

MOTTATT

01 JUL 2011



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Samferdselsdepartementet
Pb. 8010 Dep
0030 OSLO

Deres ref
10/1844

Vår ref
201101548-/ILB

Dato

01.07.11

Høring - Endringer i jernbaneloven for etablering av klagenemnd for passasjerrettigheter

Vi viser til høringsforslag om endringer i jernbaneloven for etablering av klagenemnd for passasjerrettigheter fra Samferdselsdepartementet.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har følgende merknad:

Persontransport er et område som berører svært mange mennesker, og som har stor betydning i folks hverdag. For forbrukerne er det derfor viktig at det legges til rette for god tilgang til effektiv og rimelig tvisteløsning på dette området. Forbrukersakene, også innen transportområdet, handler ofte om mindre beløp, og domstolsbehandling kan være kostbart og ressurskrevende.

Gode klageordninger virker preventivt og stimulerer til å finne minnelige løsninger på tvisten, på en rask og rimelig måte for forbrukeren. Ut over dette bidrar nemndsordninger med deltakelse fra tjenesteyter til at næringsaktørene får incitament til å forbedre sine tjenester og håndtering av klager, og til å unngå klager. Forbrukerklagene representerer dessuten verdifull informasjon om svakheter ved tjenestene, uriktige påstander i markedsføring, urimelige avtalevilkår, useriøse aktører osv., og kan bidra til å sanere usunne forhold i markedet.

BLD er på denne bakgrunn positiv til at det skal etableres en utvidet klagenemnd for passasjerrettigheter, som i første omgang skal omfatte passasjerklager på hhv. luftfartsområdet og jernbaneområdet, herunder forslaget om at nemnda også skal behandle jernbaneforetakenes transportvilkår.

Postadresse
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

Kontoradresse
Akersgt. 59

Telefon
22 24 90 90
Org no.
972 417 793

Plan- og
administrasjonsavdelingen
Telefaks
22 24 95 15

Saksbehandler
Inger-Lise Becher

Det bemerkes også at opprettelse av en transportklagenemnd er i tråd med anbefalinger gitt i NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister, hvor et enstemmig utvalg uttaler følgende om dette (side 69 annen spalte):

”Utvalget mener at det for persontransport foreligger sterke hensyn som taler for at det bør opprettes et utenrettslig tvisteløsningstilbud. Utvalget peker i den sammenheng på at dette er et felt med høy grad av misnøye blant forbrukerne, og at forbrukerne ellers synes å ha små muligheter for å vinne frem med sine krav overfor transportselskapene. I den grad dette arbeidet ikke blir fanget opp av ny EU/EØS-rett, bør det tas et selvstendig nasjonalt initiativ til å opprette utenrettslig tvisteløsning på området.”

Utvalget peker videre på at det er viktig at drosjenæringen innlemmes i en slik nemnd, og at det settes som vilkår for konsesjon for drosjeløyve å underlegge seg nemndsordningen. I sin begrunnelse for forslaget viser utvalget til undersøkelser hvor denne næringen skårer meget lavt når det gjelder brukertilfredshet. I sitt høringssvar til NOUen (ref. 11/254 KJN) sier Samferdselsdepartementet at det i første omgang bør være en dialog mellom drosjenæringen og forbrukerorganisasjonene for eventuell utarbeidelse av en frivillig nemnd, og ser det derfor ikke som hensiktsmessig å inkludere dette saksområdet i transportklagenemnda på nåværende tidspunkt. BLD har foreløpig ikke vurdert utvalgets forslag om utvidelse av det utenrettslige tvisteløsningstilbudet, og vil eventuelt komme tilbake til Samferdselsdepartement vedrørende problemstillinger knyttet til persontransport, herunder drosjetjenester.

Med hilsen


Lars Audun Granly (e.f.)


Inger-Lise Becher