

Samferdselsdepartementet
postmottak@sd.dep.no

Vår dato 05.07.2011
Deres dato 8.april 2011
Vår referanse
Deres referanse 10/239-BFA/
10/1844-EC

Høring - Endringer i jernbaneloven for etablering av klagenemnd for passasjerrettigheter og utkast til forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften).

NHO Transport har gjennom arbeidet med nasjonal standard for reisegarantier vært opptatt å gi kundene bedre rettigheter ved forsinkelser og driftsforstyrrelser.

Bransjestandarden som er et samarbeid mellom NHO Transport og Kollektivtrafikkforeningen for reisegaranti skal sikre kollektivkundene bedre rettigheter og en effektiv og ubyråkratisk kundeoppfølging ved svikt i kollektivtilbudet.

En reisegaranti gjelder ved forsinkelser eller innstillinger. I de tilfeller der trafikkselskapene ikke lykkes å sette opp alternativ transport, kan kunden få refundert dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport.

I arbeidet med reisegarantien var det lagt stor vekt på at det skulle bli enklere for kundene å klage på mangler ved kollektivtilbudet. Gjennom å forbedre klagemulighetene og etablere et system for behandling av kundeklager i det enkelte kollektivselskap vil vi få et godt redskap til å forbedre kvaliteten i transporttilbudet.

Vår vurdering er at forslaget med å legge med ei felles klagenemnd for flypassasjerer og togpassasjerer lager unødvendig skille mellom jernbanetransport og annen kollektivtransport. Jernbanetransporten i Norge har størst volum på relativt korte reiser som har langt flere fellestrekk med øvrig kollektivtrafikk enn med flytrafikken. Det er både for båt og buss nå vedtatt nye direktiver som styrker kundens rettigheter ved reiser og på disse områdene skal det vurderes hvordan nasjonale klageordninger skal organiseres.

Ei klagenemnd for jernbanepassasjer bør samkjøres med etablering av felles klagenemnd med buss, båt og t-bane etter mønster ”Ankenævnet for Bus, Tog og Metro” i Danmark hvor denne nemnda er adskilt fra flypassasjerklagenemnden.

Det vil etter vår vurdering være i samsvar med kundenes opplevelse av hvordan kollektivtilbudet er organisert og det bør avspeiles i hvordan ei klagenemnd for kollektivtransporten bør organiseres.

NHO Transport mener at med de erfaringstallene vi er kjent med fra dagens ordning i Statens Jernbanetilsyn virker kostnadsanslaget høyt. Etter det vi er kjent med, er det relativt få klager med krav knyttet til relativt små beløp. Kostnadsanslaget som ligger i høringsnotatet gir en meget høy kostnad pr. klage. Vi ber derfor at SD gjør en nærmere vurdering av de anslåtte kostnadene ved den foreslåtte organiseringen.

Når det gjelder selve finansieringen av klagenemnden gjennom gebyrer bør det i forskriften åpnes for at der hvor administrasjonsselskapene har ansvaret for inntektene og markedsansvaret må disse selskapene være ansvarlig for å dekke kostnadene ved etablering av klagenemnden.

Med vennlig

NHO Transport



Terje Sundfjord