

postmottak@sd.dep.no

Vår dato 24.02.2014  
Deres dato 18.12.2013  
Vår referanse  
Deres referanse 13/1660

## Høring - vedrørende passasjerrettigheter for busstransport

NHO Transport synes det er bra at busspassasjerer får styrket sine rettigheter. NHO Transport tok i sin tid initiativ til en standard for en nasjonal reisegaranti som skulle gjelde for kollektivtrafikken. Vi har sammen med Kollektivtrafikkforeningen arbeidet for at denne skulle bli tatt i bruk i alle fylker og for ekspressbuss. I dag brukes reisegarantien hos de toneangivende ekspressbusselskapene og hos mange fylkeskommuner.

Dagens kundevennlige praksis i ekspressbusselskapene gjør at de fleste kunder vil oppleve å få endringer basert på reglene i forordningen. Vår vurdering er at med forordningen vil det for passasjerer på ruter over 250 km i Norge gis noen flere rettigheter ved kansellering, forsinkelser eller overbooking samt rett til assistanse ved forsinkelser og kanselleringer av avganger.

Forslaget i forordningen får ikke virkning for det store flertallet passasjerer i kollektivtrafikken, men kun for reisende på ruter over 250 km.

Et eksempel på hvor urimelig og skjevt de nye rettighetene slår ut for kommersiell ekspressbusstrafikk, er at disse rutene blir pålagt å refundere en andel av månedskortprisen dersom det er forsinkelser og kansellering av én avgang jfr artikkel 19 punkt 5.

På lange reiser med buss blir ikke periodekort brukt i stort omfang, skulle den rettigheten ha en verdi burde den ha omfattet de lokale reisende hvor det er mange som bruker et slikt billettprodukt. Dette er imidlertid ikke en del av forpliktelsen overfor kundene for fylkesintern kollektivtransport.

Tilsvarende gjelder for assistansetjenester på terminaler. Det er ikke på de lange reisene hvor man har de største utfordringene. Disse reisene planlegges ofte godt, og de fleste er godt forberedte på reisen. Vår vurdering er at behovet for assistansetjenester er like stort ved korte reiser, men her stilles det få krav til eget opplegg på terminaler.

NHO Transport mener at dersom vi ønsker å sette kunden i sentrum burde hele forordningen gjelde for fylkesintern kollektivtrafikk som står for 323 av 332 mill. reiser med buss.

For lokal kollektivtrafikk innebærer forordningen få nye rettigheter for kundene, bortsett fra at det skal bli enklere å klage til et nasjonalt klageorgan.

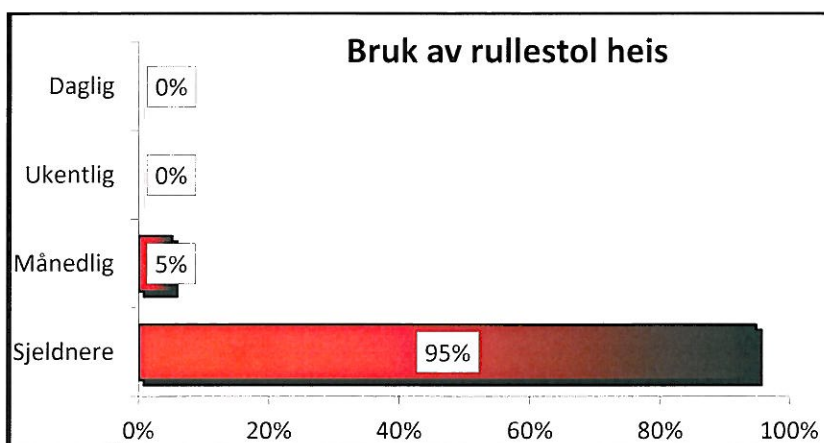
Sett fra den reisendes ståsted er det viktig at et nasjonalt klageorgan omfatter all lokal kollektivtransport. Det innebærer at buss, tog, trikk og bybane samt lokale båtruter burde inngå i en felles klagenemnd. Argumentet departementet bruker for å inkludere trikk, t-bane og bybane i samme klagenemnd fordi disse ofte er knyttet sammen i nettverk, gjelder også for tog- og båtruter der hvor dette er aktuelt.

NHO Transport mener at vi burde få en felles klagenemnd for all lokal kollektivtransport inklusiv tog og båt.

### **Rett til assistanse på terminal og buss**

NHO Transport mener myndighetene må foreta en behovsvurdering av hvilke terminaler som skal ha tilbud om assistansetjeneste.

Rundskriv N 2/2006 stiller krav om serviceopplegg, og rullestolheis på ekspressbuss. En undersøkelse hos ekspressbusselskapene viser at disse i liten grad er i praktisk bruk. Se figur 1.



Tilsvarende tall for bruk av serviceopplegg ihht til N 2/2006 viser at disse løsningene er lite etterspurt.

Det å pålegge løpende assistansetjenester på mange terminaler uten et reelt behov tilstede, hvor kostnadene veltes over på ekspressbusselskapene, kan gi store konsekvenser for dagens ekspressbusstilbud. Med dagens marginer vil det være vanskelig å få lønnsomhet i mange ruter i et allerede presset marked.

Den assistansen som skal tilbys på bussen er stort sett tjenester som ytes i dag.

Det vil være naturlig at det er fylkeskommunene og bransjeorganisasjonene som ivaretar dialogen med organisasjonene som representerer personer med nedsatt funksjons- eller bevegelseshemming.

### **Utdanning for personale som skal yte assistanse**

NHO Transport mener det ikke er behov for et eget utdanningsopplegg for å oppfylle kravene.

I forordningen gjelder dette kravet for all rutetransport med buss, og bør derfor inngå i yrkessjåføroppplæringen, og inngå i ordinær etterutdanning som skjer hvert 5 år for alle yrkessjåførere.

Utdanningskravene må ivaretas i yrkessjåførforskriftens § 48 Mål og timeantall for modul P5 Persontransport i praksis. Denne forskriften danner utgangspunktet for både grunn- og etterutdanning for alle yrkessjåførere.

## **Etablering og organisering av et nasjonalt klageorgan**

### *Organisering av klageorganet*

NHO Transport mener at det bør etableres en egen klagenemd for kollektivtransport inklusiv tog og båt. Vår vurdering er at problemstillingene som nemnda skal behandle vil avvike fra det transportmarkedet som flyreiser opererer i.

Dagens organisering hvor Transportklagenemnda har sitt hovedsete hos en arbeidsgiversammenslutning. Det er i dag en uklar rolledeling i offentligheten mellom ledelse av transportklagenemnda og arbeidet med å ivareta næringspolitiske interesser for en hovedorganisasjon, og dette kan etter vår vurdering ikke fortsette.

NHO Transport ønsker at Transportklagenemnda får en tydeligere og mer uavhengig profil for å unngå det vi opplever som en uheldig rolleblanding mellom profilering av næringspolitikk og arbeidet med transportklager.

### *Finansiering av det nasjonale klageorganet*

Etter vår vurdering bygger forslag til finansiering av klagenemnda på manglende forståelse av hvordan kollektivtransporten i dag er organisert, og hvordan ansvarsforholdene er i dagens anbudskontrakter, samt at finansieringsmodellen fra Danmark er mangelfullt gjengitt.

For det første er over 90 % av lokal kollektivtransport anbudsutsatt eller det er varslet at den kommer på anbud. I all hovedsak er dette bruttokontrakter hvor oppdragsgiver har inntektsansvar og markedsføringsansvar. Det er fylket og/eller administrasjonsselskapet som har hovedansvaret for kundedialogen. Finansieringen av det nasjonale klageorganet må avspeile denne organiseringen. Det er urimelig å pålegge busselskapene å finansiere klagenemnda når ansvaret for hoveddelen av kundedialogen ligger hos fylkene/administrasjonsselskapene.

Den nasjonale klagenemnda skal behandle all rutegående busstransport. Fylkesintern kollektivtrafikk har om lag 97 % av alle bussreiser i landet, og basert på de erfaringene vi ser fra Danmark, vil trolig hoveddelen av klagen gjelde spørsmål knyttet til kontrollavgifter og billettkontroll. Det vil være urimelig at ekspressbussruter skal bære hoveddelen av kostnadene ved det nasjonale klageorganet basert på deres begrensede andel av antall reiser i dagens marked og basert på forventninger om hvilke saker nemnda vil få til behandling.

Departementet viser til Ankenævnet, det nasjonale klageorganet i Danmark, som er finansiert ved at klagerne betaler et lite klagegebyr samt et større standardgebyr ved tapt sak. Vår vurdering er at hovedfinansieringen av Ankenævnet er en grunnfinansiering<sup>1</sup> som betales av

<sup>1</sup> <http://www.abtm.dk/files/Loveogbekg./VEDTÆGTER%202%200%20%20endelige%202013.pdf>

tilsluttede trafikkelskaper. I Danmark er det innkjøpselskapene samt togselskapene som utgjør hovedtyngden av medlemmene. Vår vurdering er at finansieringsmodellen i Norge bør bygge på en tilsvarende modell hvor fylkeskommunene/administrasjonsselskapene står for hoveddelen av finansiering av klagenemnda.

#### *Virkningene av avgjørelsene i klageorganet*

NHO Transport er enig med departementet i at det må være lik behandling for alle transportslag slik at klagenemndas avgjørelse ikke skal ha retts- og tvangskraft.

#### *Ansvarsområdet til klageorganet*

NHO Transport er enig i at klageorganet også kan behandle klager på transportvilkårene til selskapene, og dette avgrenses til persontransport i rute.

### **Økonomiske konsekvenser**

Hvilke økonomiske konsekvenser dette vil ha for bussnæringen, og spesielt for ekspressbussnæringen, er avhengig av hvordan terminalassistanstjenestene finansieres, og hvordan utdanningskravene blir implementert.

Blir utgifter til løpende assistanstjenester på terminalene veltet over på ekspressbusselskapene i form av økte anløpsavgifter vil dette være med på å redusere dagens ekspressbusstilbud. Allerede i dag er anløpsavgifter med på å redusere tilbudet og lønnsomhet i ekspressbussmarkedet.

NHO Transport mener Samferdselsdepartementet må legge opp til lik behandling mellom buss og tog. Det innebærer at på samme måte som NSB får dekket sine anløpsavgifter ved statens kjøp av persontransporttjenester, bør ekspressbussene få fritak for tilsvarende avgifter.

NHO Transport har pekt på at utdanningskravene bør legges inn i ordinær yrkessjåførutdanning. Blir dette en del av yrkessjåførutdanningen vil de økonomiske konsekvensene bli små.

Velges det en dansk modell hvor det kreves to dagers kurs for å fylle utdanningskravene, vil kostnaden være mellom 45–60 mill. kr for å få alle sjåførene gjennom et slikt program. Hoveddelen av disse kostnadene vil falle på den fylkeskommunale transporten, og kreve økt offentlig kjøp.

Vennlig hilsen  
NHO Transport

  
Terje Sundfjord