



Transportvedtekt oppdateres: Ruters reisevilkår

Oslo, 5 juni 2014

Svend Wandaas og Marina Heyerdahl

Ruter#

Bakgrunn og hensikt

Bakgrunn

- Dagens og gjeldende Transportvedtekt ble sist revidert og formelt godkjent av Samferdselsdepartementet 8. januar 2008. Mye har skjedd i kollektivtrafikken siden den gang, som bl.a. endringer i og erfaringer med billettsystemet, og endrede forventninger til bruk av rullestol om bord.

Hensikten

- I ledermøtet den 28.5.2014 ble det vedtatt å sende ut transportvedtekten/ reisevilkårene på høring til operatører, relevante organisasjoner og myndigheter. Hensikten med denne presentasjonen er å presentere de viktigste endringer i reisevilkårene.

Prosess etter ledermøtebehandling

- Revidert versjon etter høringsrunden tas inn i ledermøtet igjen for endelig beslutning fra Ruter før den sendes videre til Samferdselsdepartementet for godkjenning.



Forslag til nytt navn

- Navneendring foreslås endret til «Ruters reisevilkår».

Arbeidsprosess

- **Intern arbeidsgruppe** har bearbeidet dagens Ruters Transportvedtekt og utarbeidet nytt tekstforslag. Arbeidsgruppen har bestått av representanter fra salg, behandle henvendelser, billettkontroll, trafikantinformasjon og kontrakt, og har arbeidet siden 2012.
- **Det har vært avholdt dialogmøter med Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, og et samlet møte med Forbrukerombudet og Forbrukerrådet**, foruten dialog T-banedrift, trikken og busselskap. Det har også vært samtaler med Norges handikapforbund.
- Gjennomgang av regler for rullestoler om bord har generert ekstra kvalitetssikring: Det har vært **befaring og testing av rullestoler på T-banen, og test av rullestoler på buss.**
- Til **første ledermøtebehandling** for innspill, ultimo januar 2014
- Intern arbeidsprosess med Marina Heyerdahl, Svend Wandaas Marit Westvig og Sofie Bruun for ytterligere bearbeidelse og kvalitetssikring av juridiske forhold og kundetilpasset tekst.
- Til PL/PE-møtet 19. mai.
- Til andre gjennomgang i **ledermøtet 28. mai.** (utsendelse til Marit W, Sofie, Marit L, Ellen og Tore K i forkant).
- Til **høring** hos eksterne aktører etter ledermøtene. Eventuell revidert versjon til tredje ledermøtebehandling.
- Til **Samferdselsdepartementet for godkjenning.**

Hva er nytt?

- **Tilpasset elektronisk billettering.**
Ingen regel om tvungen avlesning – men kundens forpliktelse til å ha gyldig billett er nærmere regulert.
- **Omstruktureringen av teksten** for å gjøre den mer logisk utfra et kundeperspektiv, med **mer fokus på kundens rettigheter** og forpliktelser. Språk er gjennomgått av kommunikasjon og arbeidsgruppen i fellesskap.
- **Rabaterte billetter** – krav om studentbevis / betalt studentavgift ol. som viser at kunden har krav på rabatt.
- Regulering av kundens forpliktelser og rettigheter dersom kunden blir tatt uten gyldig billett i billettkontrollen og viser til at det **tekniske utstyret ikke har fungert.**
- **Reklamasjonsregel på tre måneder**



Hva er nytt?

- **Reglene om tilbakehold av passasjerer:**

- Unntak fra den klare regelen om at det kun er politiet som kan utøve tvangsmakt i Norge. Tilbakehold skal som tidligere ikke skje dersom det etter omstendighetene vil være et uforholdsmessig inngrep.
- Intern rutine om begrensninger i tilbakehold av passasjerer i tid og sted skal kunne gjøres tilgjengelig for kunden.

- **Hittegodslova §§ 3 og 7.**

Opprinnelig krav fra forbrukermyndighetene om endring av praksis slik at politiet skal ta vare på hittegoods. Ruter mener at vi kan opprettholde vår praksis om håndtering av hittegoods dersom Samferdselsdepartementet godkjenner dette, se Hittegodsl. § 3 siste ledd.



Hva er nytt?

- **Rullestol:** Reguleringen av rullestol med en begrensning som samsvarer med gjeldende regelverk:
 - Størrelse: 1200 mm lengde, bredde ikke over 700 mm, og høyde på maksimalt 1090 mm. På T-banen og Nesoddbåten er lengden er maksimalt 1400 mm.
 - Vekt på maksimalt 250 kg.
 - *Skal likevel ikke håndheves for strengt for å unngå urimelighet ved at en rullestol med en vekt på litt over 250 kg(255 kg) ikke kan medtas.*
- **Sykkel:** Fastsatt maksimal lengde på 1750 mm for sykkel.



Mulige konsekvenser av endringene

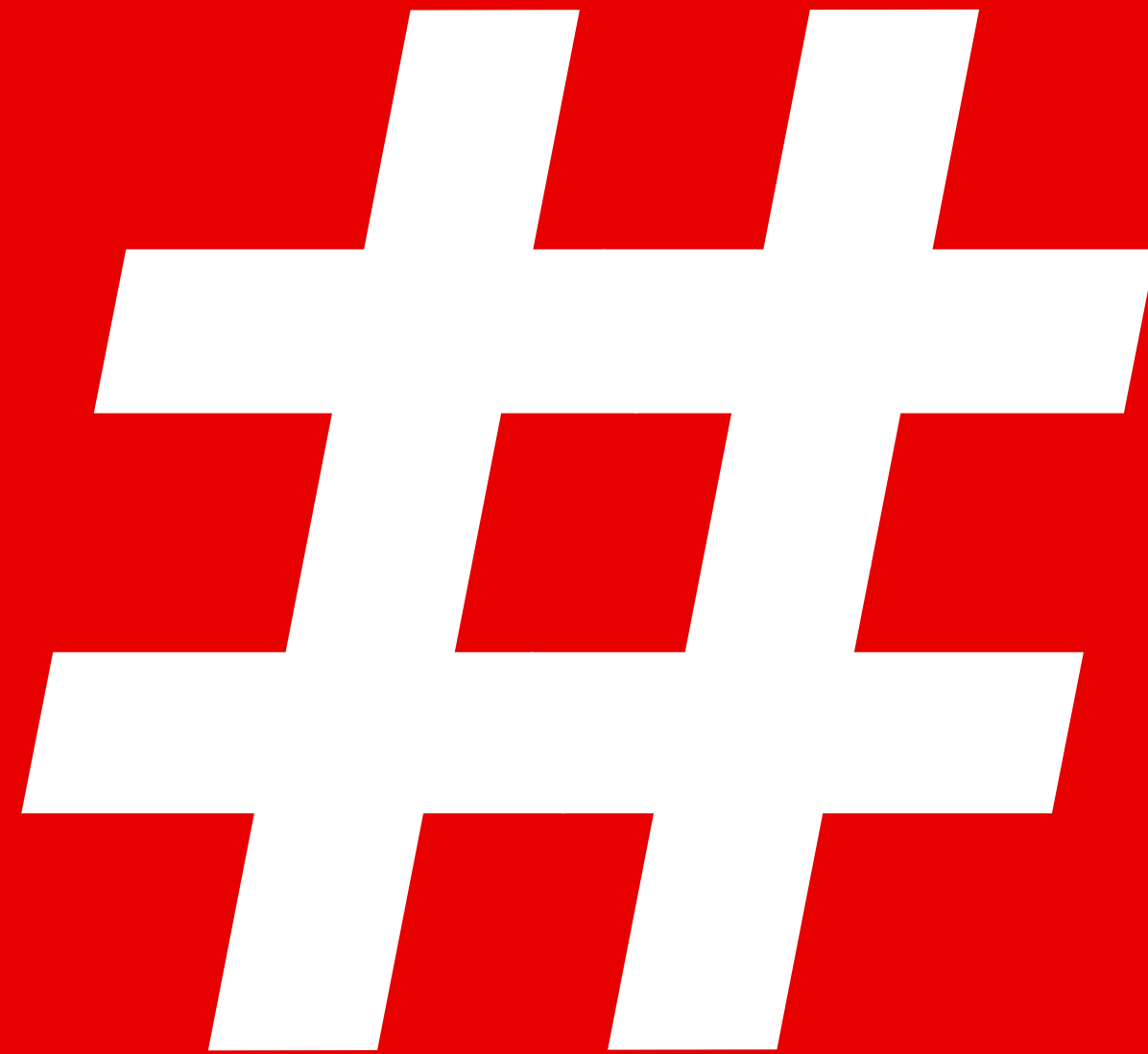
- **Ruters omdømme:**

- ✓ Mer kundevennlige vilkår og mer kunderettet språk
- ✓ Kommunikasjon støtter navneendring til Reisevilkår.
- Støy om rullestol kan forekomme pga. tydelig avgrensning av størrelse.

- **Økonomiske konsekvenser av anbefalt vedtak om rullestoler:**

- Indirekte konsekvens kan innebære behov for ytterligere festeanordninger og dermed økt kostnader.

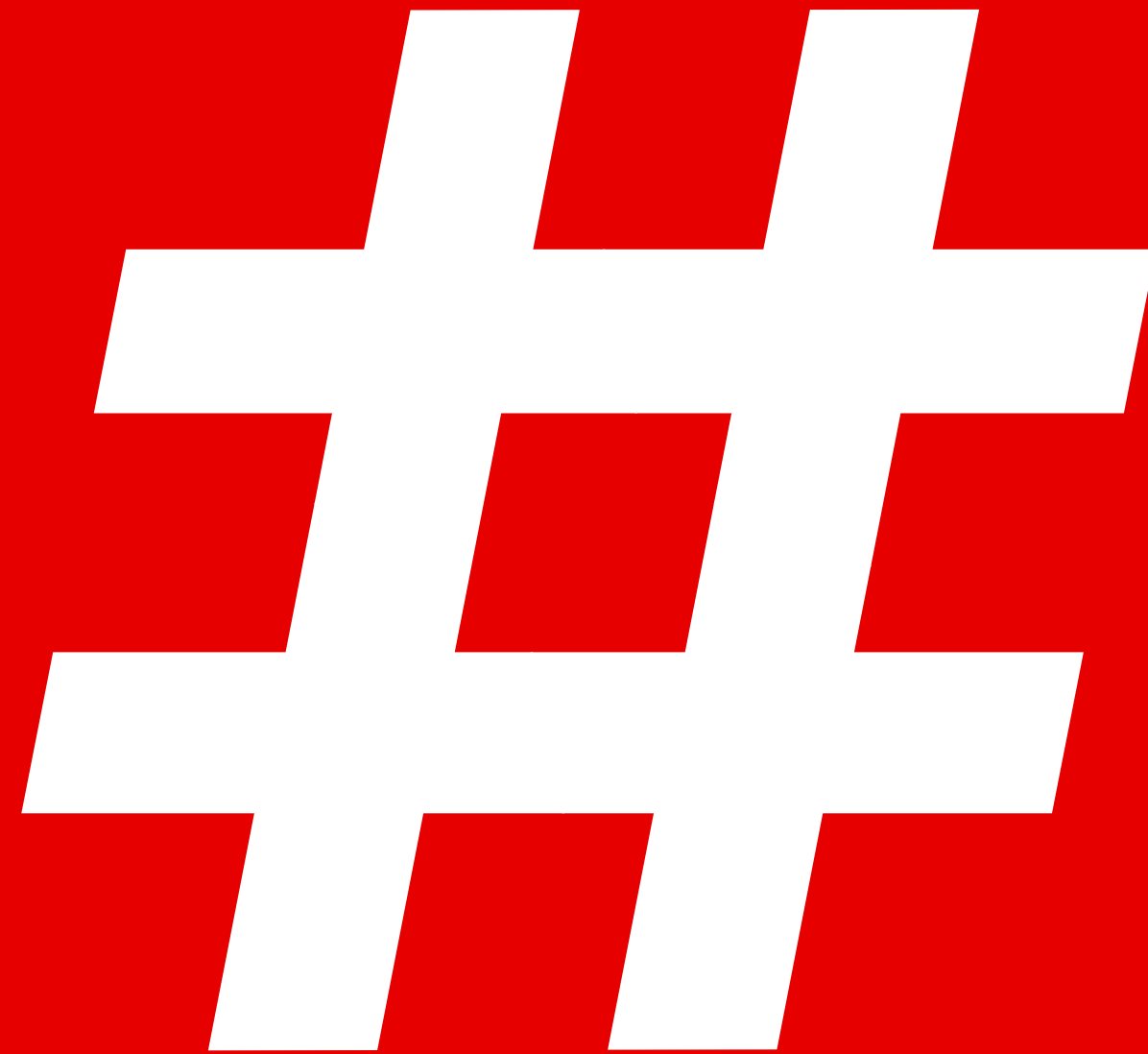
Det er dog for å oppfylle et krav i regelverket som ikke i praksis oppfylles i dag da sjåførene ikke kan gå fra vesken sin for å gi den nødvendige hjelpen med dagens tungvinte løsning.



Ruter#

1. Begrensninger i tilbakeholdsretten

- **Hjemmelen** for å fastsette regler om tilbakehold og utøvelse av begrenset tvangsmakt ved billettkontroll finnes som kjent Yrkestransportloven § 33. Utgjør et klart unntak fra regelen i norsk rett om at det er politiet som kan utøve tvangsmyndighet overfor borgerne.
- Derfor er det satt klare begrensninger i forarbeidene, Samferdselsdepartementet har i brev minnet Ruter om begrensningene. Tilbakehold skal begrenses i tid og rom slik at det ikke utgjør et uforholdsmessig inngrep overfor passasjerene.
- Etter drøftelsen i forarbeidene betyr dette egentlig at en passasjer ikke skal være med lengre enn til den stasjonen han hadde tenkt å gå av på.
- Dette vil gjøre tilbakeholdsretten nærmest umulig å praktisere – kunden kan lett møte billettkontrollen med at han uansett skal av på neste holdeplass og dermed slipper han å gjøre opp for seg. Det kan ikke ha vært meningen med regelen.
- **Derfor:** Mellomløsning – passasjerer trenger ikke å være med lenger enn en tenkt område som f.eks. Sentrum, Frogner/ Majorstua – Grefsen/Kjelsås. På t-banen må begrensningen gå ved kontrollsonen.
- Kan beskrives i billetthåndboken, men **da et krav fra Forbrukermyndigheten om at teksten skal kunne gjøres tilgjengelig for kunden.**



Ruter#