sup> skal gis til reisende med funksjonsnedsettelse som har notifisert om dette senest 36 <sup>6</sup> timer før avreise, og så langt som mulig også de som ikke har meddelt sitt behov til rett tid	X (særnorsk vurdering)	X (særnorsk vurdering)	x	
7	Rett til transport for personer med funksjonsnedsettelse så lenge ikke sikkerhetskrav eller kjøretøy/infrastruktur umuliggjør dette <sup>7</sup>	x	x	x	x
8	Informasjon til den reisende om eventuelle alternative transportter om den reisende blir nektet booking eller billett			x	
9	Rett til gratis assistanse på utpekte terminaler (Oslo Bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skystasjon) <sup>8</sup>			x	
10	Informasjon fra terminaloperatøren og/eller transportøren om innstilte avganger og forsinkelser senest 30 minutter etter ordinær avgang <sup>9</sup>	x	x	x	
11	Ved innstilt reise eller forsinkelse med mer enn 120 minutter har den reisende rett til å velge mellom fortsatt reise med alternativ transport, ombooking eller få erstatning for billettprisen med		x	x	

<sup>5</sup> Assistanse omfatter etter tolkning av forordningens artikkel 12-14: Forflytte seg innenfor terminalen, stige av/på kjøretøy, laste bagasjen om bord, ta seg til sitteplass, ha med førerhund/blindhund, forlate kjøretøyet. Assistanse skal tilbys gratis på utpekte terminaler, og være et samarbeid mellom transportør og terminaloperatør. For transportør presiseres det at sjåfør ikke er pålagt å yte assistanse utover å tilby nødvendig informasjon i et tilgjengelig format, dersom det ikke er mer enn 1 i bemanning på kjøretøyet. Man skal derimot søke å yte assistanse så langt dette lar seg gjøre. Det henvises til senere seksjoner i dette informasjonsskrivet for mer informasjon her, nærmere bestemt punkt 2 under "retten til assistanse".

<sup>6</sup> Etter norsk rett slik den er tolket i NS11032 punkt 6.2 er fristen 24 timer. For kommersielt baserte ekspressbusser er praksis at bestilling av assistanse (for eksempel ved bruk av rullestol) skal gjøres innen kl 14:00 siste virkedag før avreise. Dette gjelder for terminalene Oslo bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skystasjon som utpekt av Vegdirektoratet. Denne bestemmelsen gjelder kun for reiser over 250 km, men Kollektivtrafikkforeningen opplyser om at de fleste Transportører i kollektivbransjen vil i praksis også kunne oppfylle disse kravene for andre reiser også.

<sup>7</sup> Busklasse 1 skal tåle en totalvekt på rullestol til 300 kg, og 1300 mm lengde (inkludert bruker). Vekt og lengde utover dette kan komme i konflikt med sikkerheten, basert på transportør sin vurdering. Vurderingen skal gjøres basert på kjøretøyetets størrelse eller gjeldende sikkerhetskrav.

<sup>8</sup> Samferdselsdepartementet har i forskrift om gjennomføring av forordningen § 4 sagt at Vegdirektoratet skal utpeke terminaler foreslått regulert at retten til assistanse også skal gjelde for reiser under 250 km, og ikke bare over 250 km. De utpekte terminalene er Oslo bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skystasjon som bestemt av vegdirektoratet. I følge NS 11032 skal assistanse kunne bestilles over telefon hos transportør eller reisebyrå, eller direkte på betjente terminaler.

<sup>9</sup> Implementering fra Sverige presiserer at transportøren også har ansvar i disse tilfeller å for at den reisende, som har sagt ifra om dette, får informasjonen via den informasjonskanal som er best egnet for personen.

	tilbaketransport hvor det er relevant <sup>10</sup>				
12	Om en reise er over 3 timer innstilt eller mer enn 90 minutter forsinket har den reisende rett til enklere måltider, forfriskninger og eventuell overnatting <sup>11</sup>		x	x	

Tabell 1-2: Bestemmelser under reisen

Punkt	Under reisen	<-15 mil	15-25 mil	25 mil - >	Turist- og bestillingstransport
13	Erstatning ved ulykker, dødsfall og erstatning ved begravelser etter nasjonale bestemmelser <sup>12</sup>			x	x
14	Tilfredsstillende informasjon skal gis under hele reisen, og på anmodning skal dette gis i lett tilgjengelig form <sup>13</sup>	x	x	x	
15	Hjelp med praktiske problemer ved ulykke. Denne skal gjelde assistanse med praktiske problemer. (ved behov: innkvartering, mat, klær, transport og førstehjelp) <sup>14</sup>		x	x	

<sup>10</sup> De samme rettighetene gjelder dersom bussen er overbooket fra avgangsholdeplassen. Dersom busselskapet ikke kan innfri noen av disse kravene, har passasjerer krav på refusjon tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen av billetten. Refusjonen skal betales tilbake til passasjer innen 14 dager etter kravet er framsatt.

<sup>11</sup> Kostnaden begrenses her til 80 EURO per natt for maks 2 netter. Innkvartering skal ikke dekkes om innstilt eller forsinket reise skyldes vanskelige værforhold eller naturkatastrofer. Forordningen ekskluderer ikke de reisendes mulighet til å søke om kompensasjon for tap i nasjonale domstoler, som følge av for eksempel avlysning/forsinkelse til arrangement.

<sup>12</sup> Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv informerer om at dette for busspassasjerers vedkommende innebærer en henvisning til Bilansvarslovens § 4 hvor sjåførens ansvar og § 15 hvor plikten til ansvarsforsikring fremgår. Artikkel 7 i forordningen henviser til nasjonal rett, men setter en nedre grense på eventuelle maksbeløp slik at det minimum må være på 220 000 EURO pr passasjer og 200 EURO pr kulli. Denne erstatningen utbetales ikke automatisk, uten de påstander som må gjøres via nasjonal domstol. Ved skader på utstyr til personer med nedsatt bevegelse eller funksjonshemming, skal kompensasjonsbeløp tilsvare kostnaden for reparasjon eller erstatning av skadet eller tapt utstyr. Dersom kansellering skyldes dårlige værforhold eller naturkatastrofer, gjelder ikke transportør sin plikt om innkvartering. Videre vil det dersom rullestolbruker ikke har sikret denne (rullestol) med gjeldende sikkerhetsordninger i bussen (ex: vegg med sidestøtte i bussklasse I, eller belte/stropper i bussklasse II, vil skaden bli funnet selvforskyldt og transportør sitt ansvar vil bortfalle helt eller delvis, avhengig av omstendighetene i saken.

<sup>13</sup> Artikkel 24 sier at transportører og terminaladministratorer skal sørge for at passasjerene får tilstrekkelige opplysninger under hele reisen, og på anmodning da i lett tilgjengelig format. For reiser over 250 km sier forordningens artikkel 11 videre at det er krav om at ikke diskriminerende adgangsvilkår og relevante opplysninger om reisen skal forefinnes i ett lett tilgjengelig format. Dette gjelder hele reisekjeden fra før reisen begynner, under reisen og etter reisen om for eksempel avvik og rutetider.

<sup>14</sup> Dersom det inntreffer en ulykke skal busselskapet bistå med proporsjonal og praktisk bistand til de reisende. Denne bistanden skal der det er nødvendig omfatte mat, klær, innkvartering, transport og førstehjelp. Uavhengig om slik bistand blir tilbudt, innebærer ikke dette annerkjennelse om erstatningsansvar.

Tabell 1-3: Bestemmelser etter reisen

Punkt	Etter reisen	<-15 mil	15-25 mil	25 mil - >	Turist- og bestillingstransport
16	Rett til erstatning for tapt/skadet bagasje (gjelder ikke teknisk utstyr, smykker eller kontanter)	x	x	x	x
17	Rett til erstatning for tapt/skadet bagasje ved ulykke <sup>15</sup>			x	x
18	Full erstatning for skadet mobilitetsutstyr (om denne ikke er tilstrekkelig sikret)	x	x	x	x
19	Reklamasjon eller klage skal henvendes til operatøren innen rimelig tid <sup>16</sup>	x	x	x	
20	Transportøren skal informere i vilkår og på web om transportklagenemndas kontaktopplysninger	x	x	x	x
21	Opprettelse av rutiner for håndtering av klager <sup>17</sup>	x	x	x	
22	Utdannelse av førere og øvrig personell som har kontakt med offentligheten om assistanse og hvordan man best hjelper reisende med funksjonsnedsettelse <sup>18</sup>	x	x	x	

Busselskapene kan sette en grense for total kostnad for innkvartering til 80 euro per natt per passasjer, for maks 2 netter.

<sup>15</sup> Referanse til forordningens artikkel 17. Ordlyden sier "ansvarlig dersom de har forårsaket".

Kollektivtrafikkforeningen skriver her at dette trekker mot et objektivt ansvar, noe som betyr at hvis skaden er selvforskyldt vil erstatningsansvar ikke gjelde. Slik det tolkes av NHO Transport vil ikke transportør stå ansvarlig for erstatning på gjenstander som kan tas med i bussen fraktfritt, med mindre det kan påvises grov uaktsomhet fra betjeningens sid. Transportør sitt ansvar reguleres for øvrig etter bilansvarsloven av 3. februar 1961. For reisegods hvor det er betalt godtgjørelse for etter § 10 derimot, er transportør ansvarlig for erstatning (ved tap eller skade) som rammer godset fra det tas med om bord, frem til bestemmelsessted. Dette gjelder likevel ikke dersom tap eller skade skyldes forsømmelse eller feil fra passasjerens som har med seg godset.

<sup>16</sup> Man kan lese mer om passasjerers rettigheter for klaging på transportklagenemndas nettsider.

Informasjonsskriv fra Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv sier her at klagefrist er i Norge satt til 1 år som etter endring av transportklage-nemndforskriften den 29 juni 2016 jf. § 5-2. Svar fra busselskapet skal gis innen 1 måned. Klagen skal besvares innen 3 måneder fra busselskapet mottok den.

<sup>17</sup> Referert til i forordningens artikkel 26 og 27. Dette er i stor grad ivarettatt i Norge gjennom transportklagenemndforskriften. Klager skal i i første omgang rettes til transportørens kontor. Dersom den reisende ikke får medhold, kan det klages videre til Transportklagenemnda. Samferdselsdepartementet informerer også om at ved billettsalg over internett skal transportør også lenke til EU-kommisjonens plattform for nettbaserte tvisteløsninger (ODR-portal). Det fremgår at transportør plikter å informere passasjer om at denne plattformen kan brukes ved behandling av sak mellom partene.

<sup>18</sup> I følge [lovteksten gjennom europalov](#) skrives det at busselskapene skal sørge for at deres personale (og eventuelle underentreprenører) har tilstrekkelig kompetanse for å yte assistanse til de med nedsatt funksjonsevne (artikkel 16). Se bilag II under lenken over for mer om relevant opplæring her. Denne utdannelsen skal kunne dekkes gjennom YSK, og vil ikke komme i tillegg. Dette står under ansvaret til Statens vegvesen. Se videre under punkt 7 i dokumentet for mer informasjon om opplæring av personell.

## **Videre tolkning av direktivet**

Direktivet tar sikte på å fastsette regler for buss- og turvogntransport. Viktige punkter er likebehandling av kunder, rett til informasjon, assistanse, rettigheter ved forsinkelser/kanselleringer, og klaging. Transportør er den du inngår avtale med og/eller den som transporterer deg.

Det er viktig å påpeke at den videre tolkningen av direktivet som følger under er basert informasjon hentet direkte fra informasjonsskriv som er blitt utarbeidet [av Kollektivtrafikkforeningen i samarbeid med Ruter](#). I tillegg er dette informasjonsskrivet basert på Standard Norge sitt arbeid med Norsk standard NS 11032. Denne er utarbeidet av kollektivbransjen, organisasjonene, Standard Norge og forbrukermyndighetene, og kan kjøpes gjennom Standard Norge [her](#). I tillegg er dette informasjonsskrivet basert på lik implementering av Busspassasjerrettighetsforordningen som er blitt implementert i Sverige, og veileder for denne som er utarbeidet av Sveriges Bussföretag og det svenske Konsumentverket.

Overskriftene under følger den rekkefølgen som Kollektivtrafikkforeningen har utarbeidet i sitt informasjonsskriv.

### **Generelt om tilfeldig trafikk (transport med turvogn)**

Følgende står oppført i forskriften fra Samferdselsdepartementet angående rettigheter ved turvogn transport:

Reglene om billettplikt, diskrimineringsforbud på bakgrunn av nasjonalitet, erstatning og hjelp ved ulykker får virkning for transport med turvogn. Erstatningsansvaret for transportører og terminaloperatører ved skade på hjelpemidler for personer med nedsatt bevegelse gjelder også for turvognkjøring.

#### **1) Ikke-diskriminerende adgangsvilkår**

Med referanse til [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#) henvises det til følgende beskrivelse av ikke diskriminerende adgangsvilkår:

Et viktig utgangspunkt i regelverk er Diskriminering og tilgjengelighetsloven § 5 som oppstiller et forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Diskriminering og tilgjengelighetsloven § 6 gjør bl.a. unntak for saklig forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå formålet, hvor det er et rimelig forhold med det man ønsker å oppnå og hvor inngripende forskjellsbehandlingen er for den enkelte.

Forbudet gjelder diskriminering av så vel tidligere, faktisk antatt og fremtidig diskriminering - og er vidtrekkende. En vanlig forståelse av bestemmelsen er at den omfatter midlertidig og varig funksjonsnedsettelse.

Et ledd i arbeidet mot diskriminering er universell utforming av tjenesten, jf. diskriminering og tilgjengelighetsloven § 13. Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.

Loven gjør unntak dersom plikten til universell utforming medfører en uforholdsmessig byrde, eller dersom virksomheten oppfyller nærmere bestemmelser i lov eller forskrift, jf § 13, fjerde ledd. En slik bestemmelse er gitt i forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport mv.

Plikten til å utforme bussene universelt med en avsatt rullestolplass er fastsatt i forskriftens § 4. Det vises her til EUs bussdirektiv vedlegg VII som i punkt 3.6.1 slår fast at det skal avsettes plass for rullestol. I følge § 4 tredje ledd skal det også være minst én rullestolplass.

Forordningens artikkel 11 tar for seg ikke diskriminerende adgangsvilkår som hovedsakelig gjelder kun for reiser over 250 kilometer, og bare unntaksvis for kollektivtrafikken under 250 kilometer. De ikke diskriminerende adgangsvilkårene skal fastsettes i samarbeid med organisasjoner for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Igjen med referanse til Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv henvises det til følgende beskrivelse av ikke diskriminerende adgangsvilkår:

*"Adgangsvilkårene, herunder bestemmelser vedtatt av EU og regelverk på nasjonalt plan skal offentliggjøres på nettsiden. En tolkning av dette er at relevante regler i Busspassasjer - rettighetsforordningen og nasjonalt regelverk skal publiseres sammen med en tolkning/ presisering av reglene.*

*I praksis bør det være slik at det er transportøren som tar ansvar for oppfyllelse av denne plikten i transportvedtekter/ reisevilkårene, mens terminaloperatørene fokuserer på vilkår for å for å få assistanse og hva denne assistansen kan gå ut på.*

*De ikke diskriminerende adgangsvilkår skal også kunne gjøres tilgjengelig på papir, noen som kan være viktig for passasjerer som ikke har smarttelefon eller for eksempel har kognitive utfordringer.*

*Forordningens artikkel 5 ledd har en regel om at transportørene skal blant annet sikre at alle relevante alminnelige opplysninger om reisen og transportvilkårene, herunder eventuelt ved reservasjon og opplysninger på internett, foreligger i en form som er egnet og lett tilgjengelig for funksjonshemmede og/eller bevegelseshemmede personer. Relevant informasjon i den forbindelse kan være opplysninger om barrierer på- og eventuelle assistanseordninger på terminaler. Se nærmere i hhv. 3.5 og 3.4"*

Det vises videre til Standard NS 11032 som kan gi ytterligere informasjon på dette punktet om ikke diskriminerende adgangsvilkår.

## **2) Retten til assistanse:**

For avsnitt under refereres det til [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#):

Bestemmelsen om assistanse på bussterminaler gjelder etter forordningen kun for passasjerer som skal reise innenfor Norges grenser og hvor reiseavstanden er 250 kilometer eller mer. Dette står det nærmere om i artikkel 12-14 som pålegger transportører og bussterminalenes forvaltningsorganer på utpekte terminaler (For Norge er dette Oslo, Lillehammer og Bergen) å gi gratis assistanse til handikappede og bevegelseshemmede i et angitt omfang.

Som følge av den svenske implementeringen av direktivet, tar ansvarsfordelingen av assistansen en rolletilskrivelse som følger: Transportøren er på utvalgte terminaler (Oslo, Bergen og Lillehammer) ansvarlig for å kostnadsfritt gi personer med funksjonsnedsetting hjelp med:

- Stige på og av bussen
- Laste og hente sin bagasje



- Ta med seg førerhund om bord på bussen
- Ta seg til sin sitteplass

Hjelpen som nevnt over er derimot ikke pålagt transportør (typisk sjåføren) dersom det ikke er annet personell enn føreren om bord i bussen. Dersom det er annet personell om bord på bussen, skal man tilby assistanse til å blant annet stige på og av bussen ved pauser i reisen. Reglene i forordningen er imidlertid ikke til hinder for at transportørene tilbyr assistanse utover minstestandarden.

Hva gjelder øvrige nærliggende rettigheter, som hjelp med å registrere sin ankomst til terminal, hjelp på bestemte steder i terminalen, eller ta seg fra møteplassen til innsjekking, ventesal og plass for påstigning, skal dette ligge hos terminaloperatøren. NHO Transport tolker forordningen dithen at hva gjelder særskilte ansvarsområder mellom transportør og terminaloperatør må fordeles basert på en samarbeidsordning hvor de mest nærliggende behovene til den reisende må håndteres av den part som dette naturlig faller på. Det fremgår derimot at dersom transportør ikke har mer enn 1 person i bemanning, er man ikke lovpålagt å yte assistanse utover å tilby nødvendig informasjon i et tilgjengelig format. Dette gjelder da sjåføren på kjøretøyet som defineres som transportøren. Transportør skal likevel søke om å yte assistanse på ovennevnte punkter for transportør, så langt dette lar seg gjøre.

I tillegg presiserer [standarden NS 11032](#) at assistanse kan presiseres videre som:

- Til og fra transportmiddelet på de utvalgte terminalene og stasjoner (skal ifølge NS11032 utføres av utpekt kompetent personale).
- Om bord på kjøretøy, samt på/avstigning skal hjelpes av personalet på kjøretøyet (skal ifølge NS11032 utføres av personal på transportmidlet).
- Til og fra toalett (Ifølge NS11032 gjelder dette ikke assistanse under toalettbesøket).
- Ved bytte av plattform eller utgang, ombookinger, forsinkelser og liknende

Se videre i dokumentet under overskriften om "*Særskilte vilkår for reiser lengre enn 250 KM (samt turist- og bestillingstransport)*", for mer informasjon om hva assistansen skal innebære, hvordan man skal gå frem for å få dette, og hvem som har disse rettighetene.

### **3) Passasjerenes rettigheter ved ulykker (gjelder også skade på rullestol):**

Med referanse til [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#) henvises det til følgende beskrivelse av passasjerers rettigheter ved ulykker:

I forordningens artikkel 17 oppstiller ansvar for transportøren hvis en rullestol eller annet bevegelsesutstyr som f.eks. en rullator blir borte eller skadet under en transport. Ordlyden henvises til at transportøren er "ansvarlig dersom de har forårsaket" at utstyret blir skadd eller borte, noe som peker til et objektivt ansvar.

Når det gjelder erstatningssum ved skade på kolli (bagasje eller rullestol mm) og/eller passasjerer kan de nevnes følgende: For busspassasjerers vedkommende innebærer dette en henvisning til Bilansvarslovens § 4 hvor sjåførens ansvar og § 15 hvor plikten til ansvarsforsikring fremgår. Artikkel 7 i forordningen henviser til erstatningsansvar som følger nasjonal rett, men setter en nedre grense på eventuelle maksbeløp slik at det minimum må være på 220 000 EURO pr passasjer og 200 EURO pr kolli. For skadet eller stjålet kolli er det blant annet i Sverige bestemt at dette skal erstattes samsvarende med et beløp på minst 1 200 EURO.

Samferdselsdepartementet informerer likevel om at for ansvar og erstatning av tapt/skadet reisegods, skal erstatningens størrelse komme av lov om vegfraktavtaler av 20. desember 1974. Denne lovens § 32, 2. ledd bestemmer at ved innenriks befordring kan erstatningen ikke overstige 17



SDR for hvert kilogram av det tapte godset i bruttovekt. NHO Transport tolker dette dithen at det er usikkert hvordan dette bil harmonisere eller bli integrert med de beløpene som følger av forordningen (nedre grense på eventuelt maksbeløp på 200 EURO pr kolli).

Se videre i dokumentet under overskriften om "*Under reisen: Reiser lengre enn 250 KM (samt turist- og bestillingstransport)*", for mer informasjon om hvilke rettigheter som gjelder ved ulykke.

#### **4) Passasjerenes rettigheter ved innstillelse eller forsinkelse:**

Det henvises i dette punktet til videre nedover i dokumentet under overskriften om "*Særskilte vilkår for reiser lengre enn 250 KM (samt turist- og bestillingstransport)*".

Om reisen er mer enn 120 minutter forsinket, kan den reisende velge mellom fortsatt reise (enten med neste eller alternativ avgang), ombooking eller for erstatning for billettprisen med tilbaketransport hvor det er relevant (Denne bestemmelsen følger av forordningens artikkel 19 og gjelder for bussreiser over 250 KM, men etter vår tolkning gjelder den også bussreiser mellom 150 KM – 250 KM). De samme rettighetene gjelder også dersom bussen er overbooket fra avgangsholdeplass.

Dersom busselskapet ikke kan innfri noen av disse kravene, har passasjerer krav på refusjon tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen av billetten. Refusjonen skal betales tilbake til passasjer innen 14 dager etter kravet er framsatt.

For lokal kollektivtrafikk, opplyser [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#) om at det ved forsinkelser har derimot de fleste fylker uansett innført en variant av nasjonal garanti som gjelder for kollektivtrafikk, som gir rett til alternativ transport i form av drosje ved en forsinkelse dersom transportøren ikke selv setter opp alternativ transport:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 550 kr.
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kr.
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kr.

Takster over vil ikke gjelde om forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportøren sin kontroll, som det følger av den nasjonale reisegarantien sin ansvarsbegrensningen. Det understrekes også at det i Oslo og Akershus er annerledes avgrenset hvor man ikke kan kreve erstatning for forhold som er annonsert på forhånd.

I sitt informasjonsskriv påpeker [Kollektivtrafikkforeningen videre](#) også følgende:

*"Reisegarantien går likevel lengre i å gi passasjerene rettigheter som reelt kan sett sikre de videre transport med minst mulig avvik enn det Busspassasjerrettighets forordningen gir, noe som særlig kan være av betydning for en passasjer med nedsatt funksjonsevne som i praksis vil kunne ha mindre muligheter for å benytte alternativ transport".*

#### **5) Opplysningsplikt ovenfor kundene:**

Det vises her til [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#) som skriver følgende:

Tilgjengelige vilkår og informasjon er en viktig forutsetning for å kunne benytte kollektivtrafikk i praksis.

Busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 4 stadfester det nokså åpenbare at passasjerene har rett til en billett eller tilsvarende dokument som gir rett til transport.

Det er ikke sagt noe om hvordan informasjon om billettering bør gis og i hvilket format. Her gir bla forskriften om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger (IKT forskriften) mer utfyllende regler. Disse regler er inntatt i [NS 11032](#) og går i korthet ut på:

Av artikkelens annet ledd fremgår at avtalevilkår og takster skal gis uten indirekte eller direkte forskjellsbehandling på grunn av sluttkundens nasjonalitet eller transportørens - eller eventuelt billettutsteders etableringssted i EU.

Regelen innebærer blant annet at vilkårene må fremgå på engelsk.

Etter artikkel 24 skal transportørene og terminaladministratorene sørge for at passasjerene får tilstrekkelig opplysninger under hele reisen, og på anmodning skal dette gis i lett tilgjengelig form. Forordningens artikkel 11, som gjelder for reiser over 250 kilometer, stiller som nevnt også krav om at ikke diskriminerende adgangsvilkår og relevante opplysninger om reisen skal forefinnes i ett lett og tilgjengelig format. Særsilt krever forordningen at passasjerer har krav på at senest ved tidspunktet for avreise, skal de reisende være sikret informasjon om sine rettigheter etter forordningen.

Opplysninger under hele reisen omfatter hele reisekjeden - før reisen påbegynnes – under – og etter reisen om for eksempel rutetider og avvik.

Retten til informasjon i alle stadier av reisen er spesifisert ytterligere i en [Norsk standard NS 11032 som er utarbeidet av kollektivbransjen, organisasjonene, Standard Norge og forbrukermyndighetene](#). Denne inneholder også en del andre sentrale tema som følger av det særnorske regelverket om universell utforming, som blant annet følgende;

### ***Billett og billettering***

- *Kjøp av billett*
- *Krav ved bruk av billett*

### ***Rett til og bestilling av assistanse på tog og buss, herunder krav til forhåndsbestilling og assistansens innhold***

#### ***Krav til tilrettelagt informasjonsinnhold, herunder;***

- *Informasjon om vilkår*
- *Informasjon om barrierer*
- *Informasjon ved billettkjøp*
- *Ruteinformasjon og avviksinformasjon*

#### ***Krav til formidling og format på informasjon***

- *Visuell informasjon, herunder;*
  - Informasjon formidlet på skilt*
  - Informasjon formidlet på monitorer*
- ***Informasjon formidlet på nettsider og mobilapplikasjoner***

### **Tillatt medbragt bagasje under reisen**

### **Krav til transportørens ivaretagelse av passasjerrettigheter ved forsinkelse, kansellering og mangler, herunder regler om;**

- Alternativ transport
- Refusjon
- Erstatning og regler om standardisering

### **Mangler ved tjenesten**

### **Regler om klageadgang og klagehåndtering**

Sammenlignet med busspassasjerforordningen som nå kommer gjennom EU, går norsk regelverk ifølge Kollektivtrafikkforeningens rundskriv mer bredt slik at det kun unntaksvis kan aksepteres at man ikke gir slik informasjon som over i et universelt utformet format som er tilgjengelig for flest mulig.

Hva gjelder regelverkets format står dette spesifisert nærmere i [NS11032](#), hvor standardens punkt 8.1 stiller følgende krav til format:

#### *«8.1 Generelt*

*Informasjon skal gis på en enkel og lett forståelig måte.*

*Informasjon skal formidles i alternative format.*

*I 8.2–8.3 angis krav til formidling av informasjon i ulike format.*

*Lydbasert informasjon skal formidles på en lettforståelig og tydelig måte ...»*

Dette presiseres ytterligere i [standarden i punkt 8.2](#) om visuell informasjon og punkt 8.3 om informasjon på nettsider, «apper» mm. Reglene følger av norske regler om dette i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og IKT forskriften og standardens regulering av dette går derfor lengre enn forordningen.

#### [NS 11032 stiller i punkt 4.2 videre krav til innhold under "krav ved bruk av billett".](#)

*"Bestiller eller transportør skal sikre at den reisende får tilstrekkelig opplysninger til å kunne gjennomføre sin reise. Billetten skal informere om følgende:*

- *Hvor passasjerer finner vilkår for reisen*
- *Billettens gyldighet mht. tid og strekning*
- *Pris som betalt*
- *Passasjerer billett gjelder for (voksen, barn eller honnørbillettinnehaver, student)*
- *Spor, utgang eller gate, holdeplass og annet, der dette er aktuelt*
- *Eventuell plikt til å fremvise dokumentasjon for rett til rabatt eller rett til fritak for gyldig billett.*

*I tillegg har [standard NS 11032](#) krav til hvordan billetteringen skal foregå under punkt 4.1;*

- *Det skal foreligge ulike løsninger for billettering for å sikre alle passasjerer likeverdig tilgang, og at helst alle, men minst en av løsningene er universelt utformet.*

- *Vilkårene skal være tilgjengelige for reisende på forhånd, men den reisende må selv sette seg inn i vilkårene.*
- *Sikre at informasjon om nødvendig reiseinformasjon og vilkår foreligger i alternative formater og er lett tilgjengelig. For elektroniske billetter kan disse opplysningene fremgå av kortleser, mobilapplikasjon og nettside.*
- *Sikre at innholdet på nettsider er universelt utformet.*
- *Sørge for at kjøp av billetter kan gjøres på en enkel måte.*
- *Sørge for at dersom hovedløsningen for kjøp av billetter er på digital plattform (ex: mobil eller nettbrett), skal det også finnes alternativer til dette, som f.eks. papirbillett.*
- *Om transportøren ikke selger billetter om bord, skal det tilbys kjøp av billetter med gyldig betalingsmiddel i henhold til gjeldende regelverk, og i rimelig nærhet av holdeplassen, så langt dette er praktisk mulig.*

*NS 11032 har også en rekke krav til annen informasjon som avviksinformasjon og et eget punkt om plikt til å gi informasjon om barrierer. Dette går under NS 11032 sitt punkt 7.2 om informasjon om barrierer:*

*"Transportør skal ha kjennskap til og gi informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner og eventuelle utfordringer ved på- og avstigning og ombord på transportmidlet.*

*MERKNAD Informasjon skal omfatte både midlertidige og permanente barrierer og andre forhold»*

[Kollektivtrafikkforeningen skriver i sitt rundskriv](#) følgende om denne opplysningsplikten:

Reglene følger av en tolkning av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven §§ 5 ,13 og EUs busspassasjerrettighetsforordning artikkel 9 og artikkel 24.

*Artikkel 25 pålegger videre Transportørene å publisere informasjon om rettighetene i denne forordningen, inklusive klageadgangen som nevnes nedenfor. Dersom det er mulig skal denne informasjonen gis i et lett tilgjengelig format, men som det fremgår ovenfor følger det strengere krav av nasjonale regler.*

*Artikkel 11 i Forordningen har også regler om at Transportørene og Terminal-administratorene skal fastsette ikke diskriminerende adgangsvilkår i samarbeid med organisasjoner som representerer personer med nedsatt funksjonsevne.*

*Vilkårene skal publiseres. Etter artikkel 11 nummer 5 skal alminnelige opplysninger om transportvilkårene, inklusive opplysninger om eventuelle reservasjonsløsninger og informasjon på internett foreligge i lett tilgjengelig (universelt utformet) format. Opplysningene skal også på anmodning kunne deles i en papirutgave, noe som kan være aktuelt for f.eks. eldre mennesker som ikke bruker smarttelefon eller internett.*

*Bestemmelsen gjelder kun for reiser over 250 kilometer, men de fleste Transportører i kollektivbransjen vil kunne oppfylle disse kravene i praksis.*

## **6) Klagebehandling:**

[Kollektivtrafikkforeningens rundskriv](#) henviser til at en klagenemnd er i norsk rett implementert ved forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklage-nemndforskriften). NHO Transport sitter med en representant i denne nemnda, som ellers består av en juridisk leder, i tillegg til

representanter for både tjenesteytere og passasjerinteresser. Klagenemnda er finansiert av Transportører i Norge ut ifra antallet klageberettigede passasjerer.

Man skal etter forordningens retningslinjer først klage til transportøren. Som henvist til tidligere i dokumentet er fristen nå ett år.

Samferdselsdepartementet informerer også om at ved billettsalg over internett skal transportør også lenke til EU-kommisjonens plattform for nettbaserte tvisteløsninger (ODR-portalen). Det fremgår at transportør plikter å informerer passasjer om at denne plattformen kan brukes ved behandling av sak mellom partene. Elektronisk lenke:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

## **7) Opplæring:**

Det er busselskapenes ansvar å sørge for at personalet (og eventuelle underentreprenører) har tilstrekkelig kompetanse for å kunne gi assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne. Dette følger av artikkel 16.

I denne seksjonen vises det videre til [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#) som skriver følgende:

Etter forordningens artikkel 16 skal det gis den nødvendig opplæring om passasjerers funksjonsnedsettelse og behovet for universell utformede løsninger. For reiser under 250 kilometer gjelder dette opplæring for personale, herunder førere som kommer i direkte kontakt med de reisende.

I Forordningens vedlegg II bokstav a til er det gitt regler om opplæring av personell. Under følger et utdrag fra [Kollektivtrafikkforeningens informasjonsskriv](#). Selve opplæringen skal bli en integrert del av YSK, som er under ansvaret til Statens vegvesen. Det vil derfor ikke bli noen særegen utdanning som transportørene må ta ansvar for, i forhold til opplæringen som fastsatt av forordningen.

Opplæring omfatter blant annet:

- Bevissthet om og opplæring i hensiktsmessig adferd overfor personer med nedsatt funksjonsevne som f.eks. går ut på syn, bevegelighet eller kognitive evner.

*Et eksempel kan her være innsikt i hvor mye armstyrke som kreves for å manøvrere en rullestol eller å gå lengre strekninger på krykker.*

*Et annet kan være betydning av universell utformet bilder/ piktogrammer og konsekvensene for en svaksynt eller en person med nedsatt kognitive evner.*

- Opplæring i hindringer som personer med nedsatt funksjonsevne møte, herunder holdningsmessige, fysiske, eller organisatoriske hindringer.

*Et eksempel kan være barrierer i form av nivåforskjeller, avstand mellom buss og plattform mm.*

- Kunnskap om førerhunder, roller og behov.

*Et helt grunnleggende eksempel er at man ikke skal forstyrre en førerhund og i tillegg innsikt om hva man bør gjøre dersom førerhunden likevel blir forstyrret.*

- Mellommenneskelige ferdigheter og kommunikasjon.

*Eksempel på opplæring kan her være at de som skal utøve assistanse i det minste må vite om alternative måter man kan kommunisere med en person med ingen eller nedsatt hørselsevne, mulig at man bør gi opplæring i grunnleggende tegnspråk, i hvertfall slik at en som er på vakt har noe kompetanse på dette.*

- Forsiktig behandling av utstyr, herunder rullestoler og annet utstyr som personer med nedsatt bevegelighet har behov for.

Opplæring i assistanse til personer med funksjonsnedsettelse gjelder kun for reiser over 250 kilometer men siden man etter de norske regler skal få assistanse på utpekte terminaler uavhengig av distanse får reglene også betydning for passasjerer som reiser under 250 kilometer. Reglene går blant annet ut på:

- Metoder for å hjelpe rullestolbrukere inn/ut av rullestolen
- Evne til å gi assistanse til passasjerer med førerhund
- Kjennskap til utstyr som kan være til hjelp for personer med nedsatt funksjonsevne, og ikke minst håndtering av slikt utstyr
- Håndtering av utstyr for av/påstigning og kunnskap om førstehjelp
- Kunne få vesentlige opplysninger i lett tilgjengelig format