

## Togpassasjerers rettigheter i Norden

TemaNord 2004:544

## **Togpassasjerers rettigheter i Norden**

TemaNord 2004:544

© Nordisk Ministerråd, København 2004

ISBN 92-893-1038-3

ISSN 0908-6692

Tryk: Ekspresen Tryk & Kopicenter

Oplag: 232

Trykt på miljøvenligt papir som opfylder kravene i den nordiske miljøsvanemærkeordning.  
Sælges gennem Nordisk Ministerråds salgsagenter, se listen på sidste side.

### **Nordisk Ministerråd**

Store Strandstræde 18

DK-1255 København K

Telefon (+45) 3396 0200

Telefax (+45) 3396 0202

### **Nordisk Råd**

Store Strandstræde 18

DK-1255 København K

Telefon (+45) 3396 0400

Telefax (+45) 3311 1870

[www.norden.org](http://www.norden.org)

### **Det nordiske konsumentsamarbejde**

Samarbejdet i Nordisk Embetsmannskomiteé for Konsumentsspørgsmål (NEK) har som mål å fremme forbrukernes sikkerhet, beskyttelse av økonomiske og rettslige interesser, utdanning og informasjon og forbrukerinnflytelse i samfunnet. Informasjonsutveksling, utredninger og undersøkelser bidrar til en nordisk forbrukerpolitisk holdning og danner grunnlag for felles opptreden i internasjonale sammenheng.

### **Nordisk Ministerråd**

blev opprettet i 1971 som samarbejdsorgan mellom de nordiske landes regeringer. Ministerrådet fremlægger forslag til Nordisk Råds sessioner, viderefører rådets rekommandationer, rapporterer til Nordisk Råd om samarbejdets resultater og leder arbeidet inden for de forskjellige emneområder. Samarbejdet koordineres af samarbejdsministrene, der er udpeget af det enkelte lands regering. Ministerrådet træder sammen i forskellige sammensætninger - afhængigt af hvilke spørgsmål, der skal behandles.

### **Nordisk Råd**

blev opprettet i 1952 som et samarbejdsorgan mellom de folkevalgte forsamlinger og regeringer i Danmark, Island, Norge og Sverige. Finland indtrådte i 1955. Færøernes, Grønlands og Ålands delegationer indgår i henholdsvis Danmarks Riges og Finlands delegationer. Rådet består af 87 medlemmer. Nordisk Råd er initiativtagende og rådgivende og har kontrollerende opgaver i det nordiske samarbejde. Nordisk Råds organer er plenarforsamlingen, præsidiets og udvalgene.

# Innhold

Innhold .....	5
Forord.....	7
Sammendrag.....	9
Summary .....	11
Tiivistelmä.....	13
1 Innledning .....	15
1.1 Forbrukerperspektivet.....	15
1.1.1 Behov for forbrukerbeskyttelse.....	15
1.1.2 Forbrukerbegrepet ved togreiser .....	15
1.1.3 Moderne lovgivning om forbrukerbeskyttelse.....	16
1.1.4 Særlig om EUs forslag til forordning om togpassasjerers rettigheter og plikter ved internasjonale reiser .....	17
1.2 Opplegget videre.....	17
2 Generelle spørsmål.....	19
2.1 Karakteristikk av togreiser som kontraktstype .....	19
2.1.1 Nærmere om forpliktelsene.....	19
2.1.2 Variasjon – ulike typer togreiser .....	20
2.1.3 Beslektede kontraktstyper – passasjerbefordringsavtaler ...	21
2.2 Regulering av togreiser i de nordiske land .....	21
2.2.1 Danmark.....	21
2.2.2 Finland.....	21
2.2.3 Norge.....	22
2.2.4 Sverige.....	22
2.2.5 Sammenligning – tendenser .....	23
2.2.6 EUs fremtidige regulering av internasjonale togreiser.....	23
2.3 Valg av reguleringsform for kontraktstypen togreiser.....	24
2.3.1 Innledning.....	24
2.3.2 Lovgivning .....	24
2.3.3 Standardvilkår .....	25
2.3.4 Ulovfestet kontraktsrett.....	26
2.3.5 Sammenfatning.....	27
3 Utvalgte spørsmål vedrørende kontrakter om personbefordring med jernbane. 29	
3.1 Spørsmål knyttet til bestillinger og billettsalg .....	29
3.1.1 Adgang til billettkjøp ved automatiske tjenester.....	29
3.1.2 Krav om gyldig billett – gebyrer for overtredelse.....	31
3.1.3 Problemer ved overbooking .....	32
3.2 Togforsinkelser og innstillinger.....	34
3.2.1 Forsinkelsesbegrepet ved togreiser .....	34
3.2.2 Bagatellgrensen for togforsinkelser .....	38
3.2.3 Særlig om innstilte tog .....	41
3.2.4 Prisavslag .....	41
3.2.5 Heving av togbilletten .....	44
3.2.6 Erstatningsansvar ved forsinkelser.....	47
3.3 Mangler ved togreisen.....	51

3.3.1	Mangelsbegrepet .....	51
3.3.2	Prisavslag .....	52
3.3.3	Heving .....	53
3.3.4	Erstatningsansvar .....	54
3.4	Reklamasjoner over forsinkelser og mangler ved togreiser.....	54
3.4.1	Reklamasjonsplikten .....	54
3.4.2	Reklamasjonsfristens lengde .....	55
3.4.3	Friststart for reklamasjoner .....	56
3.4.4	Formkrav for reklamasjon.....	57
3.5	Avbestilling av togreiser.....	59
3.5.1	Generelt om avbestilling – forholdet til heving .....	59
3.5.2	Vilkår for avbestilling .....	59
3.5.3	Avbestillingsgebyrer .....	59
3.6	Internasjonale togreiser.....	59
4	Oppsummering og konklusjoner.....	61
5	Vedleggsliste.....	63
	Vedlegg 1 .....	65
	Vedlegg 2 .....	75
	Vedlegg 3 .....	91
	Vedlegg 4 .....	97
	Vedlegg 5 .....	101
	Vedlegg 6 .....	111
	Vedlegg 7 .....	131
	Vedlegg 8 .....	167

## Forord

Denne utredningen om togpassasjerers rettigheter i Norden er skrevet etter oppdrag fra Nordisk Ministerråd ved Juridisk Styringsgruppe. Arbeidet har vært ledet av Forbrukerombudet i Norge, ved avdelingsdirektør Gry Nergård. Fra de Nordiske lands forbrukermyndigheter har følgende deltatt i prosjektgruppen:

Avdelingsdirektør Gry Nergård (Prosjektleder), Forbrukerombudet (Norge)

Politisk medarbejder Anders H. Jensen, Forbrukerrådet (Danmark)

Jurist Marianne Kajander, Konsumentverket (Finland)

Førstekonsulent Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet (Norge)

Byrådirektör Tove Källberg, Konsumentverket (Sverige) (frem til 31.12.03)

Enhetschef Lotta Danin, Konsumentverket (Sverige) (fra 01.01.04)

Forfatter av utredningen har vært førsteamanuensis dr juris Andreas Meidell, Det Juridiske Fakultet, Universitetet i Bergen (Norge).

Prosjektgruppens mandat har vært følgende:

*"Når det gjelder pakkereiser har forbrukernes rettigheter blitt sterkere gjennom innføring av spesiallovgivning, mens reglene for togpassasjerer ellers er uklare og gjennomgående dårligere enn for pakkereiser. Prosjektet skal utvikle en felles nordisk plattform for regulering av forbrukerrettigheter ved togreiser.*

*Det finnes en gjennomgang av gjeldende rett i Norden i Nord-rapport 1993:7. Det bør undersøkes om lov- og konvensjonstilstanden er endret siden da, og det må eventuelt gis en oppdatering på dette.*

*Standardkontrakter for befordring av personer (og reisegods?) i de nordiske landene bør gjennomgås. Det bør foretas en vurdering av hvorvidt passasjerenes rettigheter gitt i lov, konsesjon eller standardvilkår er gode nok sett i lys av moderne forbrukerlovgivning, særlig når det gjelder rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer.*

*Rettigheter for passasjerer med månedsbilletter (eller andre mer langvarige abonnementer) ved hyppige mindre forsinkelser bør undergis en egen vurdering."*

Utredningen skal undersøke togpassasjerenes rettigheter overfor jernbaneselskapene. Kontraktstypen *personbefordring med jernbane* (heretter også ofte benevnt "togreiser") skal således ikke undersøkes i sin alminnelighet. Fokus vil særlig være rettet mot den ene kontraktspartens rettigheter, nemlig togpassasjerene. Dette går særlig på hvilke krav og forventninger togpassasjerene kan stille til togreisen, og hvilke rettigheter de kan gjøre gjeldende når jernbaneselskapet ikke oppfyller de krav kontraktene stiller til togreisen. Det er disse rettighetene som er karakteristiske for kontraktstypen personbefordring med jernbane. Jernbaneselskapenes rettigheter går typisk på krav om betaling

for togreisene, og slike krav er ikke karakteristisk for denne kontraktstypen. Det er således jernbaneselskapenes ytelser som skal undersøkes her. I tillegg vil utredningen se nærmere på togpassasjerenes rettigheter i forbindelse med bestilling og avbestilling av togreiser.

## 5 Vedleggsliste

DSBs forretningsbetingelser for rejse med tog

VR Persontrafiks transportvillkor 115.2004

Transportvilkår for NSB AS

NSBs refusionsregler

SJ AB Normalvillkor i Järnvegstrafik

Överenskommelse om avtalsvillkor för järnvägstrafik

Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on International Rail Passengers Rights and Obligations (COM (2004) 143 final)

Utdrag fra SOU 2003:104