

Samferdselsdepartementet
Kollektivtransport- og baneavdelingen
PB 8010 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler Svend Erik
Wandaas
Telefon
post@ruter.no
Deres ref 13/1660
Vår ref 2010/9815
Dato 26. februar 2014

Høring av forslag til endringer i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportloven)

1. Generelt

Det vises til Samferdselsdepartementets brev av 18.12. 2013 om høring om forslag til endringer i lov 21.6.2002 nr. om yrkestransport med motorvogn og fartøy, med høringsfrist 26.2.2014.

Ruter As er administrasjonsselskapet for kollektivtransport for Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Selskapet har som oppgave å planlegge, koordinere, kjøpe og markedsføre all tilskudds-berettiget kollektivtrafikk i Oslo og Akershus, unntatt tog. Oslo kommune og Akershus fylkeskommune gir til sammen tilskudd til ca. 40 % av kostnadene. De resterende kostnadene dekkes av billettinntekter. Ruter utfører ikke selv transporten, men kjøper transporttjenester fra buss-, bane-, trikk- og båtselskaper som utfører den daglige driften («operatører»). Ruter har ansvar for administrasjon og salg av kollektivtransporttjenester til kundene i regionen. I tillegg til ordinær rutetransport har Ruter ansvaret for spesialtransport av syke og funksjonshemmede i Oslo og Akershus, samt skolekjøring i Akershus.

Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerrettigheter og om endring av rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 («forordningen») pålegger plikter for blant annet «transportør» og underleverandører som «billettutsteder» og «undertransportør». Organiseringen av det norske kollektivtransportmarkedet er ikke helt sammenfallende med forordningens system. Det er derfor ikke helt klart hvordan Ruter som administrasjonsselskap og Ruters kontraktsparter, operatørene, omfattes av de rettigheter og forpliktelser som er nedfelt i forordningen og departementets høringsbrev.

Ruter har ikke rutetransport hvor planlagt reiseavstand er 250 km eller mer, jf. forordningen artikkel 2 nr. 1 og 2. Ruter tilbyr heller ikke turvognkjøring, jf. artikkel 2 nr. 3. Av den grunn vil Ruter kun være omfattet av deler av forordningen. Kommentarene under er begrenset til det som er relevant for Ruter.

2. Kommentarer til forslag til endringer i yrkestransportloven

a. Nasjonalt klageorgan

Opprettelse

Ruter arbeider aktivt for å tilby kundevennlige tjenester, å gi kundene god informasjon og har et eget kundesenter for kundeforhold. Forslaget til endringer i yrkestransportloven er på



mange områder en formalisering og/eller forsterkning av forhold som Ruter allerede har fokus på.

Slik Ruter ser det vil etablering av et nasjonalt klageorgan være en fordel for passasjerene, transportørene og bransjen som helhet, ved at det vil gi grunnlag for en mer enhetlig praktisering av reisevilkår. Det er avgjørende at det nasjonale klageorganet blir tilført nødvendige ressurser for å håndtere den økte saksmengden.

Ruters kundesenter behandler i dag klager fra reisende som benytter buss, båt, t-bane og sporvogn. Mange klager omhandler spørsmål om gyldig billett, som er like for alle transportmidler. Etter Ruters mening bør et nasjonalt klageorgan derfor ha kompetanse til å behandle klager etter forordningen på all kollektivtransport, inkludert båt.

Dersom klagenemnda kun har kompetanse til å avgjøre saker etter forordningen kan nemnda f.eks. i en sak om billettkontroll ta stilling til om kunden har fått tilstrekkelig reiseinformasjon (jf. forordningens artikkel 24), mens nemnda ikke vil ha kompetanse til å avgjøre spørsmål om kunden har gyldig billett (regulert i transportvedtekten). Ruter er derfor enig med departementet i at klageorganets kompetanse bør omfatte klager med utgangspunkt i selskapenes transportvedtekter, selv om de ikke er spesifikt nevnt i forordningen. Dette vil etter Ruters oppfatning legge grunnlag for en mest mulig enhetlig praksis.

Ruter er enig med departementet i at det kan være hensiktsmessig å utvide kompetansen til dagens Transportklagenemnd til å omfatte kollektivtransport i stedet for å opprette et eget klageorgan.

Ruter har ca. 70 000 kundefølgere hvert år, hvorav ca. 10 000 er klager på billettkontroll. Ruter støtter Samferdselsdepartementet i at kundene først må klage til transportør før klager oversendes til klagenemnda, for å unngå at nemnda får mange grunnløse klager og klager som kan løses mellom transportør og passasjer. Ruter er enig med Samferdselsdepartementet i at det kan være hensiktsmessig med en hjemmel i yrkestransportloven som gir grunnlag for å kreve gebyr fra klageren ved åpenbart grunnløse klager.

Finansiering

Mange av administrasjonsselskapene, herunder Ruter, har bruttoavtaler med sine operatører. Avtalene er inngått etter gjennomførte anbudskonkurranser og det er usikkert i hvilken grad det er rom for effektiviseringstiltak for å redusere kostnader. Ved gjennomføring av løsningen for finansiering foreslått av departementet, vil administrasjonsselskaper og kommuner/fylkeskommuner måtte velge mellom å kutte i rutetilbudet eller å øke billettprisene, for å dekke inn disse kostnadene. Etter vår vurdering er ikke dette noen god løsning for de reisende. Etter Ruters mening bør departementet vurdere finansieringsløsninger som ikke medfører at de reisende blir skadelidende, f.eks. tilsvarende den løsningen som er valgt i Sverige.

b. Assistanse til passasjerer ved bussterminaler

Bestemmelsene i forordningens artikkel 12-14 som pålegger transportører og bussterminalenes forvaltningsorganer på utpekte terminaler å yte gratis assistanse til handikappede og bevegelseshemmede i et angitt omfang, gjelder i utgangspunktet kun for rutetransport med planlagt reiseavstand på over 250 km. Ruter blir derfor ikke direkte berørt av disse bestemmelsene slik vi har redegjort for i punkt 1 over.

Ruter har likevel mye trafikk for ruter med en planlagt reiseavstand på under 250 km fra Oslo bussterminal og de andre store bussterminalene i Oslo og Akershus. Implementering av de nye kravene i forordningen kan således tenkes å påvirke Ruters trafikkavvikling fra de aktuelle



bussterminalene. Ruter vil derfor gjerne høres dersom forordningens regler fører til behov for tilpasninger av f eks plattformene noe som kan tenkes å få betydning for krav til bussene m.m..

Med vennlig hilsen

Bernt Reitan Jensen
Administrerende direktør

Marit Westvig
Juridisk direktør