

Informasjonsskriv - kortversjon

Utarbeidet av: Svend Eric Wandaas, juridisk seniorrådgiver, Ruter

Dato: 22.1.2018

1

Oversikt over busspassasjerrettighetsforordningens betydning for kollektivtrafikken i Norge

1. Bakgrunn

Det vises til Informasjonsskriv om EU No 181/2011 (Busspassasjerrettighets - forordningen). Nedenfor gis en kortfattet oversikt over rettigheter for informasjon til kunden.

Oversikten tar først og fremst sikte på regler som gjelder for kollektivtrafikk, men for oversiktens skyld nevnes også de rettigheter som kun gjelder for reiser over 250 kilometer, se nærmere om dette i Informasjonsskrivet.

I enkelte tilfeller har kunden bedre rettigheter etter nasjonal regler og retningslinjer slik det er beskrevet i NS 11032. Oversikten omtaler også disse rettighetene, noe som er presisert i teksten nedenfor.

2. Generelt om forordningen

2.1 Forordningens omfang og gyldighet mm

Formålet med forordningen er etter artikkel 2 å fastsette regler for buss og turvogntransport som bla. skal sikre likebehandling av kunder, rett til tilstrekkelig opplysninger, retten til assistanse, rettigheter ved forsinkelse/ innstilling og retten til å klage. Med transportør menes det selskap som du inngår avtalen med og/ eller den som transporterer deg.

3. De enkelte rettigheter

3.1 Retten til transport og ikke diskriminerende adgangsvilkår.

a.) Rett til transport etter artikkel 9 og 10

Personer med nedsatt funksjonsevne har etter Forordningen rett til transport. Som kunde har du rett til å kjøpe billett og rett til å komme om bord på transportmiddelet uten å bli avvist med begrunnelse i nedsatt funksjonsevne (artikkel 9)

Reglene gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av bussene i artikkel 10.

Våre busser er utformet og godkjent etter det Europeiske regelverket og har plass til en rullestol med 1300 mm lengde (inkl. bruker) Rampene og støttevegg for rullestoler i bussklasse 1 skal tåle en totalvekt på 300 kg. Vi kan dessverre ikke medta større rullestoler, da dette ikke vil være forsvarlig.

Den avsatte plassen står til disposisjon for person med rullestol dersom den er ledig. Våre sjåførere og annen betjening skal bistå med å få andre reisende til å flytte seg til annet sted i bussen dersom det er plass.

b) Ikke diskriminerende adgangsvilkår

Våre vilkår skal innenfor gjeldende regelverk ikke diskriminere deg som kunde og vi vil gjerne høre fra deg dersom du mener at de gjør det. Gi oss gjerne tilbakemelding på epost [her](#).

Dersom du trenger det har du rett til å få en utskrift av våre vilkår og de de deler av vårt rutetilbud du mener vil være relevant for deg.

3.2 Retten til assistanse ved reiser

Informasjon til kunder på Oslo bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skystasjon:

Du har som kunde rett til nødvendig assistanse for å kunne gjennomføre din reise.

Assistansen skal være bestilt senest 36 timer¹ på forhånd, men selv om den ikke er det skal bussterminalens personale i samarbeid med utførende transportør yte den nødvendige assistanse dersom man der- og da har tilstrekkelig ressurser.

Du har rett til assistanse til:

- ❖ Forflytte seg innenfor terminalen fra for eksempel skranke, venterom og avgangshall, til/ fra toalett.
- ❖ På/ avstigning
- ❖ Laste bagasjen om bord
- ❖ Forflytte seg til sitteplass
- ❖ Ha med førerhund/ blindhund

Ved reiser over 3 timer og det inntreer en forsinkelse på minst 90 minutter har du også rett til nødvendig assistanse. Her stilles det blant annet krav til forpleining.

3.3 Rettigheter ved ulykker, herunder regler om skade på rullestol

Etter Forordningens artikkel 17 har transportøren ansvar for skade på rullestol eller annet bevegelses utstyr. Ansvar er objektivt, men dersom du ikke sikrer rullestolen din med sikkerhetsordninger som finnes om bord, som f.eks. vegg med sidestøtte bybuss og «belte/ stropper» på regionbuss, så er skaden selvforskyldt og transportørens ansvar vil bortfalle helt eller delvis.

¹ Etter norsk rett slik den er tolket i NS11032 punkt 6.2 er fristen 24 timer.

Du har krav på erstatning lik din gjenanskaffelseskostnad og dersom du får utgifter til midlertidig utstyr så er transportøren også ansvarlig for kostandene til det.

I tillegg til dette gjelder det regler om erstatning for skade på person og/eller gods etter bilansvarslovens regler

3.4 Passasjerenes rettigheter ved innstilling eller forsinkelse

Ved innstilling eller forsinkelse på mer enn 120 min fra terminal, må transportør etter forordningens artikkel 19 tilby følgende:

- Fortsatt reise til bestemmelsesstedet, enten med neste avgang eller med en alternativ avgang – men likevel på samme vilkår.
- Refusjon av billettprisen og tilbaketransport hvor det er relevant.

Dette gjelder for bussreiser over 250 kilometer. De fleste fylker har imidlertid innført en variant av Nasjonal garanti for kollektivtrafikk. Les mer om den [her](#)

3.5 Opplysningsplikt, tilgjengelige vilkår og informasjon

Etter forordningens regler har du krav på å få tilstrekkelig opplysninger om reisevilkår på nettsiden og nødvendige opplysninger under hele reisen. Aktuelle opplysninger er pris, billettens gyldighet, hvem billetten gjelder for, og eventuell dokumentasjonsplikt. Det gjelder også informasjon om planlagte avvik og avvik underveis. Informasjonen skal på anmodning gis på flere ulike måter, for eksempel visuelt og via lyd. Du har også rett til å få utskrift av reisevilkårene

Det norske regelverket gir deg en rett til informasjon i et universelt utformet format, noe som kun unntaksvis kan fravikes. Informasjonen skal gis på en enkel og forståelig måte. Regelverkets krav til innhold og format er spesifisert nærmere i NS 11032, punkt 7 og 8.

Etter det norske regelverket har du også rett til informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner. Dette gjelder informasjon om bla permanente og midlertidige barrierer og utfordringer ved av/ påstigninger.²

3.6 Klagebehandling

Etter forordningens regler har du også rett til å klage³. **Klage kan gis ved å fylle ut skjema [her](#).**

Du kan lese mer om dine rettigheter på transportklagenemndas sider. Klagefristen er for tiden ett år etter at du har fått svar fra transportøren.

Transportklagenemnda kan avgjøre saker om dine rettigheter etter Forordningen og etter Transportørens reisevilkår/ transportvedtekt

² Rettigheten følger av en tolkning av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven §§ 5 ,13 og EUs busspassasjerrettighetsforordning artikkel 9 og artikkel 24.

³ Forordningens artikkel 26 og 27