

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep  
0030 OSLO

Saksbehandler:  
Janne Pedersen  
Epost:  
janne.pedersen@forbrukerradet.no

Vår dato:  
26.02.2014

Vår referanse:  
14/223 - 2

Deres dato:

Deres referanse:

## Høringssvar endringer til yrkestransportloven – passasjerrettigheter på buss, trikk og bane

Vi viser til høringsbrev fra Samferdselsdepartementet.

### Lovteknisk gjennomføring av forordningen

Departementet foreslår å inkorporere EU forordning om passasjerrettigheter på buss ved å ta inn en ny hjemmel i yrkestransportloven som gir anledning til å gjennomføre forordningen ved forskrift slik det også er gjort for tilsvarende forordninger på tog og fly. Forbrukerrådet har i tidligere hørings svar på passasjerrettigheter på tog, buss og sjø (sistnevnte til Sjøfartsdirektoratet, nå hos Justisdepartementet), anført at vi mener dette er en lite brukervennlig måte å inkorporere regelverket på.

Ved å velge denne formen for lovfestelse blir selve regelverket som er relevant for brukerne, enten det er passasjerene eller transportøren, liggende som et vedlegg til en forskrift til yrkestransportloven. Vi mener at denne formen for inkorporering gjør at regelverket blir vanskelig tilgjengelig og at dette er en lite brukervennlig måte å utforme regelverk på innen forbrukerområdet.

### Én lov om passasjerrettigheter

Vi håper at Regjeringen vil være åpen for å diskutere en mer hensiktsmessig og brukervennlig lovfestelse av regelverk om passasjerrettigheter og at det er vilje til å vurdere en lov om passasjerrettigheter som samler regelverket på ulike persontransportområder. Vi ser for oss en lov som regulerer passasjerenes rettigheter og plikter innen områdene tog, buss og sjø, muligens også fly. Vi mener at det vil være hensiktsmessig og gjennomførbart å presentere det vesentligste av regelverk om rettigheter og plikter i selve lovteksten, men med de ulike forordningene som utfyllende vedlegg til lovteksten.

### Etablering av et nasjonalt klageorgan og ansvarsområde for klageorganet

Forbrukerrådet er glad for at departementet foreslår å innlemme en klageordning på busstransport i Transportklagenemnda i tråd med de politiske signaler som er gitt tidligere. En innlemmelse i Transportklagenemnda vil etter vårt syn sikre en mest mulig effektiv drift av klageordningen ved samlokalisering og deling av sekretariatsfunksjonen. Det vil også sikre en mest mulig enhetlig klagebehandling av saker innen persontransporten. Vi er derfor også glad for at det foreslås at ansvarsområdet for klagenemnda skal utvides til å gjelde for trikk og bane da det er helt nærliggende å likestille disse transportmidlene med busstransport.



Videre følger vi departementets vurdering av nemndas rekkevidde i forhold til saksområde og støtter fullt og helt at nemnda skal kunne vurdere saker basert på standardvilkår og avtalerettslige regler utenom forordningen. Vi tillater oss å bemerke at standardvilkårene som i dag benyttes og som ble godkjent i 2004, etter vårt syn ikke gir et godt forbrukervern i sammenligning med andre rettsområder på forbrukerområdet. Blant annet er ansvarsmodellen basert på grov uaktsomhet og ikke på kontrollansvar som etter hvert har blitt vanlig på forbrukerområdet og som også legges til grunn ved siden av objektivt ansvar som den aktuelle ansvarsmodellen innen forbrukerretten i EU. Vi håper at vi kan komme tilbake til departementet vedrørende en forbedring av standardvilkårene.

Vi ser at det uttrykkes en viss bekymring for et potensielt stort klagevolum knyttet til kontrollgebyr for manglende billett. Her kan vi vise til parkeringsklagenemndas praksis der det er delegert myndighet til sekretariatet om å ta beslutning i saker der det foreligger prinsippavgjørelser i nemnda i tilsvarende saker. Dette gjør at arbeidet i sekretariatet og selve nemnda effektiviseres og at arbeidsbyrden reduseres. Vi ser for oss en liknende praksis i en fremtidig klageordning på buss, trikk og bane.

### **Prinsipper for et uavhengig klageorgan**

Forbrukerrådet ser etableringen av klageordningen og klageorganets rekkevidde i sammenheng med det pågående arbeidet med gjennomføring av ADR/ODR direktivet der det må etableres offentligrettslige tvisteløsningstilbud for alle typer forbrukerkjøp av varer og tjenester innenlands og grenseoverskridende innen EU/EØS. En uavhengig klageordning etter modell av de nemndene som Forbrukerrådet gjennom en årrekke har opprettet i samarbeid med bransjen, mener vi er en god og effektiv utenomrettslige måte å løse tvister på. Vi ser imidlertid enkelte utfordringer ved at sekretariater til nemndene er samlokalisert med bransjen.

Forbrukerrådet mener det er ønskelig både fra et prinsipielt og et praktisk ståsted å tilstrebe en klageordning som er mest mulig nøytral. Et nøytralt sekretariat er enklest å etablere i tilknytning til en lovpålagt klageordning som departementet her foreslår. Vi støtter derfor fullt ut at departementet foreslår å etablere en lovpålagt klageordning med pliktig tilknytning til nemnda.

Følgende mener vi er vesentlige forutsetninger for en etablering av en uavhengig klageordning:

1. Sekretariatet må være nøytralt og lokalisert uavhengig av bransjen
2. Nemnda må være fullfinansiert av bransjen
3. Nemnda må ha en balansert sammensetning med representasjon fra bransje og forbruker og med en uavhengig leder av nemnda.
4. Saksbehandlingen må følge prinsipper om likebehandling og kontradiksjon
5. Det må være åpenhet om saksbehandlingen og nemndas beslutninger må publiseres offentlig.
6. Det må offentligjøres dersom parter på bransjesiden ikke følger nemndas vedtak.
7. Informasjon om nemnda, nemndas praksis og aktuelt regelverk på området må publiseres på en brukervennlig måte på nettet
8. Det må etableres effektive sanksjonsverktøy for parter på bransjesiden som ikke følger nemndas beslutninger

Vi forutsetter at en innlemmelse av buss, trikk og bane i Transportklagenemnda skjer ved en utvidelse av transportklagenemndeforskriften da dette i all hovedsak vil ivareta disse prinsippene.



## Finansiering av en klageordning

Vi støtter departementets syn på finansiering av en klageordning. En klageordning bør være selvfinansierende og finansiert av bransjen. For å sikre en økonomisk basis for klageorganet bør tilknyttede transportører være forpliktet til å betale et fast årlig gebyr. I tillegg bør det etter vårt syn betales gebyr for saker som klages inn for nemnda slik at belastningen på de ulike transportørene korresponderer med klagevolumet. Det er etter vårt syn hensiktsmessig, og virker også oppdragende på bransjen, dersom transportøren også betaler gebyr når de taper en sak. Dette er den modellen som blant annet er lagt til grunn for finansiering av Parkeringsklagenemnda i dag.

## Retts- og tvangskraft, sanksjoner og nasjonalt håndhevsorgan

Forbrukerrådet har i utgangspunktet god erfaring med at bransjesiden følger vedtak i de ulike nemndene. Saken som har versert i media de siste dagene der Norwegian kritiserer Transportklagenemnda basert på uenighet om nemndas vedtak, viser imidlertid sårbarheten som ligger i klageordninger uten retts- og tvangskraft. Vi ber derfor departementet om å vurdere mulighetene for å tillegge en klageordning retts- og tvangskraft. Alternativt er det helt avgjørende at det organ som tillegges myndighet til å sanksjonere brudd på forordningen, gis reelle sanksjonsverktøy og at brudd på forordningen sanksjoneres. Eksempelvis har Luftfartstilsynet etter vår kjennskap ikke foretatt sanksjonering på bakgrunn av EU forordning om flytransport 261/04 siden denne ble iverksatt. Dette er etter vårt syn ikke en tilfredsstillende og effektiv praksis ved håndheving av forordningen. Vi anser det for øvrig som nærliggende å legge ansvar for overholdelse av forordningen til Vegdirektoratet slik departementet foreslår.

## Klageordninger for andre transportområder

Forbrukerrådet mener det er sterkt ønskelig at også tvisteløsning for båtpassasjerer innlemmes i Transportklagenemnda. Mens vi venter på at Justisdepartementet skal ferdigbehandle sak vedrørende EU-forordning om passasjerrettigheter til sjøs, håper vi derfor at Samferdselsdepartementet benytter anledningen til å informere og inspirere Justisdepartementet med sitt forslag til klageordning for buss, trikk og bane.

Vi er for øvrig svært glad for at departementet viser til taxi som et aktuelt område for innlemming i Transportklagenemnda i sammenheng med ADR direktivet. Forbrukerrådet ser dette som en naturlig løsning på spørsmålet om tvisteløsning for dette transportområdet og har også foreslått dette i dialog med Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet. Vi håper vi kan komme tilbake til departementet for nærmere drøftelse av den saken.

Vennlig hilsen  
**FORBRUKERRÅDET**

Anne Haabeth Rygg  
Fagdirektør offentlige tjenester og samferdsel

Janne Pedersen  
Seniorrådgiver

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.*