



# Lippu-projektets utredning om avtalspraxis i resekedjor enligt lagen om transportservice (*Uppförandekoder för resekedjor*)

Kommunikationsverkets publikationer

00x/2018 J

**PRESENTATIONSBLAD**

Utgivare

**Kommunikationsverket**

Utgivningsdatum

**18-12-2018**

Författare	Typ av publikation	Uppdragsgivare
Kommunikationsverket, Trafiksäkerhetsverket Trafi och Trafikverket	Utredning	KM
Publikation		
Lippu-projektets utredning om avtalspraxis i resekedjor enligt lagen om transportservice		
Referat		
<p>En av de viktigaste utgångspunkterna för lagen om transportservice är att lagen ska möjliggöra nya tjänster. Målet är att kunder i framtiden vid behov ska ha möjlighet att skaffa olika aktörers tjänster på ett enda ställe, det vill säga hela resekedjan på en gång. Målet ska uppnås genom att ålägga tillhandahållare av mobilitetstjänster att ge de kombinationstjänster som tillhandahåller resekedjor tillträde till sina försäljningsgränssnitt. Dessutom ska aktörer som upprätthåller kundernas användarkonton ge tillträde till ett gränssnitt för att möjliggöra tjänster på någon annans vägnar.</p> <p>Denna utredning innehåller frågor som aktörerna bör beakta och avtala om för att det ska vara möjligt att tillhandahålla resekedjor och för att resenärernas serviceupplevelser ska vara bästa möjliga även vid störningar.</p> <p>Utredningen och rekommendationerna har beretts i myndighetsarbete inom Lippu-projektet som har tillsatts av Kommunikationsministeriet. I projektet deltog Kommunikationsverket, Trafiksäkerhetsverket Trafi och Trafikverket. Vid beredningen har ämbetsverken haft samråd även med andra myndigheter. Beredningen har gjorts i samarbete med branschaktörerna på nätverksmöten, på möten med enskilda aktörer och genom att begära skriftliga kommentarer till de beredda utredningarna.</p> <p>Uppförandekoderna för avtal och samarbete mellan aktörerna är juridiskt sett myndighetens vägledning och rekommendationer. Rekommendationerna har inte bindande rättslig kraft, utan rättsliga skyldigheter föreskrivs genom lag, förordningar och föreskrifter. Utredningen är inte en avtalsmodell, utan den ger aktörerna vägledning för ingående av avtal.</p> <p>Flera bakgrundsutredningar har gjorts som stöd för uppförandekoderna. Resultaten från utredningarna har beaktats när uppförandekoderna har tagits fram. Juridiska och tekniska bakgrundsutredningar har publicerats separat för att användas av aktörerna.</p>		
Nyckelord		
MaaS, resekedja, lag om transportservice, kombinationstjänst, persontransporttjänst, biljett- och betalningssystem, Lippu-projektet, tjänst på någon annans vägnar, avtal, gränssnitt		
Seriens namn		
Kommunikationsverkets publikationer		
Sidoantal	Språk	Sekretessgrad
35	svenska	Offentlig
Distribution	Förlag	
-	-	

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Allmänt .....</b>	<b>4</b>
1.1	Föremål för uppförandekoder .....	4
1.2	Beredning av uppförandekoderna.....	4
1.3	Uppförandekodernas syfte och bindande verkan .....	4
1.4	Myndigheternas vägledning och tillsyn .....	4
<b>2</b>	<b>Definitioner och aktörernas roller enligt lagen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Centrala begrepp vid tillämpning av lagen om transportservice.....	5
2.2	Uppgifter som ska skötas av olika parter i en resekedja.....	9
2.3	Gränsdragning mellan paketresor och mobilitetstjänster utifrån lagstiftningen .....	9
<b>3</b>	<b>Avtalsskyldigheter i nätverk av mobilitetstjänster.....</b>	<b>10</b>
3.1	De viktigaste skyldigheterna att ge tillträde till gränssnitt enligt lagen om transportservice.....	10
3.2	Skyldigheter att ge tillträde till gränssnitt.....	11
3.2.1	Skyldighet att ge tillträde till gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter eller bokning av transporter.....	11
3.2.2	Skyldighet att ge tillgång till tjänster på någon annans vägnar via ett gränssnitt .....	12
3.3	Avtalsskyldighet, förhandlingskyldighet och avtalsvägran .....	13
3.4	Bestämmelser om avtalsvillkor i lagen om transportservice .....	14
3.5	Villkor utanför minimiskyldigheterna.....	15
<b>4</b>	<b>Avtalstekniska frågor.....</b>	<b>15</b>
4.1	Sekretess.....	15
4.2	Överföring av avtal .....	15
4.3	Tvistlösning .....	15
4.4	Upphörande av avtal .....	16
4.5	Användning av varumärken.....	16
4.6	Informationsskyldighet innan avtal ingås .....	16
4.7	Ansvar mellan avtalsparter.....	17
4.8	Tillgänglighet av försäljningsgränssnitt .....	17
<b>5</b>	<b>Ansvar gentemot användare av tjänster .....</b>	<b>18</b>
5.1	Tydlig bild av avtalsparters roller och tjänster.....	18
5.2	Gemensamma tillvägagångssätt vid störningar i resekedjor.....	18
5.3	Reklamationer och ersättningar .....	19
5.4	Kvalitet på resekedjor.....	19
5.5	Tillgänglighet och tillgång till resekedjor .....	20
<b>6</b>	<b>Gränssnitt samt uppgifter som kan överföras via gränssnitt .....</b>	<b>20</b>

6.1	Uppgifter som kan överföras via gränssnitt .....	20
6.1.1	Enkelbiljetter till normalpris och reservering av enskilda resor	21
6.1.2	Tjänster på någon annans vägnar .....	21
6.1.3	Uppgifter som externa registerförare har om rabattgrunder ...	22
<b>7</b>	<b>Förhållande mellan väsentlig information och information om försäljningsgränssnitt.....</b>	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>Behandling av personuppgifter (dataskydd).....</b>	<b>22</b>
8.1	Bestämmelser och tillsyn .....	22
8.2	Begreppet "personuppgift" och personuppgifter i nätverket av mobilitetstjänster.....	22
8.2.1	Definition av personuppgift .....	22
8.2.2	Pseudonymisering och anonymisering .....	23
8.3	Personuppgiftsansvarigas och personuppgiftsbiträdens ställningar.....	23
8.3.1	Roller i resekedjor.....	24
8.3.2	Roller i tjänster på någon annans vägnar .....	24
8.4	Grunder för behandling av personuppgifter och användningsändamål för personuppgifter .....	25
8.4.1	Behandlingsgrunder i resekedjor.....	26
8.4.2	Behandlingsgrunder i tjänster på någon annans vägnar .....	26
8.4.3	Personuppgifter som behövs i tjänster på någon annans vägnar .....	27
8.5	Den registrerades rättigheter.....	27
<b>9</b>	<b>Informationssäkerhet.....</b>	<b>28</b>
9.1	Kontroll över informationssäkerhetsnivån, dvs. kraven på informationssäkerhet.....	28
9.2	Tillförlitlighet i identifiering .....	28
9.2.1	Behovet av identifiering i resekedjor och tjänster på någon annans vägnar .....	28
9.2.2	Tillförlitlighet i identifiering i elektronisk kommunikation.....	29
9.3	Krav på informationssäkerheten och dataskyddet vid tillträde till försäljningsgränssnitt .....	29
9.4	Krav på informationssäkerheten och dataskyddet i tjänster på någon annans vägnar.....	30
9.5	Frågor som ska avtalas om informationssäkerheten .....	31
<b>10</b>	<b>Säkring av tillförlitligheten hos avtalspart.....</b>	<b>31</b>
<b>11</b>	<b>Annan bindande lagstiftning .....</b>	<b>32</b>
11.1	Konkurrenslagstiftning .....	32
11.2	Betalningar och betaltjänster.....	32
<b>12</b>	<b>eKvitto.....</b>	<b>33</b>
<b>13</b>	<b>Bakgrundsutredningar .....</b>	<b>33</b>
<b>Bilaga 1</b>	<b>Bestämmelser i lagen om transportservice.....</b>	<b>35</b>



## 1 Allmänt

### 1.1 Föremål för uppförandekoder

Denna utredning gäller avtalsfrågor vid tillträde till ett i lagen om transportservice avsett försäljningsgränssnitt för biljetter/reserätter och vid tjänster på någon annans vägnar mellan transporttjänster, de som ordnar trafik tjänster och nya kombinationstjänster (MaaS-operatörer).

Syftet med bestämmelser och avtal är att resenärer ska kunna tillhandahållas resekedjor som omfattar flera aktörers tjänster.

### 1.2 Beredning av uppförandekoderna

Uppförandekoderna har beretts i myndighetsarbete i nära samarbete med branschaktörerna.

Uppförandekoderna offentliggörs i form av en utredning i Kommunikationsverkets publikationsserie.

Denna utredning och rekommendationerna bereddes 2017–2018 i myndighetsarbete inom Lippu-projektet som har tillsatts av kommunikationsministeriet. Syftet med Lippu-projektet är att skapa förutsättningar för tillhandahållande av enhetliga resekedjor i enlighet med lagen om transportservice. I projektet deltar Kommunikationsverket, Trafiksäkerhetsverket Trafi och Trafikverket.

Beredningen har gjorts i samarbete med branschaktörerna.

### 1.3 Uppförandekodernas syfte och bindande verkan

Uppförandekoderna för resekedjor

- Är till karaktären myndighetens vägledning och rekommendationer.
- *Har inte* bindande rättslig kraft, utan rättsliga skyldigheter föreskrivs genom lag, förordningar och föreskrifter.
- *Är inte* en avtalsmodell.
- *Utredningen fungerar som en checklista över de frågor som tillhandahållarna av mobilitetstjänster ska beakta eller som bör beaktas vid ingående av avtal.*

Uppförandekoderna innehåller rekommendationer för god praxis vid avtal och i samarbetet mellan aktörerna.

Innan tjänster tillhandahålls är det viktigt att avtalsparterna har en tydlig bild av den egna rollen och ställningen i resekedjan. Resenärer ska också informeras om avtalsparternas ställning och roll på ett tydligt sätt för att resenären ska ha kännedom om med vem denne står i avtalsförhållande. Avtalsparterna ska informera resenärer om innehållet i sina tjänster på ett tydligt sätt.

### 1.4 Myndigheternas vägledning och tillsyn

De frågor som behandlas i uppförandekoderna för resekedjor hör till olika myndigheters befogenheter. Myndigheterna ger vägledning i frågor som hör till myndighetens egna befogenheter.

Vid beredningen har ämbetsverken samrått med Konkurrens- och konsumentverket (konsumentskydd och konkurrensrättsliga synpunkter), dataombudsmannen (behandling av personuppgifter) och Finansinspektionen (reglering av betaltjänster).

- [Finansinspektionen](#) övervakar betaltjänster och kan ge vägledning om när betaltjänstlagen gäller en verksamhet och när det till exempel är fråga om ett sådant begränsat nätverk som avses i betaltjänstlagen och som bestämmelserna i lagen inte gäller.
- [Konkurrens- och konsumentverket](#) och [konsumentombudsmannen](#) övervakar och vägleder i frågor som rör lagstiftningen om konsumentskydd och paketresor. Tillsynen omfattar även i samarbete med Trafi införandet av EU-förordningar som har utfärdats för att skydda resenärer, till exempel förordningen om järnvägars ansvar och förordningen om passagerares rättigheter vid busstransport. Konkurrens- och konsumentverket övervakar också att konkurrenslagstiftningen iakttas.
- [Trafikverket](#) sköter vissa uppgifter som fastställs i lagen om transportservice. Trafikverket följer upp efterfrågan och utbudet av mobilitetstjänster och samordnar utvecklingen av tjänsterna och tjänsternas interoperabilitet i samarbete med branschnätverk. Dessutom är Trafikverket skyldigt att utveckla och underhålla tekniska lösningar och tjänster som stöder skyldigheterna att ge information om mobilitetstjänster, bland annat tjänstekatalogen NAP om information om aktörer ([www.finap.fi](http://www.finap.fi)).
- [Trafiksäkerhetsverket Trafi](#) är en allmän tillsynsmyndighet enligt lagen om transportservice. Trafi kan ge vägledning om skyldigheten att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt och i tillämpning av lagstadgade aktörsroller.
- [Dataombudsmannens byrå](#) övervakar lagenligheten i behandlingen av personuppgifter och tillgodoseendet av dataskyddsrättigheter. Dessutom främjar byrån medvetenheten om risker, bestämmelser, säkerhetsåtgärder, skyldigheter och rättigheter som hänför sig till behandlingen av personuppgifter.
- [Kommunikationsverket](#) deltar, på uppdrag av kommunikationsministeriet, som projektledare i Lippu-projektet.
- [Transport- och kommunikationsverket](#). I början av 2019 sammanslås Trafiksäkerhetsverket Trafi, Kommunikationsverket och vissa funktioner vid Trafikverket till ett nytt ämbetsverk, Transport- och kommunikationsverket. I fortsättningen sköter det nya ämbetsverket myndighetsuppgifter inom trafik, transport och elektronisk kommunikation. De ovannämnda ämbetsverkens uppgifter övertas av det nya ämbetsverket.

## 2 Definitioner och aktörernas roller enligt lagen

### 2.1 Centrala begrepp vid tillämpning av lagen om transportservice

Begrepp	Källa och förklaring	Observationer
---------	----------------------	---------------

<p><b>Tillhandahållare av helhetstjänster</b></p>	<p>Ett begrepp som har definierats för denna utredning.</p> <p>Kombinationstjänster, eller MaaS-operatörer, som utifrån avtal ansvarar gentemot resenärer för att transporterna i resekedjan eller ersättande transporter genomförs.</p> <p>jfr förmedlare</p>	<p>Tjänsterna utlovar framkomst, även om det uppstår störningar i de transporttjänster som ingår i resekedjan.</p> <p>Definitionen omfattar ansvar gentemot resenärer som är konsumenter i situationer där resekedjan inte förverkligas av skäl som beror på transporttjänster.</p>
<p><b>Transporttjänster</b></p>	<p>Ett begrepp som definieras i lagen om transportservice.</p> <p><i>I lagen om transportservice avses med transporttjänster yrkesmässig transport av personer eller gods.</i></p> <p><i>I lagen om transportservice avses med yrkesmässig transport på väg transport av personer eller gods på väg mot ersättning i förvärvssyfte.</i></p>	<p>Definitionen enligt lagen gäller transporter av både personer och gods medan uppförandekoderna för resetjänster gäller företag som tillhandahåller persontransporttjänster.</p> <p>I dessa uppförandekoder avses därför med transporttjänster persontransporttjänster.</p> <p>Verksamheten omfattas vanligen av krav på trafiktillstånd och yrkeskompetens.</p> <p>Biluthyrningstjänster är inga transporttjänster.</p> <p>Exempel på transporttjänster: taxiföretag, busstrafikföretag, järnvägsföretag.</p>
<p><b>Tillhandahållare av trafiktjänster</b></p>	<p>Ett begrepp som definieras i lagen om transportservice.</p> <p><i>I lagen om transportservice avses med trafiktjänster alla offentliga eller privata tjänster eller kombinationer av tjänster i anslutning till trafik som tillhandahålls för allmänt eller privat bruk</i></p>	<p>Definitionen enligt lagen är bred.</p> <p>Transporttjänster är en av trafiktjänsternas undertyper. Andra typer av trafiktjänster kan vara till exempel uthyrning av fordon eller köp av chaufförer. Till trafiktjänsterna hör också icke yrkesmässiga tjänster.</p> <p>Kan vara försedda med tidtabeller eller vara beställningstjänster.</p> <p>Exempel på trafiktjänster:</p>



		HRT, biluthyrningsföretag, bilpooler och även myndigheter som tillhandahåller trafiktjänster.
<b>Tillhandahållare av mobilitetstjänster</b>	<p>Ett begrepp som definieras i lagen om transportservice.</p> <p><i>I lagen om transportservice avses med mobilitetstjänster trafiktjänster och andra stödtjänster i omedelbar anslutning till dem, till exempel förmedlingstjänster, informationstjänster och parkeringstjänster.</i></p>	<p>Lagens allmänna definition som innefattar flera andra definitioner enligt lagen och vissa stödtjänster i anslutning till trafiktjänster.</p> <p>Exempel på mobilitetstjänster: Matkahuolto, taxiförmedlingscentraler, google.com/transit, Q-park, ReittiGPS, Whim, Kyyti, Trafikverkets tjänst Trafikläget.</p>
<b>Aktörer som svarar för biljett- och betalningssystem</b>	<p>Ett begrepp som har definierats för denna utredning.</p> <p>Sådana aktörer inom transportsektorn som har ett eget biljett- och betalningssystem.</p>	
<b>Resekedja</b>	<p>Ett begrepp som har definierats för denna utredning.</p> <p>En resa som har köpts av en kombinationstjänst på en gång och där resenären färdas med olika transportmedel från avreseorten till destinationen.</p>	<p>Termen "resekedja" används inom transportsektorn som ett bredare begrepp som också omfattar samordning av anslutningar och tidtabeller för fysiska transporter. I denna utredning ligger den centrala synpunkten dock på försäljning av reserätt på en gång.</p>
<b>Tillhandahållare av förmedlingstjänster</b>	<p>Ett begrepp som definieras i lagen om transportservice.</p> <p><i>I lagen om transportservice avses med förmedlingstjänster förmedling av transporter mot ersättning med undantag för förmedling som gäller enbart tjänsteleverantörens egna transporter.</i></p>	<p>Förmedlar andra företags persontransporter. Kan dessutom förmedla persontransporter som tillhandahålls av ett eget företag. Enbart förmedling av egna transporter (antingen egna transporter eller bilar eller enbart för eget bruk) tolkas inte som förmedlingstjänst. Till exempel ett taxiföretag som förmedlar taxibokningar enbart till</p>

		<p>sina egna chaufförer.</p> <p>Med förmedlingstjänster avses förmedling av transporter från en enda tillhandahållare av persontransporttjänster per resa, annan förmedling av transporter ingår i kombinationstjänsten.</p> <p>Definitionen enligt lagen gäller förmedling av både persontransporter och godstransporter medan uppförandekoderna för resekedjor gäller enbart förmedling av persontransporter.</p> <p>Förmedlingstjänsterna tar ut en ersättning av passageraren eller tillhandahållaren av transporttjänster. Som tjänst som tillhandahålls mot ersättning betraktas också exempelvis reklamfinansierad förmedling.</p> <p>Till exempel taxiförmedlingscentraler, Uber, Matkahuolto.</p>
<p><b>förmedlare</b></p> <p><b>dvs. kombinations-tjänster som har karaktären av förmedlare</b></p>	<p>Ett begrepp som har definierats för denna utredning.</p> <p>kombinationstjänster, eller MaaS-operatörer, som tillhandahåller resenärer resekedjor och som i resekedjan endast förmedlar avtal utan att garantera att transporterna genomförs</p> <p>jfr tillhandahållare av helhetstjänster</p>	<p>Definitionen omfattar ansvar gentemot resenärer som är konsumenter i situationer där resekedjan inte förverkligas av skäl som beror på transporttjänster.</p> <p>Även i detta fall ansvarar en kombinationstjänst för sin egen tjänst och ingår avtal om tjänsten med passagerare.</p>
<p><b>Tillhandahållare av kombinationstjänster</b></p>	<p>Ett begrepp som definieras i lagen om transportservice.</p> <p><i>I lagen om transportservice avses med kombinationstjänster skapande av resekedjor mot ersättning genom</i></p>	<p>Tillhandahållare av kombinationstjänster tillhandahåller tjänster för skapande av resekedjor mot ersättning genom att kombinera olika företags färdbiljetter eller</p>

	<p><i>kombination av olika tjänsteleverantörers mobilitetstjänster</i></p> <p>I denna utredning används även termen <i>MaaS-operatör</i> för kombinationstjänster.</p>	<p>taxibokningar.</p> <p>Tillhandahållare av kombinationstjänster kan ta ut en ersättning av passageraren eller få den genom något annat arrangemang. Reklamfinansierad verksamhet anses också ske mot ersättning.</p> <p>Exempel: Kyyti, Whim, järnvägs- och bussföretagens tjänster som tillhandahåller biljettkombinationer/resekedjor för olika trafikslag.</p>
--	--	---

## 2.2 Uppgifter som ska skötas av olika parter i en resekedja

Uppgift/roll	Kund	Tjänst på någon annans vägnar (t.ex. kombinations-tjänst)	Den som ger tillträde till ett gränssnitt (t.ex. transport-tjänst)	Extern personuppgiftsansvarig
Auktorisation för användning av användarkonton	X			
Kontroll av auktorisationer		X	X	X
Information om produkter som ingår i en resekedja		X	X	
Tillgång till tjänster			X	
Tillträde till gränssnitt		X	X	(X)
Skapande av en rese-id		X	X	
(Betaling)	X			

## 2.3 Gränsdragning mellan paketresor och mobilitetstjänster utifrån lagstiftningen

Lagstiftningen om kombinerade resetjänster och tillhandahållare av kombinerade resetjänster har ändrats. Den nya lagstiftningen ersätter lagen om paketresor och lagen om paketreserörelser. Ändringarna trädde i kraft den 1 juli 2018.

Från och med det datumet gäller lagen om transportservice inte paketresor:

- ”*förmedlingstjänster* förmedling av transporter mot ersättning, dock inte förmedling som gäller enbart tjänsteleverantörens egna transporter eller paketresor och sammanlänkade researrangemang som hör till tillämpningsområdet för lagen om kombinerade resetjänster (901/2017)”
- ”*kombinationstjänster* skapande av resekedjor och andra tjänstehelheter mot ersättning genom kombination av olika tjänsteleverantörers mobilitetstjänster, dock inte paketresor och sammanlänkade

researrangemang som hör till tillämpningsområdet för lagen om kombinerade resetjänster”

Tillhandahållare av resekedjor bör utreda om tillhandahållna servicehelheter omfattas av lagstiftningen om kombinerade resetjänster. Då ska tjänsteleverantören beakta skyldigheterna i ovannämnda lagstiftning till exempel vad gäller försäkringar.

Lagstiftningen om kombinerade resetjänster övervakas av Konkurrens- och konsumentverket.

### **3 Avtalsskyldigheter i nätverk av mobilitetstjänster**

#### **3.1 De viktigaste skyldigheterna att ge tillträde till gränssnitt enligt lagen om transportservice**

Lagen om transportservice fastställer tre skyldigheter att ge tillträde till gränssnitt.

För det första ska tillhandahållare av mobilitetstjänster ge tillgång till så kallad väsentlig information om sina tjänster via öppna gränssnitt. Väsentlig information kan variera efter typ av tjänst och vara bland annat information om rutter, hållplatser, tidtabeller, priser och tillgång till tjänsterna samt fordonens tillgänglighet. Skyldigheten gäller alla tillhandahållare av mobilitetstjänster oberoende av trafikslag. Tillgång till väsentlig information ges i Trafikverkets NAP-tjänst på [www.finap.fi](http://www.finap.fi).

Lagen om transportservice fastställer även två skyldigheter att ge tillträde till gränssnitt mellan biljett- och betalningssystem.

Den första skyldigheten gäller tillhandahållare av persontransporttjänster inom väg- och spårtrafik, tillhandahållare av förmedlingstjänster eller aktörer som på sådana tillhandahållares vägnar ansvarar för biljett- och betalningssystemet.

- Tillhandahållaren ska ge dem som tillhandahåller mobilitets- och kombinationstjänster tillträde till det försäljningsgränssnitt som används för biljett-, boknings- eller betalningssystemet. Det ska vara möjligt att via försäljningsgränssnittet köpa en sådan biljettprodukt som berättigar till en enkelresa till normalpris eller reservera en enskild resa eller transport vars exakta pris inte är känt när tjänsten inleds, eller som av någon annan orsak enligt överenskommelse ska betalas efter det att tjänsten utförts.

Den andra skyldigheten gäller alla leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster samt aktörer som på sådana leverantörers vägnar ansvarar för biljett- och betalningssystemet, om tjänsteleverantörerna har sådana användar- eller kundkonton som avses i lagen om transportservice.

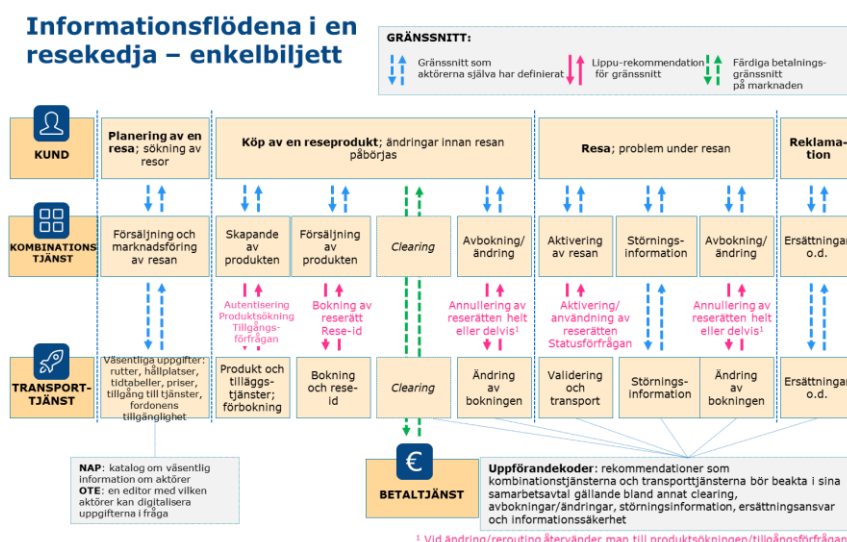
- Leverantörer som har ålagts skyldigheten ska ge andra leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster tillgång till sina biljett- och betalningssystem via försäljningsgränssnittet eller vid behov ge tillgång till systemen via någon annan elektronisk kanal så att de leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster som har rätt till tillgång, på begäran av dem som använder tjänsten och på deras

vagnar, skaffar biljettprodukter eller andra produkter som berättigar till användning av mobilitetstjänster med utnyttjande av identifierings- och användaruppgifter för ett befintligt användarkonto hos den som använder tjänsten.

- Skyldigheten gäller även dem som ger ut en biljett som innehåller en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor för mobilitetstjänsterna och som grundar sig på användarens identifieringsuppgifter i tjänsten. Om den som för ett register i anslutning till grunderna för bestämmande av en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor däremot är någon annan än den som ger ut biljetten, ska registerföraren och den som ger ut biljetten tillsammans se till att uppgifter om bestämningsgrunden är tillgängliga i den omfattning som behövs för att genomföra en kundhändelse på någon annans vägnar.

### 3.2 Skyldigheter att ge tillträde till gränssnitt

#### 3.2.1 Skyldighet att ge tillträde till gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter eller bokning av transporter



Utifrån lagen om transportservice är följande skyldiga att ge tillträde till gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter eller bokning av transporter och därigenom att ingå avtal:

- tillhandahållare av persontransporttjänster
- förmedlingstjänster
- aktörer som på ovannämnda parter vägnar ansvarar för biljett- och betalningssystem
- andra tillhandahållare av mobilitetstjänster
- tillhandahållare av kombinationstjänster

Enligt lagen om transportservice gäller skyldigheten att ge tillträde till ett gränssnitt inte en aktör, om det inte är tekniskt ändamålsenligt eller skäligt att uppfylla skyldigheten på grund av att företaget är litet eller dess geografiska verksamhetsområde begränsat. Både ändamålsenlighetskriteriet och skälighetskriteriet ska på så sätt uppfyllas. Avvikelsen ovan gäller dock inte behöriga myndigheter.

I praktiken kan en och samma aktör ha flera roller enligt lagen om transportservice. I så fall kan det uppstå en situation där det ska fastställas vem som har skyldigheten i fråga.

Enligt lagen har följande parter rätt att ge tillträde till ett gränssnitt och tillgång till information och därigenom att ingå avtal:

- mobilitetstjänster
- kombinationstjänster

Uppförandekoderna för resekedjor fokuserar på avtalsfrågor gällande kombinationstjänster när kombinationstjänster via försäljningsgränssnitt köper biljetter eller gör bokningar för transporttjänster i syfte att skapa resekedjor.

Utifrån skyldigheten att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt i enlighet med lagen om transportservice ska tillträde ges till ett försäljningsgränssnitt via vilket det är möjligt att köpa minst enkelbiljetter till normalpris eller boka transport.

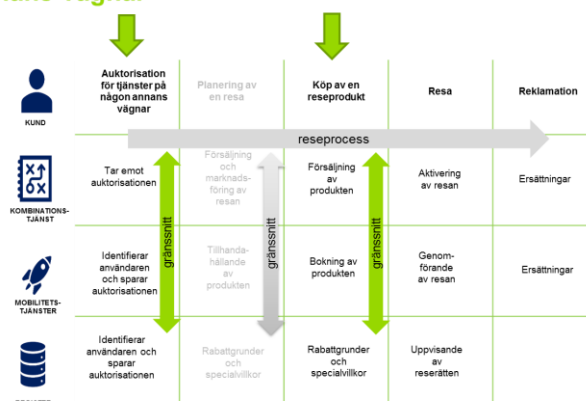
Om en aktör har ålagts att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt för biljett- och betalningssystemet, kan aktören själv bestämma vilken enkelbiljett som kan köpas till normalpris via gränssnittet.

Följande faktorer ska beaktas:

- Biljetten ska kunna köpas av alla, det vill säga den får inte vara riktad enbart till vissa målgrupper, såsom pensionärer eller kommuninvånare i en region.
- Utgångspunkten är att aktören tillgängliggör sin nuvarande normalprissatta biljettprodukt via gränssnittet. Biljetten får inte vara dyrare för kombinationstjänsterna än motsvarande biljett som säljs till slutanvändarna via andra kanaler. En dynamisk prissättning av enkelbiljetten i fråga är inte förbjuden.
- Minimiskyldigheten utgör inget hinder för en aktör att till exempel som kampanjerbjudande sälja normalprissatta enkelbiljetter till ett pris som är lägre för slutanvändare än för kombinationstjänster.

### 3.2.2 Skyldighet att ge tillgång till tjänster på någon annans vägnar via ett gränssnitt

#### Informationsflödena i resekedjor – tjänster på någon annans vägnar



Enligt lagen om transportservice ska gränssnitt för tjänster på någon annans vägnar möjliggöra att de leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster som har rätt till tillgång, på begäran av dem som använder tjänsten och på deras vägnar, skaffar biljettprodukter eller andra produkter som berättigar till rabatter, ersättningar eller andra specialvillkor med utnyttjande av de identifierings- och användaruppgifter för användaren av tjänsten som finns i tjänsten.

Tjänsterna på någon annans vägnar kan anses vara ett slags kundhantering i anslutning till mobilitetstjänster med hjälp av ett externt ombud. Juridiskt sett är det främst fråga om auktorisation. Tjänsterna på någon annans vägnar får inga sådana förmåner som kunden själv heller inte får. Priset på produkten skulle också vara lika högt.

Tjänster på någon annans vägnar omfattar med andra ord alla former av mobilitetstjänster, inbegripet bland annat alla transportslag, och kombinationstjänster. Dessutom kan de omfatta dem som för register över användaruppgifter. En sådan registerförare och den som ger ut biljetten ska tillsammans se till att uppgifter om bestämningsgrunden för en rabatt eller något annat specialvillkor är tillgängliga i den omfattning som behövs för att genomföra en kundhändelse på någon annans vägnar. En extern registerförare behöver inte nödvändigtvis ge användare av tjänster tillhandahållna på någon annans vägnar tillgång till ett gränssnitt, och kontrollen av uppgifter behöver inte ske i realtid.

Lagen definierar varken användarkontot eller kundkontot. Enligt regeringens proposition gällande den aktuella paragrafen ska vissa personuppgifter kopplas till användarens användarkonto. Både fysiska personer och juridiska personer kan ha användarkonton. Utgångspunkten för tjänster på någon annans vägnar är att personen har befintliga kund- eller användarkonton i både den tjänst som omfattas av tillträdesskyldigheten och den tjänst som tillhandahålls av den tjänsteleverantör som har rätt till tillgång.

Tjänster på någon annans vägnar omfattar alla biljettprodukter och andra produkter som ger rätt att använda mobilitetstjänster. Bland andra produkter för mobilitetstjänster nämns i regeringens proposition platsreserveringar och uthyrning av trafikmedel. Enligt definitionen av mobilitetstjänster kan parkeringstjänster och bilar som används gemensamt ingå i tjänster på någon annans vägnar. När det gäller definitionen av mobilitetstjänster är det mycket oklart hur stödtjänster i omedelbar anslutning till mobilitetstjänster ska tolkas.

### 3.3 Avtalsskyldighet, förhandlingsskyldighet och avtalsvägran

Huvudregeln i en affärsverksamhet är avtalsfrihet. Bestämmelserna i lagen om transportservice begränsar dock avtalsfriheten för tillhandahållare av transporttjänster och kombinationstjänster. Avtalsskyldigheten gäller endast sådana minimiskyldigheter som fastställs i lagen om transportservice.

Avtalsskyldigheten anses omfatta skyldighet för avtalsparterna att föra uppriktiga förhandlingar. Därför innebär avtalsskyldigheten bland annat

svar på en offertbegäran eller kontakt inom skälig tid och förmåga att ta hänsyn till relevanta omständigheter som en förhandlingspart har tagit upp.

Avtalsvillkor behandlas närmare nedan. Generellt kan det dock konstateras att det, med beaktande av den lagstadgade skyldigheten att ge tillträde till ett gränssnitt, måste finnas ett giltigt skäl till vägran att föra förhandlingar, ingå avtal eller att samarbeta i fråga om sådana produkter som fastställs i lagen. Ett sådant giltigt skäl kan främst vara följande:

- Avtalsparten kan inte specificeras på ett tillförlitligt sätt (registrerat företag/registrerad organisation, FO-nummer), avtalsparten har satts i konkurs, näringsförbud har meddelats avtalsparten eller avtalsparten omfattas av lagstadgade begränsningar eller begränsningar med anslutning till internationella avtalsförpliktelser (till exempel sanktionslistade aktörer).
- Det avsedda användningsändamålet för gränssnittet ansluter sig inte till den i lagen avsedda verksamhet som har karaktären av en kombinationstjänst.
- Avtalsparten uppfyller inte de skäliga minimikraven på informationssäkerhet och dataskydd. Det finns närmare bestämmelser om detta i fråga om tjänster på någon annans vägnar. Bedömning av tillförlitligheten i tjänster på någon annans vägnar behandlas i punkt 10.
- Omständigheter som ansluter sig till betalningsförmåga.

Om riskerna med avtalsparten kan hanteras genom avtalsvillkor som är skäliga i förhållande till riskerna, bör parten avtala om sådana villkor i stället för att vägra att ingå ett avtal. Sådana villkor kan vara till exempel säkerheter eller villkor för tillfälligt avbrytande av tjänster.

### 3.4 Bestämmelser om avtalsvillkor i lagen om transportservice

Avtalsvillkor som är tillåtna enligt minimiskyldigheterna i lagen om transportservice kan delas in i

- användarvillkor
- nödvändiga andra villkor.

Villkor som begränsar användningen av gränssnitt är förbjudna.

Minimiskyldigheterna kräver att användarvillkoren för försäljningsgränssnitt ska vara rättvisa, skäliga och icke-diskriminerande.

Tjänsteleverantörer som är skyldiga att ge tillträde till ovannämnda gränssnitt ska se till att tillträdet kan ske utan att vare sig informationssäkerheten eller integritetsskyddet i tjänsten äventyras. En sådan leverantör av mobilitets- eller kombinationstjänster som har rätt till tillgång till tjänster på någon annans vägnar ska se till att den egna tjänstens datasäkerhet och dataskydd håller en sådan nivå att tillgång till tjänster på någon annans vägnar kan ges utan att de äventyras.

Avtal om frågor som är nödvändiga för att tillhandahålla tjänster som omfattas av minimiskyldigheterna ingår i den samarbetskyldighet som fastställs i lagen om transportservice.



En biljett eller en annan rese-id som en kombinationstjänst har sålt ska kunna påvisas i transportmedlet. Dessutom är det nödvändigt att avtala om på vilket sätt aktörer i resekedjor ska sörja för de rättigheter och skyldigheter som fastställs i lagen om transportservice. Tvingande krav finns även i bland annat lagstiftningen om konsumentskydd och personuppgifter och i särskilda bestämmelser per transportslag. Därutöver finns det andra delområden som ska avtalas för att möjliggöra resekedjor.

Dessa nödvändiga villkor får inte överskrida de skyldigheter som fastställs i lagstiftningen. Villkoren får inte vara oskäligen så att de i praktiken utgör ett hinder för att ge tillträde till gränssnitt.

### 3.5 Villkor utanför minimiskyldigheterna

Lagen om transportservice innehåller inga bestämmelser om villkor utanför minimiskyldigheterna. Sådana villkor är till exempel följande:

- När det gäller gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter eller för bokning av transporter omfattar minimiskyldigheterna inte periodbiljetter och rabattbiljetter.
- Kreditprodukter omfattas inte av minimiskyldigheterna. Som kreditprodukter kan man förmodligen inte betrakta leveranser och betalningstider enligt vanlig betalnings- och faktureringspraxis mellan företag.
- Särskilda villkor av grosshandelnatur omfattas inte av minimiskyldigheterna.
- Avtal som är mer omfattande än minimiskyldigheterna omfattas av allmänna avtalsrättsliga principer och allmän lagstiftning.

## 4 Avtalstekniska frågor

### 4.1 Sekretess

Avtalsparterna ska avtala om sekretessen i avtalen. Sekretessavtalen får inte förbigå konsumenternas rätt att få information om vem reklamationer kan göras till.

Sekretessavtalen får inte förbigå skyldigheterna i lagstiftningen att lämna uppgifter till myndigheter eller att offentliggöra information.

### 4.2 Överföring av avtal

Avtalsparterna ska avtala om avtalet får överlåtas till tredje part och om förutsättningar och förfaranden för överföring.

Vid överföring av avtal ska hänsyn tas till om en aktör som avtalet ska överlåtas till uppfyller kraven i lagen på att ge tillträde till eller använda ett gränssnitt.

### 4.3 Tvistelösning

Avtalsparterna ska avtala på vilket sätt tvister löses. Tvister ska i första hand lösas genom förhandlingar. Om tvister inte kan lösas genom

förhandlingar, kan de enligt överenskommelse lösas i en allmän domstol för tvistemål eller genom skiljeförfarande.

I vissa ärenden kan tillsynsmyndigheten avgöra om skyldigheterna i lagstiftningen har uppfyllts.

I avtalsförhandlingar om minimiprodukter kan Trafiksäkerhetsverket Trafi i egenskap av tillsynsmyndighet vid tvister avgöra om ett villkor är förenligt med de tvingande åliggandena i lagen.

#### 4.4 Upphörande av avtal

Ett avtal kan ingås antingen för viss tid eller som ett tillsvidare gällande avtal. Ett avtal upphör med ett uppsägningsmeddelande, ett hävningsmeddelande, från avtalsparten, eller när avtalsparterna gemensamt avtalar om upphörande av avtalet.

Uppsägnings- eller hävningsgrunden för avtal om minimiprodukter kan inte vara en orsak som ensidigt har samband med avtalsparten och som inte kan anses motsvara kraven på att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt i enlighet med lagen om transportservice.

Uppsägningsgrunderna för andra avtal bestäms enligt de allmänna avtalsrättsliga principerna.

I problemsituationer är det primära medlet alltid utredning av ärendet och i allvarliga situationer ett tillfälligt avbrytande av tillhandahållandet av gränssnittet.

När beslut om avtal fattas ska hänsyn tas till eventuella konsekvenser för övriga aktörer i nätverket av mobilitetstjänster.

#### 4.5 Användning av varumärken

Avtalsparterna ska avtala om uppvisning av varumärken.

I avtalskedjor ska det vara möjligt att kombinationstjänster, för sina kunder, uppvisar varumärken tillhörande tillhandahållna transporttjänster.

I avtalskedjor ska det vara möjligt att transporttjänsters varumärken visas på färdbiljetter eller på något annat sätt i kombinationstjänsters servicemiljöer (till exempel applikationer).

#### 4.6 Informationsskyldighet innan avtal ingås

Tillämpning av bestämmelser om informationsskyldighet beror på transportslag och parternas och resenärernas roller (konsument/affärsresenär).<sup>1</sup> Parterna ska vara medvetna om sin lagstadgade informationsskyldighet. Dessutom bör parterna avtala om följande frågor:

- Koncentreras alla informationsskyldigheter vid försäljning i resekedjor till en enda aktör? Om ja, på vilket sätt fördelas kostnaderna?

<sup>1</sup> Bestämmelser om informationsskyldighet ingår i bland annat konsumentskyddslagen, den särskilda lagstiftningen om olika trafikslag, lagen om transportservice och lagstiftningen om paketresor.

- Vem ansvarar för att informationsskyldigheten enligt konsumentskyddslagen vid marknadsföring och försäljning samt eventuellt överlappande informationsskyldigheter vid olika transportslag iakttas på ett ändamålsenligt sätt?
- En tillhandahållare av transporttjänster kan bli ansvarig genom MaaS-operatörens marknadsföring. Hur ser parterna till att marknadsförings- och försäljningsinformationen om MaaS-operatörens tjänster är ändamålsenlig och uppfyller kraven i lagstiftningen?
- På vilket sätt får MaaS-operatören information om ändringar i de uppgifter som lämnas till resenärer innan avtal ingås?

#### 4.7 Ansvar mellan avtalsparter

Avtalsparternas ömsesidiga ansvarsfrågor kan bli oklara om parterna inte avtalar om dem.

I avtalen ska hänsyn tas till att avtalen om ömsesidig ansvarsfördelning inte får försämra konsumenternas lagstadgade ställning. Ett sådant avtalsvillkor är ogiltigt.

Aktörerna bör avtala om på vilka grunder aktören har rätt att få ersättning av sin avtalspartner, om aktören till en resenär har betalat ersättning för en skada som aktören inte har orsakat.

En rekommendabel modell för ansvarsfördelning kan anses vara en modell där riskerna och ansvaret bärs av den avtalspart som har bästa möjligheter att undvika skada. Avtalspraxis om ansvarsfördelning bör inte heller leda till ett oskäligt resultat. I regel ansvarar varje aktör för sin egen verksamhet och riskerna för verksamheten. Ansvarsfördelning bör överenskommas så att små aktörer i resekedjor också ska bevara sin förmåga att bära risker och utifrån avtalen inte ska lida av oskäliga risker på grund av andra kedjeaktörers verksamhet.

#### 4.8 Tillgänglighet av försäljningsgränssnitt

Avtalsparterna bör avtala om försäljningsgränssnittets tillgänglighet och kapacitet (SLA).

Lagen om transportservice innehåller inte bestämmelser om krav på kvalitet eller tillgänglighet av tjänster eller försäljningsgränssnitt. Lagen förutsätter dock att tillträde och användarvillkor tillhandahålls på skäliga och icke-diskriminerande villkor. Enligt lagen ska avtalsparterna samarbeta för att möjliggöra det praktiska genomförandet.

Det är mycket viktigt att försäljningsgränssnittet och de gränssnitt för biljett- och betalningssystemet som eventuellt har skiljts åt från försäljningsgränssnittet är tillgängliga vid genomförande av avtalspartens kombinationstjänster och av påvisande av färdbiljetter.

Avtalsparterna bör avtala om att de beaktar hur planeringen och utförandet av service- och ändringsarbeten påverkar den motsatta avtalsparten och vid behov andra aktörer i nätverket av mobilitetstjänster. Avtalsparterna bör avtala om att de vidtar service- och ändringsåtgärder på så sätt och

under en sådan tid att avbrottet i tjänsterna är så kort som möjligt och inverkan av avbrottet är så liten så möjligt.

## 5 Ansvar gentemot användare av tjänster

Det saknas särskilda bestämmelser om skydd för resenärer i avtalskedjor. De bestämmelser om resenärers rättigheter som gäller MaaS-operatörer och tillhandahållare av transporttjänster är splittrade och gäller enskilda fall. Därför bör parterna avtala om ömsesidiga ansvarsförhållanden.

MaaS-operatörer och tillhandahållare av transporttjänster får tämligen fritt avtala om ömsesidiga ansvarsförhållanden. Det är inte möjligt att på ett sätt som försämrar resenärers ställning avtala om användares rättigheter som föreskrivs i konsumentskyddslagen och den särskilda lagstiftningen om olika transportslag.

### 5.1 Tydlig bild av avtalsparters roller och tjänster

Skyldigheterna för tillhandahållare av transporttjänster gentemot resenärer fastställs till stor del utifrån den särskilda lagstiftningen om olika trafikslag. MaaS-operatörers ansvar beror inte enbart på den särskilda lagstiftningen, utan i betydande grad även på omfattningen av operatörens tjänster, resenärernas ställning och parternas ömsesidiga avtal.

Beroende på ovan nämnda faktorer kan MaaS-operatörer vara exempelvis tillhandahållare eller förmedlare av helhetstjänster. När lagstiftningen om paketresor tillämpas ålägger den betydande skyldigheter för MaaS-operatörer.

### 5.2 Gemensamma tillvägagångssätt vid störningar i resekedjor

I den särskilda lagstiftningen om olika trafikslag åläggs tillhandahållare av transporttjänster informationsskyldighet, ombokningsskyldighet och skyldighet att bistå vid ändringar och störningar. I den lagstiftningen har hänsyn däremot inte tagits till specialfrågor kring resekedjor. Skyldigheterna för MaaS-operatörer fastställs främst enligt de allmänna avtalsrättsliga principerna.

För att genomföra rättigheterna för resenärer och skydda resenärer bör parterna i oklara situationer avtala till exempel om följande gemensamma tillvägagångssätt:

- På vilket sätt får MaaS-operatören information om ändringar eller störningar i resekedjor?
- Vem informerar resenärer om hur försening eller annullering i en del av en resekedja påverkar hur resten av resekedjan genomförs?
- På vilket sätt samordnas en sådan information med den lagstadgade informationsskyldigheten för MaaS-operatörer och tillhandahållare av transporttjänster?
- Vilken är MaaS-operatörens rätt att avboka eller byta biljetter som operatören har skaffat för resenärer, om operatören är tvungen att omboka resekedjan på grund av ändringar eller störningar?

- På vilket sätt säkerställs fortsättning av resenärers resekedjor om rese-id av en eller annan orsak inte fungerar? Vem ombes resenären kontakta då?
- Vid vissa typer av störning kan MaaS-operatörer och tillhandahållare av transporttjänster ha delvis överlappande ombokningsskyldigheter, vars omfattning varierar. Parterna bör avtala om på vilket sätt dessa skyldigheter ska samordnas eller koncentreras så att skyddet för resenärer kan säkerställas.
- På vilket sätt byter aktörerna i resekedjor ut information om gjorda ombokningar eller återbetalningar av priser till resenärer?

### 5.3 Reklamationer och ersättningar

Tillhandahållare av transporttjänster kan, utifrån den särskilda lagstiftning som gäller tillhandahållaren, vara skyldig att betala separat fastställda standardsättningar eller skadestånd till resenärer. Även till den del den särskilda lagstiftningen inte tillämpas kan konsumenter ha rätt att få prisrabatter eller återbetalning på priset med stöd av allmänna konsumenträttsliga principer.

Om resenärer också orsakas skada, kan de allmänna avtalsrättsliga principerna bli tillämpliga. Eftersom MaaS-operatörer kan ha olika roller, kan det vara oklart för resenärer vem som egentligen ska bära ansvaret. För tydlighetens skull bör avtalsparterna avtala om följande frågor:

Reklamationsprocess och information om processen till resenärer:

- Till vem kan reklamationer göras?
- Är aktören skyldig att vidarebefordra reklamationer till den som egentligen bär ansvaret?

Tillvägagångssätt vid ersättning:

- Sköter någon centralt alla ersättningar till resenärer? Om skyldigheterna koncentreras, på vilket sätt fördelas kostnaderna?
- Om både MaaS-operatören och tillhandahållaren av transporttjänster med stöd av olika bestämmelser är ansvariga gentemot resenärer, vilkendera av dem bör resenärer i första hand vända sig till?
- På vilket sätt ansvarar tillhandahållaren av transporttjänster för annulleringar som påverkar MaaS-operatörens tjänster?
- Det är dock inte tillåtet att i avtal begränsa konsumentens rätt att kräva ersättning direkt av tillhandahållaren av transporttjänster.

### 5.4 Kvalitet på resekedjor

I avtal bör hänsyn, om möjligt, tas till faktorer som påverkar funktionen och säkerheten i resekedjor som kombinationstjänster tillhandahåller resenärer.

Utifrån de uppgifter som erhållits från olika aktörer i beredningsarbetet finns det få sådana uppgifter, men *om sådana uppgifter finns* bör de tillhandahållas i gränssnittet.

Uppgifter är användbara vid bland annat omdirigering och annan kundservice vid störningar.

Uppgifter för planering av en resekedja och säkerheten för förverkligande av kedjan kan vara till exempel

- uppgifter om hur lång tid det tar för att förflytta sig, i vilka förhållanden man ska förflytta sig eller vilka rutter det finns mellan olika transporter
- hur snabbt uppgifterna om en såld biljett eller en bokning eller aktivering uppdateras tekniskt så att biljetten/rese-id kan påvisas i ett transportmedel
- vilka uppgifter om ändringar eller störningar i anslutning till en resa det går att förmedla och hur snabbt.

## 5.5 Tillgänglighet och tillgång till resekedjor

Tillhandahållare av transporttjänster och MaaS-operatörer bör avtala om förfaranden för att förmedla information om att bistå resenärer och om hänsyn till rättigheterna för resenärer med funktionsnedsättning vid störningar. För att säkerställa tillgängliga resekedjor kan det vara behövligt att avtala om informationsförmedling på en noggrannare nivå än vad förordningen om väsentlig information om mobilitetstjänster kräver. För resenärer med funktionsnedsättning är det viktigt att i förväg få information om att ruttens tillgänglighet har säkerställts. Aktörerna bör dessutom vara beredda på enskilda begäranden om skäliga situationsspecifika anpassningar i enlighet med 15 § i diskrimineringslagen.

En närmare presentation av tillgänglighets- och tillgångssynvinklar finns i en särskild utredning, se slutet av förteckningen.

## 6 Gränssnitt samt uppgifter som kan överföras via gränssnitt

### 6.1 Uppgifter som kan överföras via gränssnitt

Lagen om transportservice förutsätter att gränssnitten möjliggör köp av enkelbiljetter till normalpris och reservering av enskilda resor samt, i och med tjänster på någon annans vägnar, även köp av biljettprodukter som innehåller rabatter eller andra förmåner.

Avtalsparterna bör avtala om tekniskt genomförande av gränssnitt och information som ska förmedlas. Detta innebär att informationen ska vara tillräcklig för att kunder ska kunna reservera önskade biljettprodukter och att de biljettprodukter som har skickats till resenären kan påvisas på ett ändamålsenligt sätt inför och under resan. I avtalet om uppgifter som ska förmedlas ska dock hänsyn tas till bestämmelserna om dataskydd. Dessa bestämmelser behandlas i punkt 8 i uppförandekoderna.

### 6.1.1 Enkelbiljetter till normalpris och reservering av enskilda resor

Lagen om transportservice förutsätter att det ska vara möjligt att via ett försäljningsgränssnitt köpa en enkelresa till normalpris och reservera en enskild resa eller transport vars exakta pris inte är känt när tjänsten inleds.

Parterna kan också avtala om tillhandahållande av andra produkter via försäljningsgränssnittet.

En gränssnittsspecifikation av rekommendationstyp och ett exempel på genomförande av gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter har genomförts i Lippu-projektet. I projektet specificeras de tekniskt nödvändiga respektive valfria uppgifter som kan överföras via gränssnitt. Lippu-gränssnittsspecifikationen är dock inte heltäckande. Det är inte obligatoriskt att använda Lippu-gränssnittsspecifikationen. Om genomförandet av ett försäljningsgränssnitt ändå omfattar information som motsvarar Lippu-gränssnittsspecifikationen, kan gränssnittet antas uppfylla kraven i lagen vad gäller informationsinnehåll.

Lippu-gränssnittsspecifikationen finns på

<https://github.com/finnishtransportagency/lippu-api>

### 6.1.2 Tjänster på någon annans vägnar

Enligt lagen om transportservice ska gränssnitt för tjänster på någon annans vägnar möjliggöra att de leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster som har rätt till tillgång, på begäran av dem som använder tjänsten och på deras vägnar, skaffar biljettprodukter eller andra produkter som berättigar till rabatter, ersättningar eller andra specialvillkor med utnyttjande av de identifierings- och användaruppgifter för användaren av tjänsten som finns i tjänsten.

Basfunktionerna för tjänster på någon annans vägnar är auktorisation och köp av biljetter. Bakgrundsdokumentet "*APIt puolesta-asioinnissa*" innehåller en processbeskrivning av ett potentiellt genomförandesätt och en beskrivning av gränssnitten och de uppgifter som kan överföras via gränssnitten.

Presumtioner för beskrivningen är bland annat följande:

- auktorisationen görs per mobilitetstjänst så att tjänsten på någon annans vägnar styr kunden att logga in på sitt användarkonto i mobilitetstjänsten
- auktorisationen görs i regel för en längre period så att det med en och samma auktorisation är möjligt att under hela giltighetstiden köpa biljettprodukter utan att auktorisationsprocessen varje gång behöver upprepas på nytt
- både tjänsten på någon annans vägnar och tillhandahållaren av mobilitetstjänster har information om auktorisationen.

Specifikationerna presenterar även en del alternativa genomförandesätt för de funktioner som behövs. Specifikationerna är avsedda som stöd för aktörerna när dessa avtalar om tekniskt genomförande av gränssnitt, och utgör inget hinder för att avtala om ett annat slags genomförande.

### 6.1.3 Uppgifter som externa registerförare har om rabattgrunder

Lagen om transportservice omfattar även situationer där uppgifterna om rabattgrunder administreras av någon annan aktör än tjänsten på någon annans vägnar eller tillhandahållaren av mobilitetstjänster, till exempel en kommun, BRC eller FPA. En aktör som administrerar uppgifter om grunderna för bestämmande av en rabatt behöver inte ge tillträde till ett gränssnitt till en part som har rätt till tjänster på någon annans vägnar. Bestämmelsen ålägger dock den part som administrerar uppgifter om grunderna för bestämmande av en rabatt och den som ger ut biljetten att tillsammans se till att uppgifter om rabattgrunden är tillgängliga i kundhändelsen.

De aktuella gränssnitten och de uppgifter som kan överföras via gränssnitten har inte behandlats i detalj i Lippu-projektet. Vid behov ska tjänsten på någon annans vägnar och tillhandahållaren av mobilitetstjänster avtala om användning av gränssnitten i fråga och om de uppgifter som ska överföras via gränssnitten. Utgångspunkten är naturligtvis de gränssnitt som de aktuella tjänsteleverantörerna tillhandahåller.

## 7 Förhållande mellan väsentlig information och information om försäljningsgränssnitt

Syftet med ett sådant *gränssnitt för väsentlig information* om mobilitetstjänster som avses i lagen om transportservice är att möjliggöra tillgång till passagerarinformation, till exempel ruttguider. I statsrådets förordning 643/2017 fastställs den obligatoriska respektive valfria information som ska ges i ett öppet gränssnitt. Detta gränssnitt ska meddelas till Trafikverket som offentliggör informationen i NAP-databasen.

Syftet med ett sådant *försäljningsgränssnitt* för biljett- och betalningssystemens interoperabilitet som avses i lagen om transportservice är att möjliggöra kommersialisering och försäljning av resekedjor. Försäljningsgränssnittet ska meddelas till Trafikverket som offentliggör informationen i NAP-databasen utifrån en så kallad multimodal förordning.

## 8 Behandling av personuppgifter (dataskydd)

### 8.1 Bestämmelser och tillsyn

Europeiska unionens allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679 innehåller bestämmelser om skydd av personuppgifter. Lagstiftningen om skydd av personuppgifter tillämpas alltid när personuppgifter behandlas.

Dataombudsmannen är den behöriga myndigheten vid tillsynen över dataskyddsförordningen.

### 8.2 Begreppet "personuppgift" och personuppgifter i nätverket av mobilitetstjänster

#### 8.2.1 Definition av personuppgift

Med personuppgift avses enligt artikel 4.1 i dataskyddsförordningen varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person. En identifierbar fysisk person är en fysisk person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett



identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller onlineidentifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

Definitionen av personuppgift är mycket bred. När en resenär erbjuds resekedjetjänster, uppstår vanligen en situation där personuppgifter behandlas. Som sådana uppgifter betraktas till exempel resenärens kontaktuppgifter och kreditkortsuppgifter som behandlas i anslutning till bokningen. Personuppgifter kan också vara uppgifter för påvisande av reserätt.

Dataskyddsbestämmelserna är på så vis tillämpliga i stora delar av verksamheten för nätverket av mobilitetstjänster.

### 8.2.2 Pseudonymisering och anonymisering

Det ska beaktas att även om uppgifterna har pseudonymiserats betraktas de fortfarande som personuppgifter. Även om en enskild aktör i en resekedja inte kan utreda en resenärs identitet, räcker det med att en part genom att förena olika uppgifter kan identifiera resenären. Därför är till exempel en rese-id en personuppgift, om den kan kopplas till en enskild resenär av någon aktör, även om den inte innehåller resenärens namn eller några andra tydliga personuppgifter.

Uppgifter är anonyma om personuppgifter oåterkalleligen ges en sådan ändrad form att den registrerade inte direkt eller indirekt utifrån uppgifterna kan identifieras av någon.

## 8.3 Personuppgiftsansvarigas och personuppgiftsbiträdens ställningar

Behandling av personuppgifter omfattar olika roller.

- Som personuppgiftsansvarig betraktas en aktör som ensam eller tillsammans med andra fastställer ändamål och medel för behandling av personuppgifter.
- Med personuppgiftsbiträde avses en part som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning. I så fall sker behandlingen ofta med fullmakt, på underleverans eller i samarbete.
- Personuppgiftsansvariga kan också vara parallella, vilket innebär att varje personuppgiftsansvarig har en självständig rätt att behandla personuppgifter.

En personuppgiftsansvarig fastställer ändamål för behandling av uppgifter och utnyttjar uppgifter för sina egna användningsändamål i enlighet med sina förfaranden för behandling av uppgifter. Ett personuppgiftsbiträde behandlar däremot inte uppgifter för sina egna användningsändamål, utan behandlar uppgifter enbart för den personuppgiftsansvariges räkning i enlighet med den personuppgiftsansvariges anvisningar och ett avtal med den personuppgiftsansvarige. Biträdet får inte heller en självständig rätt att utnyttja uppgifter.

En personuppgiftsansvarig ska bland annat informera de registrerade om behandling av uppgifter. Informationen ska lämnas i en begriplig och tydlig form. Dataskyddsförordningen innehåller närmare bestämmelser om

innehållet i den information som ska lämnas, bland annat den personuppgiftsansvariges kontaktuppgifter, uppgifter om syftet med behandlingen och uppgifter om den registrerades rättigheter. Parterna kan dock också avtala om sina ömsesidiga åtaganden till exempel så att avtalspartnern åläggs att informera de registrerade.

När en personuppgiftsansvarig lämnar uppgifter till en annan personuppgiftsansvarig, ansvarar den som lämnar ut uppgifter för att utlämnandet är lagligt.

### 8.3.1 Roller i resekedjor

I nätverket av mobilitetstjänster fungerar MaaS-operatörer som tillhandahållare av helhetstjänster i fråga om personuppgifter som har samlats in om resenärer.

MaaS-operatörer som förmedlare samt tillhandahållare av transporttjänster kan fungera som personuppgiftsansvariga och/eller personuppgiftsbiträden beroende på vilka uppgifter som för tillfället behandlas och vad som har avtalats om varje aktörs uppgifter och roll. Roller fastställs dock alltid utifrån faktisk behandling av personuppgifter och från fall till fall. Det är inte möjligt att genom avtal göra en avvikelse i en roll som bygger på lagstiftning.

### 8.3.2 Roller i tjänster på någon annans vägnar

Utifrån en juridisk utredning verkar det som om olika aktörers roller i behandlingen av personuppgifter är klara. Utifrån utredningen är utgångspunkten att aktörer i tjänster som upprätthåller fysiska personers användarkonton på någon annans vägnar är självständiga personuppgiftsansvariga. Utgångspunkten är att varje aktör i så fall ansvarar för behandlingen av personuppgifter själv.

Dataskyddsförordningen nämner inte uttryckligen parallella personuppgiftsansvariga, men i den praktiska tillämpningen kan åliggandena bedömas som ett förhållande mellan parallella personuppgiftsansvariga. Frågor som ska avtalas mellan parallella personuppgiftsansvariga behandlas nedan.

Bedömning av rollerna i behandlingen av uppgifter om *fysiska personers* användarkonton:

- Användare: registrerad
- Tjänst på någon annans vägnar (kombinationstjänsten eller mobilitetstjänsten): en självständig personuppgiftsansvarig
- Den som ger tillträde (mobilitetstjänsten eller kombinationstjänsten): en självständig personuppgiftsansvarig
- Den som ger tillträde (den aktör som ansvarar för biljett- och betalningssystemet på mobilitetstjänstens eller kombinationstjänstens vägnar): det beror på avtalet mellan mobilitetstjänsten eller kombinationstjänsten och den ansvariga aktören för biljett- och betalningssystemet huruvida den ansvariga aktören är en självständig personuppgiftsansvarig eller ett personuppgiftsbiträde. När personuppgifter behandlas ska biträdet iakttä avtalet med den

personuppgiftsansvarige (artikel 28 i dataskyddsförordningen), och det är den personuppgiftsansvarige som beslutar om utlämnande av uppgifter till en annan personuppgiftsansvarig, inte biträdet.

- En extern part som administrerar uppgifter om grunderna för bestämmande av en rabatt, en ersättning eller ett villkor: en självständig personuppgiftsansvarig.

Bedömning av rollerna i behandlingen av uppgifter om *juridiska personers* användarkonton:

- Utifrån dataskyddsförordningen skiljer sig rollerna från rollerna i fråga om fysiska personers användarkonton.
- Anställd hos den juridiska personen, eller användarföretaget, en konsult eller motsvarande: registrerad
- Juridisk person, eller användarföretag: personuppgiftsansvarig
- Tjänst på någon annans vägnar: kan vara ett personuppgiftsbiträde som arbetar för användarföretagets räkning eller en personuppgiftsansvarig
- En giltig behandlingsgrund ska bedömas utifrån roll.

#### **8.4 Grunder för behandling av personuppgifter och användningsändamål för personuppgifter**

Behandling av personuppgifter kräver alltid en lagstadgad grund. Enligt dataskyddsförordningen får personuppgifter behandlas

- (a) med samtycke av den registrerade
- (b) för att ett avtal mellan den registrerade och den personuppgiftsansvarige ska kunna genomföras
- (c) för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar den personuppgiftsansvarige
- (d) för att skydda intressen som är av grundläggande betydelse för den registrerade eller för en annan fysisk person
- (e) för att utföra en uppgift av allmänt intresse eller som ett led i den personuppgiftsansvariges myndighetsutövning
- (f) för att bevaka den personuppgiftsansvariges eller en tredje parts berättigade intressen.

Användningsändamålen för personuppgifter påverkar hur en behandlingsgrund väljs och bestäms. Användningsändamålen ska planeras och bestämmas innan uppgifter samlas in. I nätverket av mobilitetstjänster samlas uppgifter främst in för att tillhandahålla tjänster och hantera kundrelationer. Den personuppgiftsansvarige ska informera den registrerade om användningsändamål innan behandlingen av uppgifter inleds. Det ska också beaktas att uppgifter i regel får användas enbart för ändamål som har fastställts i förväg.

#### 8.4.1 Behandlingsgrunder i resekedjor

I nätverket av mobilitetstjänster kan grunden för behandling av personuppgifter främst vara att genomföra ett avtal (b) eller att bevaka berättigade intressen (f). Organisationer som betraktas som myndigheter och som deltar i genomförandet av offentliga resekedjor (exempelvis samkommuner) kan grunda behandlingen av personuppgifter på berättigade intressen, när det inte är fråga om myndighetsutövning eller någon annan skötsel av förvaltningsuppgifter. Det är möjligt att en personuppgiftsansvarig har flera olika grunder för behandling av personuppgifter i olika syften.

Om en personuppgiftsansvarig vill behandla även andra personuppgifter utöver de uppgifter som behövs för att tillhandahålla tjänster, kan detta kräva samtycke av den registrerade (a). Det är viktigt att samtycket är tydligt formulerat så att den registrerade förstår vad denne ger sitt samtycke till. Den registrerade ska ge sitt samtycke frivilligt genom en aktiv åtgärd.

#### 8.4.2 Behandlingsgrunder i tjänster på någon annans vägnar

En giltig behandlingsgrund ska bedömas utifrån varje personuppgiftsansvarigs egen ställning och användningsändamålet. Grunden ska bedömas utifrån dataskyddsförordningen, vilket begränsar avtalsfriheten.

Personuppgifter kan lämnas till en personuppgiftsansvarig som själv har en behandlingsgrund. Enbart åtkomsträtten anses vara utlämnande av uppgifter även om den som har åtkomst till uppgifter inte själv sparar uppgifterna.

Bedömning av de behandlingsgrunder som fastställs i dataskyddsförordningen:

- Tjänst på någon annans vägnar: genomförande av ett avtal som har ingåtts med en användare
- Skyldighet att ge tillträde: en lagstadgad skyldighet, alternativt beredning av genomförandet av ett avtal som har ingåtts med en registrerad
- En extern personuppgiftsansvarig: i lagen om transportservice fastställs den lagstadgade skyldigheten endast som en allmän samarbetskyldighet. Behandlingen kan dock grunda sig åtminstone på ett berättigat intresse för tillträdesskyldighet. (Vilken inverkan de särskilda bestämmelserna har på lagen om transportservice har inte utvärderats till exempel i fråga om FPA.)

För känsliga uppgifter behövs ett uttryckligt samtycke av den registrerade, eftersom inget annat uttryckligen har föreskrivits i lagen om transportservice. Kraven för ett uttryckligt samtycke kan uppfyllas tekniskt till exempel genom en elektronisk signatur eller en tvåfasig verifiering. Det kan anses att begäran om samtycke en gång är tillräcklig, förutsatt att den formuleras noggrant så att den ska omfatta fortlöpande tjänster på någon annans vägnar.

### 8.4.3 Personuppgifter som behövs i tjänster på någon annans vägnar

Ett allmänt krav på att endast personuppgifter som behövs får behandlas innebär att varje personuppgiftsansvarig ska bedöma vilka personuppgifter den personuppgiftsansvarige behöver behandla. Det gäller att komma ihåg att personuppgifter endast utifrån denna nödvändighetsgrund kan användas för tjänster på någon annans vägnar, inte till exempel för marknadsföring.

En nödvändighetsbedömning förutsätter följande:

- **Minimering:** Personuppgiftsansvariga får endast behandla uppgifter som är nödvändiga för att genomföra en kundhändelse på någon annans vägnar. Personuppgiftsansvariga ska bedöma om uppgifterna behövs och om tjänsten rimligen kan utföras utan en viss personuppgift. När en personuppgiftsansvarig lämnar ut uppgifter ska den också kontrollera att mottagaren behöver uppgifterna. Eventuella massutlämnanden ska bedömas särskilt noggrant.
- **Ändamålsbegränsning:** Personuppgifter får endast användas för det ändamål som de har erhållits för. Därför får personuppgifter som behandlas för att utföra tjänster på någon annans vägnar inte användas till exempel för marknadsföring.
- **Lagringstid:** Den period under vilken uppgifter lagras ska fastställas. Uppgifter får endast lagras under den tidsperiod då lagringen är nödvändigt med tanke på berättigade intressen, till exempel för att behandla reklamationer. Efter detta ska uppgifterna raderas eller anonymiseras.

## 8.5 Den registrerades rättigheter

En registrerad, eller användare av tjänster, har flera rättigheter i anslutning till en behandling av personuppgifter. I regel är varje personuppgiftsansvarig själv ansvarig för att rättigheterna förverkligas för de uppgifter som denna har samlat in.

De som deltar i nätverket av mobilitetstjänster ska ta hänsyn till att de registrerades rättigheter förverkligas i den egna verksamheten och i ömsesidiga avtal.

- För att en personuppgiftsansvarig ska kunna säkerställa transparent behandling av uppgifter, ska denna informera den registrerade innan behandlingen av uppgifter inleds.
- Om en registrerad har frågor om behandlingen av sina uppgifter, ska den personuppgiftsansvarige kunna besvara den registrerades begäran utan obefogat dröjsmål.
- En registrerad har rätt att kontrollera vilka uppgifter den personuppgiftsansvarige behandlar om denne och att begära att uppgifter raderas eller rättas eller att behandlingen av uppgifter begränsas.
- I vissa fall har den registrerade också rätt att invända mot behandling av uppgifter.

- Om uppgifter behandlas för att fullgöra ett avtal eller med samtycke av den registrerade, har den registrerade rätt att överföra sina uppgifter från systemet till ett annat system som förs av en annan personuppgiftsansvarig. Den registrerade har också alltid rätt att ta tillbaka sitt samtycke till behandling av uppgifter.

## 9 Informationssäkerhet

### 9.1 Kontroll över informationssäkerhetsnivån, dvs. kraven på informationssäkerhet

God informationssäkerhetspraxis ska följas för att sörja för informationssäkerheten i gränssnitt och tjänster.

I dessa uppförandekoder behandlas inte tillgänglighetsfrågor i detalj. Aktörer kan sinsemellan avtala om dem med beaktande av kraven på rättvisa, skälighet och icke-diskriminering i lagen.

Med underhåll av informationssäkerhet avses de tekniska och organisatoriska åtgärder som en aktör genomför för att sörja för integritet, tillgänglighet och sekretess i nät- och informationssystem.

Med kontroll över informationssäkerhet avses en fortlöpande hantering av informationssäkerhetshelheten och att tillräckliga informationssäkerhetsåtgärder vidtas i syfte att sörja för en fysisk säkerhet och säkerhet i datakommunikation, informationssystem och användning.

När åtgärder vidtas ska den tekniska utvecklingen och kostnaderna för åtgärderna beaktas, och åtgärderna ska anpassas till hot och risker.

#### Åtgärder som har anpassats till risker

Informationssäkerhetspraxis krävs av alla parter och den ska utgå från hotmodellering och riskfokusering. Utgångsdata i dessa är till exempel mängden personuppgifter som ska skyddas, uppgifter om betalningsmedel och den ekonomiska riskens omfattning – och å andra sidan ekonomiska förluster eller anseenderisk om tjänsten inte är tillgänglig till exempel på grund av blockering av tjänsten.

En avtalspart kan kräva att den andra avtalsparten anpassar de tekniska och organisatoriska åtgärder som vidtas för informationssäkerheten till hotets allvar och sannolikhet, till kostnaderna för åtgärderna samt till de tekniska möjligheter att avvärja hotet som står till buds.

### 9.2 Tillförlitlighet i identifiering

#### 9.2.1 Behovet av identifiering i resekedjor och tjänster på någon annans vägnar

Avtalsparterna ska fastställa om resenärer behöver identifieras så att resenärernas identitet kontrolleras och binds till resekedjan i något skede av resekedjan.

I tjänster på någon annans vägnar ska avtalsparterna utifrån behovet av att skydda de personuppgifter som behandlas och av att bevara tillförlitligheten i användarkontona bedöma om specificeringen och

sammanslagningen av användarkontona är tillräcklig eller om det är nödvändigt att styrka användarnas identitet.

Avtalsparterna ska avtala om genom vilka förfaranden de identifierar en användare, vid behov styrker användarens identitet och länkar användarens auktorisation till användarkontot.

Huvudprincipen är att personuppgifter inte ska behandlas onödigtvis, vilket också gäller identifiering av resenärer.

### 9.2.2 Tillförlitlighet i identifiering i elektronisk kommunikation

En användare kan identifieras i elektronisk kommunikation genom olika metoder, vars säkerhet kan variera.

Enligt lagen om transportservice ska en persons identitet styrkas på ett tillförlitligt eller särskilt tillförlitligt sätt. I motiveringen till lagen konstateras det dock att lagen inte kräver att stark autentisering ska användas i tjänster på någon annans vägnar. Det är möjligt att strängare krav kommer att ställas utifrån någon annan tillämplig lagstiftning.

I mobilitetstjänsternas eller kombinationstjänsternas egna ärendehanteringstjänster och vid skapande av ett användarkonto ska leverantören av mobilitetstjänsterna eller kombinationstjänsterna från sina egna utgångspunkter bedöma behovet av att styrka användarnas identitet och av att säkerställa en tillförlitlig identifiering vid kommunikationen. Eftersom två olika aktörers användarkonton i tjänsterna på någon annans vägnar ska kunna länkas med varandra på ett tillräckligt tillförlitligt sätt, ska den som har tillträdesskyldighet och tjänsterna på någon annans vägnar komma överens om vilken metod och vilka personuppgifter som är tillräckliga för tjänsterna på någon annans vägnar.

Om avtalsparterna eller en av dem inte använder stark autentisering, kan parterna till exempel avtala om vilken jämförelse av personuppgiftshelheten som ska användas så att användarens auktorisation kan länkas till användarkontot (namn, adress, e-postadress, telefonnummer, födelsestid osv.). Metoden kan även innebära en återkommande bekräftelse eller en bekräftelse av engångskaraktär per sms eller e-post.

Utöver användarkontot och specificeringen av användare ska avtalsparterna på en mer teknisk nivå avtala om vilka uppgifter som ska användas i en kundhändelse på någon annans vägnar, till exempel användarkontots nummer eller någon annan pseudonym.

## 9.3 Krav på informationssäkerheten och dataskyddet vid tillträde till försäljningsgränssnitt

Med *tillträdesskyldig* avses den mobilitets- eller kombinationstjänst, eller den som på deras vägnar ansvarar för biljett- och betalningssystemet, som enligt lagen ska ge tillträde till ett gränssnitt för försäljning av enkelbiljetter.

Med *avtalsparter* avses den som är skyldig att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt och den mobilitetstjänst som skaffar produkter via försäljningsgränssnittet.

- Den tillträdesskyldiga ska se till att tillträdet kan ske utan att vare sig informationssäkerheten eller integritetsskyddet i tjänsten äventyras.
- En avtalspart kan kräva att den andra avtalsparten följer god informationssäkerhetspraxis, som har anpassats till riskerna, i datakommunikationen via biljett- och betalningssystemets försäljningsgränssnitt och sina system, som kan påverka datakommunikationen via försäljningsgränssnittet eller informationssäkerheten i behandling av uppgifter som fås via försäljningsgränssnittet.

#### **9.4 Krav på informationssäkerheten och dataskyddet i tjänster på någon annans vägnar**

Förteckningen nedan innehåller en allmän beskrivning av hur kraven på informationssäkerheten och skyddet av personuppgifter ska uppfyllas i tjänster på någon annans vägnar.

- En tjänst på någon annans vägnar kan använda tillträdet till ett användarkonto via det gränssnitt eller de identifieringsuppgifter för användaren eller tjänsten på någon annans vägnar som den tillträdesskyldiga administratören av användarkontot ger och som ska avtalas när tillträdet ges.
- En kundhändelse på någon annans vägnar inleds på initiativ av en kund.
- En tjänst på någon annans vägnar och en tillträdesskyldig administratör av ett användarkonto ska båda
  - vid behandling av uppgifter i sina egna informationssystem följa god informationssäkerhetspraxis som har anpassats till riskerna
  - vid överföring av uppgifter i datakommunikationen följa god informationssäkerhetspraxis som har anpassats till riskerna
  - se till att personuppgifter om en användare behandlas på ett säkert sätt
  - se till att endast personuppgifter som är nödvändiga för tjänsten på någon annans vägnar behandlas i tjänsten på någon annans vägnar
  - se till att avtalspartens affärshemligheter, kryptografiska hemligheter eller andra uppgifter som behövs för att ge tillträde till ett användarkonto i tjänsten på någon annans vägnar behandlas på ett säkert sätt och enbart för det överenskomna ändamålet
  - lagra de uppgifter som behövs för att verifiera kundhändelsen på någon annans vägnar i en eventuell störningsutredning, eller uppgifter om den tid som behövs för ett motsvarande behov.
- En tjänst på någon annans vägnar ska
  - identifiera sig för den tillträdesskyldiga administratören av ett användarkonto på det sätt som har överenskomits när tillträdet har getts
  - se till att identifieringsuppgifter och andra uppgifter om en användare inte är tillgängliga för andra än för användaren och den tillträdesskyldiga.



## 9.5 Frågor som ska avtalas om informationssäkerheten

Det är viktigt att parterna avtalar om åtminstone följande frågor:

- Informationssäkerhet i förvaring av information
- Informationssäkerhet i överföring av information
- Förfarande för ändring av system, gränssnitt och krav
- Hantering av störningar eller hot i gränssnitt eller system
- Sekretess i uppgifter om störningar, ändringar och transaktioner
- Förfarande för att säkerställa informationssäkerheten/tillförlitligheten hos en avtalspart

## 10 Säkring av tillförlitligheten hos avtalspart

En avtalspart kan kräva en överenskommelse med den andra avtalsparten om vilket förfarande parterna ska tillämpa för att kunna försäkra sig om att underhållet av informationssäkerheten hos den motsatta parten är tillräcklig.

Ett rekommendabelt och skäligt förfarande är att noggrant fastställa kraven i ett avtal och att göra tekniska tester av gränssnitt som är tillgängliga på internet.

Enbart på grund av tillträde till ett försäljningsgränssnitt anses det inte vara skäligt att kräva en oberoende kvalitetsrevision eller certifiering av hela systemet. När en avtalspart gör en kvalitetsrevision, bör hänsyn tas till skydd av affärshemligheter, yrkeshemligheter och personuppgifter. Förfaranden som är tyngre än dessa kan dock tillämpas om de också i övrigt av affärsekonomiska skäl kan användas av aktören.

### **Kriterier och villkor som på förhand har angetts av den som är skyldig att ge tillgång till tjänster på någon annans vägnar**

Den tillträdesskyldiga ska på förhand ange bedömningskriterierna och villkoren till tjänsterna på någon annans vägnar.

Det rekommenderas att den tillträdesskyldiga offentliggör kriterierna och villkoren till exempel på sin webbplats. Om den tillträdesskyldiga inte offentliggör dem, ska den ange dem ofördröjligen efter att tjänsten på någon annans vägnar har begärt tillträde.

Enligt lagen ska bedömningskriterierna och villkoren vara rättvisa, skäliga och icke-diskriminerande och inte innefatta villkor som begränsar användningen.

Utifrån lagens krav på rättvisa, skäliga och icke-diskriminerande villkor ska den tillträdesskyldiga i kriterierna beakta motsvarande tillförlitlighetsprov som den själv har. Dessa är dock inte nödvändigtvis minimikrav. Dessutom ska kraven på den identifiering av användare som krävs av den som begär tillträde på ett rättvist sätt anpassas till den tillträdesskyldigas egen förmåga och rutiner för identifiering av användare och till behovet att verifiera användarnas identitet.

## 11 Annan bindande lagstiftning

Företag ska utöver lagen om transportservice även beakta annan bindande lagstiftning i sina ömsesidiga avtal, till exempel konkurrenslagstiftningen och lagstiftningen om betalningsförmedling.

### 11.1 Konkurrenslagstiftning

Den allmänna konkurrenslagstiftningen ska också beaktas. Av konkurrenslagen (948/2011) följer allmänna ramvillkor för avtalsfriheten.

Enligt 5 § i konkurrenslagen är avtal mellan näringsidkare, beslut av sammanslutningar av näringsidkare samt samordnade förfaranden av näringsidkare förbjudna om de har till syfte att hindra, begränsa eller snedvrیدا konkurrensen på ett betydande sätt eller om det av dem följer att konkurrensen på ett betydligt sätt hindras, begränsas eller snedvrیدs.

Om ett företag har en dominerande marknadsställning, är obefogat diskriminerande förfaranden förbjudna. Exempelvis vägran att tillhandahålla ett gränssnitt skulle kunna strida mot konkurrenslagen, om tillhandahållaren har en dominerande marknadsställning. När det gäller lagen om transportservice ska det beaktas att de särskilda bestämmelserna redan till vissa delar ålägger en skyldighet att ge tillträde till ett försäljningsgränssnitt.

Med tanke på konkurrenslagen kan det finnas skäl att beakta den eventuella inverkan av avtalssamarbetet mellan kombinationstjänster och transporttjänster på marknaden för kombinationstjänster.

### 11.2 Betalningar och betaltjänster

Enligt Lippu-projektets bedömning är det inte nödvändigt att sträva efter att specificera ett särskilt betalningsgränssnitt för trafiktjänster. På marknaden för betaltjänster tillhandahålls internationella tjänster som inte på något sätt utgör hinder för transportsektorns utveckling. Det finns inget skäl att aktörerna ska införa ett nationellt specificerat särskilt betalningsgränssnitt.

Det är enklast och ofta ändamålsenligt att aktörerna i resekedjor köper betalningsförmedlingstjänsterna av befintliga tjänsteleverantörer inom branschen.

Avtalsparterna ska avtala om vem som debiterar resenärer för biljetter och bokningar i resekedjor och på vilket sätt, och om på vilket sätt betalningar förmedlas eller clearas mellan olika aktörer. Avtalsparterna bör också avtala om vem i resekedjan som sörjer för arrangemangen för krediteringar med tillhandahållaren/tillhandahållarna av betaltjänster och på vilket sätt, och klargöra sinsemellan ersättnings- och regressarrangemangen.

\* Blir kombinationstjänster tillståndspliktiga betaltjänster?

Om aktörerna i nätverket av mobilitetstjänster själva till vissa delar sörjer för betalningsförmedlingen, ska de utreda om verksamheten omfattas av betaltjänstlagen. Bestämmelser om betaltjänster finns i betaltjänstlagen, som övervakas av Finansinspektionen.

I vissa situationer ska kombinationstjänsterna beakta att deras verksamhet till den del det gäller betalningsförmedling kan ändras till verksamhet som avses i betaltjänstlagen och som kräver tillstånd.

## 12 eKvitto

I mobilitetstjänsterna sker ett betydande antal kvittotransaktioner varje år (taxitrafik: över 50 miljoner stycken, tågtrafik: 76 miljoner stycken, inrikes flygtrafik: 2,5 miljoner stycken). Inom transportsektorn kan automatiseringen av behandlingen av kvittouppgifter medföra besparingar på många nivåer, till exempel vid användningen av reseräkningssystem och strukturerade kvittouppgifter. Förmedlingen av kvittouppgifter har samband med betalning av reserätt, men inte direkt med förmedling av reserätt. Det är dock ändamålsenligt att tillhandahållarna av mobilitetstjänster beaktar kraven på att ta fram och förmedla strukturerade kvittouppgifter när de implementerar sina system för förmedling av reserätter.

I Teknologindustriens eKvitto-projekt har man fastställt branschspecifika anvisningar om tillämpning av ett strukturerat eKvitto. Mobilitetstjänster är en av de branscher vars behov har beaktats i arbetet. För mobilitetstjänster har relevanta frågor varit specificeringen av relevanta kvittouppgifter (en del av uppgifterna för försäljningsgränssnitt) och modellerna för skapande och förmedling av kvitton i resekedjor (roller för tillhandahållare av betaltjänster och mobilitetstjänster).

De tillämpningsanvisningar som har utarbetats i eKvittoprojektet, "eReceipt guidelines", finns på [https://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file\\_attachments/2018\\_ekuitti\\_eng\\_sisus\\_vedos\\_6.pdf](https://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/2018_ekuitti_eng_sisus_vedos_6.pdf).

## 13 Bakgrundsutredningar

Följande bakgrundsutredningar har gjorts som stöd för uppförandekoderna:

1. Dittmar & Indrenius Advokatbyrå Ab: Selvitys kuluttajansuoja-, vahingonkorvaus- ja tietosuojakysymyksistä (2017)
2. Susanna Lehti ja kumppanit Oy: Selvitys liikennepalvelulain mukaisen liikkumispalveluverkoston esteettömyyteen ja palveluiden saavutettavuuteen liittyvistä erityiskysymyksistä (2018)
3. HPP Asianajotoimisto Oy: Selvitys lento- ja meriliikenteen sääntelyn yhteensovittamisesta liikennepalvelulain puolesta-asioinnin kanssa (2018)
4. Dittmar & Indrenius Advokatbyrå Ab: Selvitys tietosuojavaatimusten toteuttamisesta liikennepalvelulain mukaisessa puolesta-asioinnissa (2018)
5. Citrus Oy: API:n puolesta-asioinnissa (2018)
6. Lippu-projektet: Tietosuoja, tietoturva ja sopijapuolen luotettavuudesta varmistuminen (2018)

Syftet med bakgrundsutredningarna är att öka medvetenheten hos företag som tillhandahåller mobilitetstjänster i Finland om de krav som byggs på lagstiftningen, men även om de krav som har ett relevant samband med mobilitetstjänster samt om hur kraven kan beaktas i gränssnitten och

avtalen mellan företagen. Bakgrundsutredningarna publiceras som bilagor till Lippu-projektets utredning. Företag som tillhandahåller mobilitetstjänster kan använda dem som stöd i sin verksamhet och sina avtal.

## Bilaga 1 Bestämmelser i lagen om transportservice

### **Lagen om transportservice III avd. 2 kap.**

#### 2 §

##### *Biljett- och betalningssystemens interoperabilitet*

*Den som tillhandahåller persontransporttjänster eller förmedlingstjänster inom väg- och spårtrafik eller den som för sådana tillhandahållares räkning svarar för biljett- och avgiftssystemet ska ge dem som tillhandahåller mobilitets- och förmedlingstjänster tillträde till det försäljningsgränssnitt som används för biljett- och avgiftssystemet för att utan sådana villkor som begränsar användningen (19.12.2017/1056)*

*1) möjliggöra köp av en sådan biljettprodukt som berättigar till en enkelresa till normalpris och i fråga om vilken den reserätt som baserar sig på biljettprodukten enkelt ska kunna påvisas med hjälp av allmänt tillgänglig teknik, eller*

*2) reservera en enskild resa eller transport vars exakta pris inte är känt när tjänsten inleds, eller som av någon annan orsak enligt överenskommelse ska betalas efter det att tjänsten utförts.*

*Den som tillhandahåller transporttjänster och som tillhandahåller endast andra transporttjänster inom persontrafiken än sådana som en behörig myndighet enligt IV avd. 1 kap. 4 och 5 § upphandlar enligt denna lag, lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016), nedan upphandlingslagen, eller lagen om upphandling och koncession inom sektorerna vatten, energi, transporter och posttjänster (1398/2016), kan avvika från kravet i 1 mom., om det inte är tekniskt ändamålsenligt eller skäligt att uppfylla det på grund av att företaget är litet eller dess geografiska verksamhetsområde begränsat.*

*Den tjänsteleverantör som är ålagd att ge tillträde i enlighet med 1 mom. till ett gränssnitt för biljett- och betalningssystemet ska för att möjliggöra det praktiska genomförandet samarbeta med den tillhandahållare av mobilitets- eller samordningstjänster som utnyttjar gränssnittet.*

#### 2 a § (4.5.2018/301)

##### *Tjänster på någon annans vägnar*

*En leverantör av mobilitets- eller kombinationstjänster och en aktör som på dess vägnar ansvarar för biljett- eller betalningssystem ska ge andra leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster tillgång till sina biljett- och betalningssystem via försäljningsgränssnittet eller vid behov ge tillgång till systemen via någon annan elektronisk kanal, samt möjliggöra att de leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster som har rätt till tillgång, på begäran av dem som använder tjänsten och på deras vägnar, skaffar biljettprodukter eller andra produkter som berättigar till användning av mobilitetstjänster med utnyttjande av identifierings- och användaruppgifter för ett befintligt användarkonto hos den som använder tjänsten.*

*Den som ger ut en biljett för en mobilitetstjänst som innehåller en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor ska ge leverantörer av mobilitets- eller kombinationstjänster tillgång till systemet via ett befintligt gränssnitt eller någon annan elektronisk kanal, och på det sättet möjliggöra att de leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster som har rätt till tillgång, på begäran av dem som använder tjänsten och på deras vägnar, skaffar biljettprodukter eller andra produkter som berättigar till rabatter, ersättningar eller andra specialvillkor med utnyttjande av identifierings- och användaruppgifter för ett befintligt användarkonto hos den som använder tjänsten. Om den som för ett register i anslutning till grunderna för bestämmande av en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor är någon annan än den som ger ut biljetten, ska registerföraren och den som ger ut biljetten tillsammans se till att uppgifter om bestämningsgrunden är tillgängliga i den omfattning som behövs för att genomföra en kundhändelse på någon annans vägnar.*

*I samband med sådana kundhändelser på någon annans vägnar som avses i 1 och 2 mom. får personuppgifter endast behandlas i den omfattning som behövs för styrkande av någons identitet och för att genomföra kundhändelsen. Utöver vad som föreskrivs någon annanstans i lag ska identiteten kunna styrkas på ett särskilt tillförlitligt sätt då tillgång till tjänster på någon annans vägnar grundas eller då den ändras väsentligt. Identiteten ska kunna styrkas också i samband med en kundhändelse på någon annans vägnar.*

*Tillgång till ett gränssnitt eller system enligt 1 och 2 mom. ska ges utan några villkor som begränsar användningen. I 1 mom. avsedda leverantörer av mobilitets- eller kombinationstjänster och aktörer som på deras vägnar ansvarar för biljett- eller betalningssystem samt i 2 mom. avsedda utgivare av biljetter för en mobilitetstjänst som innehåller en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor har dock rätt enligt på förhand angivna kriterier och villkor bedöma tillförlitligheten hos en sådan leverantör av en mobilitets- eller kombinationstjänst som har rätt till tillgång. Tillgång till uppgifter får inte nekas, om den aktör som begär tillgång har ett tillstånd, ett godkännande, en auditering eller en certifiering för verksamheten i fråga som beviljats av en myndighet eller för motsvarande ändamål av en tredje part som myndigheten befullmäktigat, eller om det annars visas att verksamheten motsvarar en allmänt tillämpad standard eller allmänt accepterade villkor inom branschen. Den som nekas tillgång ska ges sakligt motiverade skäl till detta.*

*I 1 mom. avsedda leverantörer av mobilitets- och kombinationstjänster och aktörer som på deras vägnar ansvarar för biljett- eller betalningssystem samt sådana i 2 mom. avsedda utgivare av biljetter för en mobilitetstjänst som innehåller en rabatt, en ersättning eller ett specialvillkor som endast tillhandahåller andra persontransporttjänster än sådana som en i IV avd. 1 kap. 3 eller 4 § avsedd behörig myndighet upphandlar enligt denna lag eller upphandlingslagen eller som enheter inom sektorerna vatten, energi, transporter och posttjänster upphandlar enligt den lagen, får avvika från kravet i 1 eller 2 mom. om det inte är tekniskt ändamålsenligt och skäligt att uppfylla det till följd av att företaget eller dess verksamhetsområde är litet.*

*En tjänsteleverantör som är skyldig att ge tillträde till ett gränssnitt enligt 1 eller 2 mom. och en leverantör av mobilitets- eller kombinationstjänster som utnyttjar gränssnittet ska samarbeta för att möjliggöra de behövliga praktiska arrangemangen. Tillgången ska vara tillräckligt omfattande för att de som tillhandahåller mobilitets- och kombinationstjänster ska kunna tillhandahålla tjänster obehindrat och effektivt.*

*2 a § har tillfogats genom L 301/2018 och träder i kraft 1.1.2019.*

#### **4 §**

##### **Allmänna krav på tillträde till ett gränssnitt**

*Tillgång till information och informationssystem med hjälp av ett öppet gränssnitt enligt 1, 2 och 2 a § och de stödtjänster, de användarvillkor, den programvara, de licenser och andra tjänster som behövs för tillträdet ska tillhandahållas på rättvisa, skäliga och icke-diskriminerande villkor.*

*Tjänsteleverantörer som är skyldiga att ge tillträde till gränssnitt enligt 1, 2 och 2 a § ska se till att tillträdet kan ske utan att vare sig datasäkerheten eller integritetsskyddet i tjänsten äventyras. En i 2 a § avsedd leverantör av mobilitets- eller kombinationstjänster som har rätt till tillgång ska se till att den egna tjänstens datasäkerhet och dataskydd håller en sådan nivå att tillgång på någon annans vägnar kan ges utan att de äventyras.*

## **Lag om transportservice III avd. 2 kap. Informationens och informationssystemens interoperabilitet**

### **1 § Väsentlig information om mobilitetstjänster**

Oberoende av trafikslag ska den som tillhandahåller mobilitetstjänster inom persontrafik se till att väsentliga och aktuella uppgifter om mobilitetstjänsterna finns att tillgå i maskinläsbar form och kan användas fritt med hjälp av en förbindelse som upprättats i ett informationssystem (öppet gränssnitt). Väsentliga uppgifter omfattar åtminstone information om rutter, hållplatser, tidtabeller, priser och tillgång till tjänsterna samt fordonens tillgänglighet.

Webbadressen eller webbadresserna för det gränssnitt som avses i 1 mom. och för den information som behövs för att få tillgång till gränssnittet samt uppdateringarna av materialet ska meddelas till Trafikverket innan verksamheten inleds eller i fråga om uppdateringar omedelbart när den nya adressen är känd.

Trafikverket ska tillhandahålla teknisk service som alternativt kan användas för den förmedling av information som avses i 1 mom.

Genom förordning av statsrådet får närmare bestämmelser utfärdas om den väsentliga information som avses i 1 mom. och de krav som ställs på informationens aktualitet samt om teknisk interoperabilitet.

### **2 §**

#### **Biljett- och betalningssystemens interoperabilitet**

Den som tillhandahåller persontransporttjänster eller förmedlingstjänster inom väg- och spårtrafik eller den som för sådana tillhandahållares räkning svarar för biljett- och avgiftssystemet ska ge dem som tillhandahåller mobilitets- och förmedlingstjänster tillträde till det försäljningsgränssnitt som används för biljett- och avgiftssystemet för att utan sådana villkor som begränsar användningen

1) möjliggöra köp av en sådan biljettprodukt som berättigar till en enkelresa till normalpris och i fråga om vilken den reserätt som baserar sig på biljettprodukten enkelt ska kunna påvisas med hjälp av allmänt tillgänglig teknik, eller

2) reservera en enskild resa eller transport vars exakta pris inte är känt när tjänsten inleds, eller som av någon annan orsak enligt överenskommelse ska betalas efter det att tjänsten utförts.

## **Kontaktinformation**

PB 313

Erik Palméns plats 1

00561 Helsingfors

tfn 0295 390 100

fax: 0295 390 270

**[www.viestintävirasto.fi](http://www.viestintävirasto.fi)**