

REGLUGERÐ

um breytingu á reglugerð nr. 324/2023 um leigubifreiðaaakstur.

1. gr.

Eftirfarandi breytingar verða á 2. gr. reglugerðarinnar:

- a. Við bætist ný málsgrein sem verður 1. mgr., svohljóðandi, og breytist röð eftirfarandi málsgreina til samræmis við það: Leigubifreið skal auðkennd með sérstöku skráningarkerki í samræmi við reglugerð um skráningu ökutækja.
- b. Við 4. mgr. bætist nýr málslíður, svohljóðandi: Leyfisskírteinið skal vera staðsett á mælaborði fyrir miðju.

2. gr.

Á eftir 3. gr. reglugerðarinnar koma tvær nýjar greinar, 3. gr. a og 3. gr. b, ásamt fyrirsögnum, svohljóðandi:

- a. (3. gr. a)

Leyfissvipting.

Hafi umsækjandi verið sviptur leyfi á grundvelli 16. gr. laga um leigubifreiðaaakstur, nr. 120/2022, skal umsókninni hafnað séu ástæður sviptingarinnar enn fyrir hendi.

Liggi fyrir ákvörðun Neytendastofu eða eftir atvikum úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála, úrskurður kærunefndar vöru- og þjónustukaupa eða úrlausn sambærilegs stjórnvalds sem varðar brot leyfishafa á lögum eða reglugerðum skal hann upplýsa Samgöngustofu þar um. Hafi rekstrarleyfishafi í úrlausn verið talinn brotlegur skal Samgöngustofa leggja mat á hvort einnig sé um að ræða brot gegn 1. mgr. 8. gr. laga um leigubifreiðaaakstur, nr. 120/2022, þar sem honum ber að tryggja að reksturinn fari fram í samræmi við góða viðskiptahætti. Samgöngustofa skal enn fremur leggja mat á hvort starfsemi leyfishafa er að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti, sbr. 1. mgr. 13. gr. laga um leigubifreiðaaakstur, og getur stofnunin hafið sviptingarferli í samræmi við 16. gr. laganna.

- b. (3. gr. b)

Framkvæmd eftirlits.

Samgöngustofa skal árlega hafa sérstakt eftirlit, að frumkvæði stofnunarinnar, með nægjanlegum fjölda leyfishafa svo að það geti talist grundvöllur til frekara áhættumiðaðs eftirlits, sbr. 2. mgr.

Samgöngustofa skal koma sér upp áhættumatskerfi þar sem framkvæmd eftirlits er skráð sem og niðurstöður þess. Athugasemdir skulu skráðar og viðkomandi leyfishafa gefin einkunn eftir fjölda og alvarleika athugasemda. Frekara eftirlit skal haft með þeim sem hljóta lakari heildareinkunn, eða eru tengdir þeim aðilum.

Samgöngustofa skal árlega hafa eftirlit með viðurkenndum námskeiðshöldurum, sbr. 4. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar.

Samgöngustofa skal árlega skila ráðherra skýrslu um framkvæmd eftirlits á undangengnu ári.

3. gr.

Við 4. mgr. 4. gr. reglugerðarinnar bætast þrír nýir málslíðir, svohljóðandi: Próf skulu þreytt án utanaðkomandi aðstoðar. Samgöngustofa viðurkennir og hefur eftirlit með námskeiðshaldara. Beiðni um

viðurkenningu skulu fylgja upplýsingar um kennslustað, ábyrgðarmann og gögn um skipulag fyrirhugaðra námskeiða, þar á meðal kennsluáætlun.

4. gr.

Við 5. gr. reglugerðarinnar bætast fjórar nýjar málsgreinar, svohljóðandi:

Leigubifreiðastöð skal setja og birta háttænisreglur sem gilda skulu um alla þá sem hafa afgreiðslu á viðkomandi stöð. Skulu starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar sem hafa afgreiðslu á stöðinni staðfesta þær skriflega við gildistöku þeirra eða eftir því sem við á þegar þeir hefja störf eða akstur í afgreiðslu stöðvarinnar.

Í háttænisreglum leigubifreiðastöðvar skal að minnsta kosti fjallað um:

- a. Markmið og gildissvið reglnanna.
- b. Fagmennsku og framkomu starfsmanna leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafa í afgreiðslu hennar.
- c. Öryggi í akstri og aðbúnað.
- d. Viðskiptahætti, verð og greiðslur.
- e. Persónuvernd, trúnað og meðferð gagna.
- f. Jafnræði og þjónustu við viðkvæma hópa.
- g. Kvartanir og viðurlög.
- h. Innleiðingu reglnanna, innra eftirlit og eftirlit með framkvæmd reglnanna.
- i. Aðgengi leyfishafa að stöðinni.
- j. Gildistöku reglnanna.

Hafi atvinnu- eða rekstrarleyfishafi ítrekað eða með alvarlegum hætti brotið gegn háttænisreglum leigubifreiðastöðvar eða að öðru leyti sýnt af sér háttsemi sem er ósamrýmanleg leigubifreiðaðþjónustu getur stöðin á þeim grunni hafnað því að veita honum afgreiðslu. Að öðrum kosti skal leyfishafa standa til boða afgreiðsla stöðvarinnar svo framarlega sem viðskiptalegir hagsmunir standa því ekki í vegi. Stöðin skal skrá ástæðu höfnunar.

Leigubifreiðastöð skal halda rafræna atvikaskrá um frávik er verða í starfsemi rekstrar- og atvinnuleyfishafa svo sem um brot gegn lögum og reglum. Undir frávik falla einnig kvartanir viðskiptavina og annarra viðsejenda auk atriða sem fram koma í innra eftirliti stöðvarinnar. Færsla atvika skal hið minnsta sýna hvaða leyfishafa atvikið varðar, hvenær það varð, hvað för úrskeiðis og ráðstafanir til úrbóta. Framkvæmd skal reglubundin greining á atvikum sem koma upp í akstri tengdum leigubifreiðastöðinni, hið minnsta ársfjórðungslega, og í kjölfarið leitast við að bæta úr þeim atriðum sem betur mega fara í starfsemi leigubifreiðastöðvarinnar. Óheimilt er að vinna persónuupplýsingar í öðrum tilgangi en þeim að tryggja öryggi og stuðla að neytendavernd og til að viðhafa megi eftirlit með því að starfsemi fari fram lögum samkvæmt.

Samgöngustofa hefur eftirlit með því að háttænisreglur leigubifreiðastöðva séu til samræmis við gerðar kröfur sem og að þeim sé fylgt af hálfu viðkomandi leigubifreiðastöðvar og tengdra leyfishafa. Fyrirmynd að háttænisreglum leigubifreiðastöðvar er birt í fylgiskjali með reglugerð þessari.

5. gr.

Í stað 2. málsl. 3. mgr. 7. gr. reglugerðarinnar koma þrír nýir málslíðir, svohljóðandi: Þar skal að minnsta kosti koma fram upphafsgjald, kílómetragjald og mínútagjald auk heildarverðs samkvæmt verðskrá fyrir 10 km ferð sem tekur 12 mínútur. Leturstærð skal að lágmarki vera 40 mm og letrið í greinilegum lit svo að auðveldlega megi aðskilja verðskrána frá öðrum merkingum leigubifreiðarinnar. Verðskrána skal þá ekki vera hægt að fjarlægja af leigubifreiðinni með auðveldum hætti.

6. gr.

Orðin „Rekstrarleyfishafi eða eftir atvikum“ í 1. málsl. 2. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar falla brott.

7. gr.

Á eftir 8. gr. reglugerðarinnar kemur ný grein, 8. gr. a, ásamt fyrirsögn, svohljóðandi:

Rafræn skrá.

Leigubifreiðastöð skal halda rafræna skrá yfir allar seldar ferðir. Skráin skal byggja á gervihnattaupplýsingum og innihalda að minnsta kosti skráningu:

- a. upphafs- og endastöðvar ferðar,
- b. tímasetningu upphafs og enda ferðar,
- c. auðkenni ökutækis og leyfishafa,
- d. verðupplýsingar fyrir selda ferð.

Skráin skal vistuð í viðurkenndu og öruggu rafrænu kerfi sem fullnægir kröfum um gagnavernd, dulkóðun og aðgangsstýringu. Upplýsingar úr skránni skulu aðgengilegar eftirlitsaðilum í rauntíma í gegnum örugga vefgátt og varðveittar í 60 daga frá því að ferð var ekin. Aðgangur að skránni skal bundinn við eftirlitsaðila og hlutaðeigandi neytendur.

Leigubifreiðastöð skal tryggja að kerfið virki óslitið meðan á starfsemi stendur. Verði bilun í kerfinu skal tafarlaust gera viðeigandi ráðstafanir.

Berist Samgöngustofu kvörtun neytenda vegna leigubifreiðapjónustu leiðbeinir stofnunin viðkomandi varðandi möguleika á öflun upplýsinga úr rafrænni skrá og um kæruleiðir.

8. gr.

Við reglugerðina bætist nýtt ákvæði til bráðabirgða, svohljóðandi:

Rekstrarleyfishafi, sem rekur leigubifreiðastöð án starfsleyfis leigubifreiðastöðvar þar sem ein leigubifreið sem hann er skráður eigandi eða umráðamaður að hefur afgreiðslu skal á gildistíma leyfisins sinna skyldum og fullnægja gerðum kröfum til leigubifreiðastöðvar, eftir því sem þær eiga við.

9. gr.

Reglugerð þessi, sem er sett samkvæmt heimild í 5. mgr. 5. gr., 7. mgr. 6. gr., 5. mgr. 7. gr., 5. mgr. 8. gr., 5. mgr. 9. gr., 3. mgr. 11. gr., 9. mgr. 12. gr., 4. mgr. 16. gr. og 23. gr. laga um leigubifreiðaakstur, nr. 120/2022, og b-

lið 3. mgr. 72. gr. umferðarlaga, nr. 77/2019, öðlast þegar gildi. Þó skal a-liður 1. mgr. 1. gr. ekki öðlast gildi fyrir en 1. apríl 2027.

Innviðaráðuneytinu, 21. september 2026.

Eyjólfur Ármannsson.

Ingilín Kristmannsdóttir.

Fylgiskjal.**HÁTTERNISREGLUR
leigubifreiðastöðvarinnar [...].****1. gr.***Markmið og gildissvið.*

Reglum þessum er ætlað að stuðla að góðum starfsháttum svo að starfsemi leigubifreiðastöðvarinnar [...] og leyfishafa í afgreiðslu hennar einkennist af fagmennsku, öryggi, jafnræði og framúrskarandi þjónustu svo að ekki verði með nokkru móti dregið úr því nauðsynlega trausti sem starfsemin nýtur eða þarf að njóta.

Reglurnar taka til allrar starfsemi leigubifreiðastöðvarinnar, starfsmanna hennar og leyfishafa í afgreiðslu hennar í starfi sem og háttsemi utan starfs að því marki sem hún er til þess fallin að hafa áhrif á traust til leigubifreiðastöðvarinnar, starfsmanna hennar, viðkomandi leyfishafa eða starfsgreinarinnar í heild.

2. gr.*Fagmennska og framkoma.*

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu sýna í öllum samskiptum af sér kurteisi, yfirvegun og ríka þjónustulund. Þeir koma fram af virðingu og sýna ekki með nokkru móti af sér niðrandi, óviðeigandi eða ógnandi framkomu.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar virða einkalíf farþega og forðast óumbeðin afskipti, þrýsting og óþægilegar spurningar.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar forðast ágreining en leitast við að leysa úr ágreiningi komi hann upp. Þá leita þeir sanngjarnra lausna, skýra forsendur og mál sitt (til dæmis varðandi val á leið, verð eða greiðslur) á einfaldan, skiljanlegan og yfirvegaðan hátt.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar eru ávallt reiðubúnir að upplýsa farþega og væntanlega viðskiptavinum um veitingu þjónustu og annað sem við kemur henni, þar á meðal hvert skal beina ábendingum eða kvörtunum hverju sinni.

3. gr.*Öryggi í akstri og aðbúnaður.*

Leigubifreiðastjóri er öðrum fyrirmynd í umferðinni, sýnir sérstaka tillitssemi og hagar akstri í samræmi við aðstæður með sérstöku tilliti til öryggis farþega og annarra vegfarenda og fylgir umferðarlögum öllum stundum. Hann hefur öllum stundum fulla athygli við aksturinn, er meðvitaður um eigin aksturshæfni og forðast alla háttsemi sem dregur úr öryggi.

Áður en ferð hefst tryggir leigubifreiðastjóri sérstaklega að farþegar noti nauðsynlegan öryggisbúnað leigubifreiðarinnar og að farangri og öðrum lausamunum hafi verið komið fyrir með öruggum hætti.

Meðan á ferð stendur hagar leigubifreiðastjóri akstrinum í samræmi við ástand og óskir farþega. Leigubifreiðastjóri bregst við með hliðsjón af ábyrgð sinni og af fagmennsku kalli ástand farþega eða annarra vegfarenda á viðbrögð, til að mynda ef upp koma skyndileg veikindi, og skal hann án tafar kalla til viðeigandi aðstoð þegar þörf krefur.

Leigubifreiðastjóri tryggir öllum stundum að leigubifreiðin sé í slíku ástandi að veita megi örugga og góða þjónustu.

4. gr.

Viðskiptahættir, verð og greiðslur.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar gæta þess ávallt að reksturinn fari fram í samræmi við góða viðskiptahætti. Þannig skulu þeir meðal annars gæta þess að vera skýrir hvað varðar biðtíma og leiðarval.

Óski farþegi eða væntanlegur farþegi þess útskýrir starfsmaður leigubifreiðastöðvar eða leyfishafi í afgreiðslu hennar gildandi verðskrá fyrir honum.

Áður en ferð hefst upplýsir leigubifreiðastjóri farþega um væntanlega leið og veitir skýringar óski farþegi þeirra.

Leigubifreiðastjóri býður farþega ávallt greiðslukvittun og leitast við að afhenda greiðslukvittun sé farþegi í slíku ástandi að gera megí ráð fyrir að hún geti síðar komið honum að gagni, til að mynda sökum ölvunar.

5. gr.

Persónuvernd, trúnaður og meðferð gagna.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar gæta sérstaks trúnaðar um farþega og málefni þeirra. Í því felst meðal annars að veita ekki upplýsingar um farþega, upphafsstað ferðar né áfangastað, tilefni ferðar eða samtöl sem leigubifreiðastjóri verður vitni að utan þess sem lög kveða á um.

Ekki skal taka mynd, myndband né gera hljóðupptöku af farþega nema það sé lögmætt og að farþeganum hafi áður verið gerð skýr grein fyrir því.

6. gr.

Jafnræði og viðkvæmir hópar.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar veita faglega þjónustu, sbr. 2. gr., án nokkurrar mismununar, svo sem á grundvelli uppruna, tungumáls, kyns, fötlunar, aldurs, trúar eða annarra ómálefnalegra ástæðna.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar sýna börnum, öldruðum og farþegum sem eru í viðkvæmri stöðu sérstaka aðgát og nærgætni.

7. gr.

Kvartanir og viðurlög.

Berist leigubifreiðastöðinni kvörtun er hún skráð í rafræna atvikaskrá, sbr. 7. mgr. 5. gr. reglugerðar um leigubifreiðaaakstur, nr. 324/2023.

Leigubifreiðastöðin kemur ábendingum í kjölfar greiningar á framfæri við þá starfsmenn og leyfishafa í afgreiðslu hennar sem þurfa þykir. Þeim er leiðbeint svo að bæta megí úr og koma í veg fyrir að frekari kvartanir berist vegna viðkomandi. Upplýsingum um kvartanir og leiðbeiningar er þá miðlað til annarra starfsmanna leigubifreiðastöðvarinnar eða leyfishafa í afgreiðslu hennar eftir því sem við á svo að starfsemi leigubifreiðastöðvarinnar einkennist af fagmennsku, öryggi, jafnræði og framúrskarandi þjónustu svo að ekki verði með nokkru móti dregið úr því nauðsynlega trausti sem starfsemin nýtur eða þarf að njóta.

Berist fjöldi kvartana eða alvarleg kvörtun vegna ákveðins starfsmanns eða leyfishafa í afgreiðslu hennar grípur leigubifreiðastöðin með samræmdum hætti til viðeigandi ráðstafana, þar á meðal með því að veita honum formlega áminningu, með því að skikka hann til endurmenntunar á vegum stöðvarinnar, víkja honum tímabundið

úr starfi eða synja honum tímabundið um þjónustu, tilkynna hann til viðeigandi stjórnvalda og/eða víkja honum af stöðinni.

8. gr.

Innleiðing og eftirlit.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar kynna sér efni hátternisreglnanna með reglubundnum hætti.

Leigubifreiðastöðin stendur með reglubundnum hætti fyrir fræðslu fyrir eigin starfsmenn og leyfishafa í afgreiðslu hennar svo að starfsemin verði eins og best verður á kosið, svo sem um þjónustuviðmið stöðvarinnar, deilumál og úrlausn þeirra, persónuvernd og öryggi.

Leigubifreiðastöðin setur mælanleg viðmið svo sem um fjölda og alvarleika kvartana og viðbragðstíma við kvörtunum.

Starfsmenn leigubifreiðastöðvarinnar og leyfishafar í afgreiðslu hennar hafa eftirlit hver með öðrum og benda á það sem betur má fara og eftir atvikum beina kvörtun til stöðvarinnar.

Leigubifreiðastöðin framkvæmir að lágmarki ársfjórðungslega úrtakseftirlit með eigin starfsmönnum og leyfishöfum í afgreiðslu hennar í því skyni að auka öryggi og bæta þjónustu stöðvarinnar, svo sem varðandi sýnileika leyfisskírteinis, verðskrár og merkingar tengdra leigubifreiða.

Leigubifreiðastöðin fylgist með þeim upplýsingum sem skráðar eru í atvikaskrá, sbr. 5. gr. reglugerðar um leigubifreiðaakstur, nr. 324/2023, og aðlagar fræðslu samkvæmt 2. mgr. að þeim atriðum sem helst mættu betur fara.

9. gr.

Aðgangur að stöðinni.

Öllum leyfishöfum stendur þjónusta leigubifreiðastöðvarinnar til boða svo framarlega sem viðskiptalegir hagsmunir eða háttsemi viðkomandi leyfishafa leiðir ekki til annars.

Hafni leigubifreiðastöð því að veita leyfishafa afgreiðslu skráir stöðin ástæður þess.

10. gr.

Gildistaka.

Reglur þessar, sem [samþykktar/settar] voru þann [...] af [stjórn/framkvæmdastjóra] leigubifreiðastöðvarinnar [...] taka þegar gildi.