

NOTTATT
26 FEB 2014



NORSK REISELIVSFORUM
THE NORWEGIAN TRAVEL INDUSTRY FORUM

Samferdselsdepartementet

Postboks 8010 Dep.

0030 Oslo

Oslo, 21. februar 2014

**HØRING OM FRAMLEGG TIL ENDRING I LOV 21. JUNI 2002 NR. 45 OM YRKESTRANSPORT MED
MOTORVOGN OG FARTØY - Deres ref.: 13/1660**

Det vises til departementets brev av 18. desember 2013.

Norsk ReiselivsForum(NRF), som innehar sekretariatet for hhv. Transportklagenemnda (fly og jernbane) og Klagenemnda for Pakkereiser, har følgende kommentarer til høringsnotatet:

NRF ønsker kun å uttale seg om den delen av forslaget som vedrører etablering av et klageorgan for passasjerer med transportmidler som faller inn under Yrkestransportloven. Det foreslås å utvide mandatet til den eksisterende Transportklagenemnda for å etablere et slikt klageorgan. Vi ser dette som en naturlig utvidelse av det mandat som ligger i Transportklagenemndforskriften, i det det er naturlig at det klageorgan som i dag står til disposisjon for jernbanekunder også skal kunne betjene passasjerer med buss, T-bane og trikk. Hensynet til likebehandling og rasjonell og effektiv saksbehandling tilsier også at nye klageorganer innenfor transportsektoren inkorporeres i Transportklagenemnda.

En utvidelse som foreslått får praktiske og økonomiske konsekvenser for NRF:

I tillegg til å øke saksbehandlingsressursene i sekretariatet, vil det bli nødvendig å opprette en nye hjemmeside for de nye transportformene nemnda skal dekke, utvikle dertil egnede klageskjemaer samt å legge ut informasjon om så vel passasjerrettigheter som andre forhold knyttet til dette transportområdet på web-siden.

Videre må vi ha personell som behersker de nye, rettslige spørsmålene som vil falle inn under nemndas arbeidsfelt, samt utfører de oppgaver som saksforberedelse og avholdelse av nemndsmøter m.m. medfører. Dagens bemanning har så vidt kapasitet til de oppgaver som spesielt Flyklagenemnda representerer. Vi vet også at klagenemnder medfører mer administrasjon (ledelse, regnskap, personal) enn hva man i utgangspunktet antar. Det er erfaringsmessig slik at nemndssekretariatet må forholde seg til, og bruke tid på, et mye høyere antall innkomne klagesaker

og henvendelser enn hva antallet nemndsbehandlede saker tilsier. og vil måtte ta høyde for også dette.

Kostnadene til de nødvendige web-utvidelsene har vi et noenlunde konkret forhold til. Dersom Departementet skulle legge føringer på funksjonalitet etc som krever endringer i forhold til hva NRF har i dag, vil relativt store kostnader påløpe.

Når det gjelder behovet for økte ressurser i sekretariatet, vil dette være helt avhengig av klagemengden og de henvendelser som erfaringsmessig kommer i tillegg til de faktiske behandlede klager. Det er et meget stort antall reisende som potensielt vil kunne benytte dette klageorganet, men til sammenligning ser vi at det på jernbanesektoren er en forsvinnende liten del av antall fraktede passasjerer som benytter seg av klageorganet for jernbanetransport. Dette kan gi en viss indikator på bruksfrekvensen også for øvrige transportområder. Imidlertid har vi også erfaring for at eksterne hendelser som rammer et stort antall reisende samtidig, vil føre til bølger av henvendelser som sekretariatet selvsagt da må forholde seg til.

Vi forutsetter at Departementet fremlegger så realistiske estimater som mulig når det gjelder antatt saksmengde i det nye klageorganet. Når slikt estimat foreligger, vil vi kunne framlegge et budsjett både for oppstartsår og for normal drift.

NRF har følgende forutsetninger for en utvidelse slik det er foreslått:

1. Det må etableres en lovfestet finansieringsordning som sikrer den nødvendige sekretariats- og nemndsfunksjonen, samt de investeringer som er nødvendig for å tilrettelegge for en slik utvidelse av klageordningen. Finansieringsordningen bør være så enkel som mulig, gjerne etter mønster av det man har kommet frem til på jernbanesektoren, dvs. en fordeling av investering/driftskostnader på de forskjellige transportaktørene i forhold til deres estimerte markedsandel.
2. Vi vil måtte føre separate regnskap for driftskostnadene for hver enkelt transportform, samt utarbeide tilsvarende avdelingsvise budsjetter. Ved budsjetteringer av driften av den foreslåtte utvidelsen vil vi legge opp til et overskudd de første årene, slik at det opparbeides en driftsreserve på ca. 1 års normal drift.
3. Alle direkte kostnader knyttet til utvidelsen må dekkes av de transportområder/transportbedrifter som nyter godt av utvidelsen.
4. Selve nemndsfunksjonen vil måtte organiseres på samme måte som de øvrige nemndene, dvs. at den aktuelle nemnden settes med like mange representanter hhv. forbrukersiden og som den/de transportformene.
5. Sammensetningen av styret for Transportklagenemnda må justeres tilsvarende slik at hver transportform får sitt styremedlem.

Oslo, 21. februar 2014


Rolf Førdsahl

Adm.dir Norsk ReiselivsForum