

Det kongelige samferdselsdepartement
postmottak@sd.dep.no



Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Annryg	08.07.2011	11/3081, 11/3076	08.04.2011	10/239-BFA

Høring – utkast til forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften)

Viser til høringsbrev av 8. april 2011, og sender med dette Forbrukerrådets innspill.

Svært positivt med felles transportklagenemnd

I Forbrukerrådets arbeid for å sikre et etisk og bærekraftig forbruk, er transportsektoren viktig. De største byene og omlandet rundt opplever stor befolkningsvekst, noe som legger økt press på infrastrukturen og på miljøet i byene. Prognosene tilsier at befolkningsveksten vil vedvare. Dette krever at kapasiteten på kollektivtransporten øker de kommende årene.

Det har stor nytte for samfunnet at flere reiser kollektivt. Gode vilkår for å velge å reise kollektivt, og velfungerende klageordninger når ikke ting fungerer som de skal, er viktige insitamenter for at flere velger denne transportformen.

Forbrukerrådet har lenge jobbet for en felles transportklagenemnd, og er svært positive til at dette nå foreslås etablert. Det er viktig at kollektivreisende har et sted å henvende seg med avklaring av prinsipielle spørsmål. En transportklagenemnd kan også gi grunnlag for nødvendige endringer av regelverk/standardvilkår. Nemnden kan også fange opp problemer i bransjen, og bidra til forbedringer for de reisende.

Kollektivtrafikk er et område som av praktiske og økonomiske grunner ofte faller utenfor rettsapparatet, fordi beløpene det er uenighet om ofte er lave. Det gjør at det kan eksistere store urimeligheter i disse systemene, uten at det kommer for en dag. Etableringen av en transportklagenemnd vil bidra til å løse dette.

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4595 Nydalen 0404 Oslo	Besøksadresse: Rolf Wickstrømsvei 15 0486 Oslo	Epost/web: epost@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefax: 23400501
----------------	--	--	--	--

Om inkluderingen av klager fra togreisende

Til §1-5 er Forbrukerrådet positive til å ikke la seg begrense av EU-forordningen, men å åpne for alle passasjerklager.

Til §1-6 er Forbrukerrådet positive til at også Jernbaneverket og andre aktører enn driftsselskapene innen jernbane kan klages inn for nemnda.

Til § 2-1 støtter Forbrukerrådet at tjenesteyterinteressene skal være representert, og målet om at ikke antallet medlemmer i nemnda må bli for stort.

Til §8-3 virker det fornuftig å fordele kostnaden for nemnden mellom de ulike aktørene innen jernbanesektoren. Det kan imidlertid være vanskelig å fastsette antall reisende for alle aktørene, eksempelvis for Jernbaneverket som har ansvaret for informasjonen på stasjonene, og som besitter all kritisk infrastruktur for togfremføring.

Som et insentiv til ikke å bli klaget inn for transportklagenemnden, kunne en løsning med fordeling av utgiftene ut fra antall saker klaget inn for nemnda være en løsning. Departementet kunne også vurdere om denne modellen skulle brukes innen luftfarts-sektoren. Slik vil de i bransjen som ikke klages inn, men tar kundebehandling på alvor, redusere sine kostnader til nemnden til et minimum.

I regelverket bør Jernbaneverkets rolle som infrastruktureier uansett valg av finansieringsmodell sidestilles med dem som driver landingsplass innen luftfart, ref §8-2 (4), der foretak som driver landingsplass innen lufthavn skal bidra med en andel til nemndas kostnader.

Til §7-1 og 7-2 vil Forbrukerrådet bemerke at det er svært viktig at forbrukere har innsyn i nemndas avgjørelser. Publisering av sakene på klagenemndas internettside, og informasjon om hvordan nemndas beslutninger etterleves i etterkant, har stor allmenn interesse. Forbrukerrådet mener formuleringen i §7-2 (2) kunne vært styrket fra den foreslåtte formuleringen om at Transportklagenemnda kan utarbeide lister og statistisk pregede oversikter over hvilke tjenesteytere som ikke har etterlevd nemndas avgjørelser, og publisere disse på internettsiden, til at nemnda skal gjøre dette. Slike oversikter gjør det langt enklere for forbrukere å orientere seg, uten å måtte lese gjennom mange av nemndas saker.

Transportklagenemnden bør også inkludere ferge – og busstrafikk

Forbrukerrådet ønsker en felles klagenemnd for transport velkommen. Vi mener imidlertid nemnden ikke bare bør omfatte fly og jernbane, men også for buss og ferge. Forbrukerrådet antar at EU-forordning 1177/2010 om rettigheter for båtpassasjerer til sjøs og på innenlandske vannveier om kort tid vil bli implementert i norsk lov. FR spør om ikke det allerede nå kan tilrettelegges for at all type kollektivtransport kan legges inn i forskriften for transportklagenemnden.

I rettighetene for båtpassasjerene inngår krav om å få god informasjon ved kanselleringer og forsinkelser, og mulighet til å få informasjon om alternative transportforbindelser. Det ligger også inne at passasjerene skal kunne kansellere reisen og få billettutgiftene refundert, eller å få alternativ transport under akseptable vilkår.

Dette er viktige rettigheter å få implementert for norske forbrukere. Forbrukerrådet har eksempelvis det siste året fått mange henvendelser vedrørende Hurtigrutas leveranse. Deres transportvilkår er i dag i strid med EU-forordningen, blant annet ved at Hurtigruta fraskriver seg ansvaret for å transportere kunden til bestemmelsessted, og kun refunderer billettprisen når de avviker ruten. En implementering av EU-forordningen for rettighetene til båtpassasjerer vil derfor være til nytte for norske forbrukere.

Også EU-forordning 2006/2004 som sikrer bedre rettigheter for bussreisende, antar vi snarlig vil inntas i norsk lov. Denne forordningen gir busspassasjerer på lange reiser rettigheter som minner om dem for fly-, tog- og båttransport. Europaparlamentet har understreket at med denne forordningen, har de nå etablert passasjerrettigheter på alle transporttyper. Bestemmelsen gir rettigheter til reisende ved store forsinkelser, mulighet for passasjerene til å kunne velge mellom å fortsette reisen, velge annen reisemåte til bestemmelsesstedet uten ekstra kostnad, eller få erstattet billettutgiftene. Hvis transportøren ikke tilbyr disse valgmulighetene, skal passasjerer ha rett på ytterligere kompensasjon på 50 prosent av billettprisen, i tillegg til refusjon av billettprisen. Det ligger også inne i forordningen at passasjerene skal tilbys forpleining, som mat og drikke eller overnatting, ved omfattende forsinkelser.

EU-forordningen gjelder kun lange reiser, men vil gjennom dette kunne være et bra supplement til Nasjonal reisegaranti, som nå mange fylker i Norge har innført, og flere har planlagt innført.

Forbrukerrådet mener Samferdselsdepartementet bør inkludere saker fra reisende med ferge og buss i Transportklagenemnden.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Anne Rygg
Fagdirektør samferdsel