



Justis- og beredskapsdepartementet  
E-post: [lovavdelingen@jd.dep.no](mailto:lovavdelingen@jd.dep.no)

Kopi: Nærings- og fiskeridepartementet  
Maritim avdeling  
E-post: [postmottak@nfd.dep.no](mailto:postmottak@nfd.dep.no)

Deres ref.  
16/542 EP HEA

Arkiv / Saksnr.  
KLB/613/1000723

Oslo 5. april 2016

## Høring - klageorgan for båtpassasjerer

### 1. Innledning

Det vises til departementets høringsbrev av 20. januar 2016 om klageorgan for båtpassasjerer. Fristen for kommentarer er av departementet godkjent utsatt til 6. april 2016.

Departementet foreslår å utvide dagens Transportklagenemnd til å omfatte båtpassasjerer, og etablere en felles klageordning for innenriks og utenriksfarten.

Vi gjør innledningsvis oppmerksom på at Rederiforbundet representerer medlemmer i utenriks passasjerfart og cruisebart, og ikke innenriks passasjerfart eller rutetransport med ferger. Innenriks og utenriksfarten er i en ulik konkurransemessig situasjon og har ulike behov med hensyn til klageorgan.


Vi har etter en inngående vurdering kommet til at vi ikke kan støtte departementets forslag slik det er foreslått organisert og finansiert. Vår anbefaling er at Norge velger tilsvarende modell som i Danmark, og vi foreslår Forbrukerrådet som nasjonalt klageorgan etter passasjerforordningen for utenriks passasjerfart. Det vil, etter vårt syn, sikre passasjerene en god klageordning, samtidig som det ikke påfører næringen unødvendige kostnader for klagebehandling. Med bakgrunn i erfaringen fra Danmark vil forslaget også medføre liten arbeidsbelastning for Forbrukerrådet.

### 2. Nærmere om Rederiforbundets syn

#### ***Interne klageordninger for båtpassasjerer i utenriksfart og klageordninger i land utenriksfarten konkurrerer med***

Rettigheter til sjøpassasjerer som reiser internasjonalt kan deles i to grupper. Passasjerer som kun har kjøpt sjøtransport, har i hovedsak sine rettigheter forankret i sjøloven av 1. oktober 1994 og i EU-forordningen om passasjerrettigheter. Passasjerer som har kjøpt en pakkereise hvor transporten er en sjøreise har sine rettigheter forankret i pakkereiseloven av 25. august 1995. Pakkereiseloven fastslår at reisearrangørens ansvar også omfatter rettigheter som følger av den transportrettslige lovgivningen i tillegg til de





rettigheter som følger av pakkereiseloven. Det betyr at klager blir behandlet i Pakkereisenemnda og ikke i en Transportklagenemnd sjø. Slik vil der fortsatt være, og det betyr at det heller ikke med departementets forslag vil være slik at alle klager kan behandles i en felles transportnemnd for sjø.

Et viktig aspekt er å se på hvordan klager fra passasjer på skip fra EU-land som konkurrerer med norske passasjerskip behandles. Som en følge av viktigheten av tilfredse passasjerer, og konkurransesituasjonen, har tjenesteyterne i stor grad allerede etablert gode interne klageordninger som det er opplyst om både om bord, på nettsider og i reisedokumenter. Som eksempel vises til: <http://www.colorline.no/RETTIGHETER.pdf>  
Hva gjelder situasjonen i innenriksfarten viser vi til hørings svar fra NHO Sjøfart.

Vi viser her til at Rederiforbundet allerede i en tidligere høring i saken (se vedlagt svarbrev til Justisdepartementet datert 10. april 2013) anbefalte at Norge valgte en tilsvarende klagemodell som i Danmark. Vi viste også den gang til at for passasjerskipsrederier i konkurranse med utenlandske rederier, er det avgjørende viktig at den klageordning og finansieringsmodell som velges blir konkurransedyktig med det man finner i konkurrentlandene. Dette både for å sikre at kostnader ved en norsk modell i form av avgifter blir på linje med det man har i andre konkurrerende land, men også for å unngå såkalt «forum shopping» ved valg av klagested. Det legges likeså avgjørende vekt på at klageordningen skal være enkel og lite kostnadskrevende for passasjerene å benytte.

Vi viser her også til de drøftingsmøter som har funnet sted mellom Rederiforbundet, NHO Sjøfart, Justisdepartementet og Nærings- og fiskeridepartementet. Basert på den informasjon og synspunkter som har fremkommet har vi konkludert med at forslaget om en felles klagenemnd for båtpassasjerer vil være uegnet for utenriks passasjertransport. En kostnytt analyse viser at det er et meget begrenset antall klager i utenriks passasjerfart, mens det vil være høye faste kostnader for næringen ved etablering og drift av en nemnd.

Det er også viktige forskjeller mellom innenriks passasjerfart og utenriks passasjerfart som gjør det lite hensiktsmessig med en felles klageordning. Innenriks passasjertransport med ferger er i stor grad del av et lokalt kollektivt rutetilbud med en lav billettpris, mens utenriks passasjerfart kan være alt fra turer over noen timer til Danmark som cruise over dager eller uker.

For utenriksfarten omfattes en vesentlig del av reisene, som nevnt, også av reglene i Pakkereisedirektivet og dets klageordninger.

### ***Kort om den danske klagemodellen***

I forbindelse med at Danmark i 2014 gjennomførte passasjerforordningen i dansk rett vurderte man også der en nemndløsning, men en nemndløsning ble forkastet som uegnet. Vi viser her også til at man i Tyskland har valgt en offentlig finansiert klageordning.

Kort oppsummert har man i Danmark etablert en egen klageordning for klager etter båtpassasjerforordningen hvor Søfartsstyrelsen og Forbrukerstyrelsen er klageorgan. En tilsvarende ordning med nemnd for luftfarten (tilsvarende det vi har i Norge for luftfarten) ble forkastet. Den danske ordningen er enkel og lite kostnadskrevende sammenlignet med de ordninger departementet skisserer.



Den danske ordningen er nærmere beskrevet i **vedlagte dokumentasjon; Klageveiledning og Årsrapport \***. Disse dokumenter fulgte også vedlagt vårt hørings svar i 2013.

\* Søfartsstyrelsen har i 2014 modtaget og behandlet 1 klage.

Søfartsstyrelsen har i 2015 modtaget 2 klager. Begge disse klager blev dog afvist, da klagerne vedrørte forhold, som faldt uden for forordningens anvendelsesområde.

Trafikstyrelsen (tidligere Kystdirektoratet) har modtaget 0 klager.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (Forbrugerklagenævnet) har modtaget 0 klager.

Siden den tid har man også gjort seg erfaringer i Danmark som støtter vårt syn. Ifølge årsrapporten var det i Danmark i perioden 2014-2015 kun 1 klage til behandling i det danske klageorganet. Et slikt meget begrenset klageomfang tilsier, etter vårt syn, at det ikke er behov for en egen nemnd til å behandle klager fra utenriksfarten, men at Forbrukerrådet fint kan fylle denne funksjon.

#### ***Klageorganets kompetanse/virkeområdet***

Vi er enig i departementets vurdering at en båtpassasjer først må ha reklamert eller klaget til tjenesteyteren før en klage kan behandles i nasjonalt klageorgan. Det er også tilfelle i andre land.

Vi er derimot ikke enig i departementets forslag om å gi nemnda kompetanse til å behandle klager på brudd på rettigheter etter sjølovens kapittel 15. En slik utvidelse vil bety at man utvider til forhold som ikke omfattes av forordningen. Det er fra departementets side ikke påvist eller dokumentert behov for en slik utvidelse av den materielle kompetansen til å omfatte brudd på rettigheter etter sjølovens kapittel 15, og heller ikke ved brudd på transportørens egne transportvilkår.

Vårt syn er at kun de forhold/klager som følger av forordningen, og som Norge er forpliktet til å innføre, bør omfattes av klageordningen.


#### ***Kommentarer til forslaget til finansiering og organisering av en sjønemnd***

Vi noterer at forslaget åpner for at utenriks- og innenriksfart finansieres for seg og i egne klageorgan. Vi noterer også at departementet i høringsnotatet viser til at man ikke har konkludert ved valg av fordelingsmodell, og er åpen for andre løsninger.

Vår anbefaling er, som nevnt, at klager som omfattes av forordningen blir behandlet av Forbrukerrådet. Klage til Forbrukerrådet er enkelt, gratis og offentlig finansiert. Vi benytter likevel muligheten til å kommentere på departementets forslag til finansiering og organisering.

Etter vår oppfatning vil ingen av departementets foreslåtte finansieringsalternativer være tilfredsstillende for utenriksfarten. De kostnader som er anslått i proposisjonen Prop. 4 LS (2015-2016) for båtpassasjerederiene er om lag 2 millioner kroner i start- og driftskostnader det første året og deretter 1,5 millioner kroner i året. I tillegg vises til at det tilkommer kostnader for nye lokaler, opplæring av personell mv. Dette må, for utenriksfartens del, ses i forhold til erfaringen fra Danmark hvor det var 1 klage i perioden 2014-2015. Vi forstår at dette også er noe av bakgrunnen for at en nemndmodell ble forkastet i Danmark. Vi viser her også til at man i Tyskland har en offentlig finansiert klagemodell som ikke pålegger næringen noen kostnader.





Det er innhentet ytterligere opplysninger om kostnader ved nemnd fra Norsk ReiselivsForum (NRF), som innehar sekretariatet for hhv. Transportklagenemnda (fly og jernbane) og Klagenemnda for Pakkereiser. Vi viser her til e-post datert 18. mars 2016 fra NRFs daglig leder Anne Brit Lea (**vedlagt**) som bekrefter høye kostnader/anslagene.

Vi er derfor av den oppfatning at ingen av de foreslåtte finansieringsalternativene godt nok oppfyller utenriksfartens behov og vil medføre vesentlige kostnader for klagebehandling som man ikke har i konkurrentland. Om en nemndmodell overhode skal vurderes som et alternativ for utenriks passasjerfart må ordningen være offentlig finansiert og ikke medføre kostnader for tjenesteyterne eller passasjerene.

Vi ser heller ikke at finansieringsalternativ 1-4 er praktisk gjennomførbare. Bruk av passasjerantall som måleparameter vil ikke være egnet selv om man skiller mellom innenriks og utenriksfart, sett i lys av de meget få antall klager i utenriksfarten og store administrative kostnader ved etablering og drift av ordningen. Vi viser her igjen til erfaringen fra Danmark med meget få klager. Dette tilsier at man ikke bør velge en gebyr/ finansieringsordning som er knyttet til passasjerantall, passasjerkilometer er andre slike parameter. For cruisenæringen er det heller ikke akseptabelt at beregningsgrunnlaget for cruisenæringens andel av klagekostnadene - billettomsetningen - omfatter tjenester (overnatting, mat, ekskursjoner mv.) som klageordningen ikke omfatter.

Vår konklusjon er derfor at antall klager i utenriksfart ikke gir grunnlag for å etablere et administrativt apparat med nemndmenn og styrerepresentasjon med de administrative og øvrige kostnader dette vil medføre. De skisserte finansieringsalternativene vil være vanskelig å gjennomføre og/eller vil pålegge administrative byrder på tjenesteyterne som ikke er forholdsmessige eller nødvendige. Forbrukerrådet vil, etter vårt syn, kunne ivareta rollen som klageorgan uten ytterligere kostnader for aktørene.

Vi finner her også grunn til å peke på at det mangler grunnleggende fakta i departementets høringsnotat for å vurdere de fulle konsekvensene av finansieringsalternativene. Heller ikke opplysningene om klageordningen i Danmark, som er fremlagt fra vår side i forbindelse med høringen i 2013, er tatt med eller kommentert i høringen på en, etter vårt syn, tilfredsstillende måte.

### **3. Oppsummering av Rederiforbundets synspunkter:**

- Forslaget om opprettelse av en transportklagenemnd for sjø medfører høyere faste kostnader for klagebehandling enn i andre land som utenriksfarten konkurrerer med, og er ikke en konkurransedyktig modell.
- Kostnadene ved forslaget står ikke i forhold til behovet og klageomfanget i utenriks passasjerfart.
- Det er ikke dokumentert eller på annen måte påvist behov for at man i Norge skal ha en annen og mer omfattende klageordning enn i andre land.
- Klageretten bør begrenses til kun de klager som omfattes av forordningen.





- Vår konklusjon er at det ikke er behov for en særskilt nemnd for behandling av båtpassasjerklager for utenriksfarten, og at eventuelle klager kan behandles av Forbrukerrådet.
- Hvis Stortinget likevel skulle komme til at man ønsker en nemnd, må klageordningen være fullt ut statlig finansiert for å være en akseptabel og konkurransedyktig ordning for utenriks passasjerfart.

Med hilsen  
Norges Rederiforbund

  
Karoline L. Bøhler

**Vedlegg:**

Rederiforbundets høringsbrev datert 10.4.2013.

Klagevejledning - Skibspassasjerers rettigheter i henhold til EU-forordning 1177/2010 (Dansk klage og finansieringsmodell).

Årsrapport fra det danske klageorganet.

E-post 18.mars 2016 fra Anne B Lea, daglig leder, Norsk ReiselivsForum om kostnader ved nemnd.