

## **HØRINGSSVAR - klageorgan for båtpassasjerer - forslag til endringer i transportklagenemndforskriften**

Transportklagenemnda ved Norsk ReiselivsForum (heretter benevnt som NRF) takker for mottatt høringsforslag datert 20.1.2016, og ønsker å komme med enkelte innspill til høringen.

Transportklagenemnda er på generelt grunnlag positiv til de nye oppgavene som nasjonalt klageorgan.

### Til høringens kapittel 4 Transportklagenemndas kompetanse i båtpassasjersaker bemerkes:

NRF mener det er uheldig dersom regelverket for klagebehandlers kompetanse for båtpassasjerer skal avvike fra de øvrige kompetansebestemmelsene i transportklagenemndforskriften. Nemnda bør også behandle elementer i klager som omhandler brudd på transportørens egne transportvilkår.

NRFs erfaring tilsier at en helhetlig og forhåpentligvis endelig løsning i sakene, er avhengig av at alle regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter blir belyst. Dersom klagebehandlerens mandat er begrenset, kan utfallet av klagen ha begrenset verdi for både passasjer og tjenesteyter. Statens jernbanetilsyn, som tidligere klagebehandlingsorgan for jernbanesaker, beskrev tilsvarende utfordringer ved overføring av oppgaver til Transportklagenemnda.

I saker hvor det ikke gis medhold til passasjerens på generelt rettsgrunnlag, men hvor det kunne vært gitt medhold på grunnlag av transportørens egne vilkår, kan informasjonen til passasjerens fremstå litt uklar. Passasjerens får ikke medhold, men kan likevel ta saken til de alminnelige domstoler for særskilt prøving av rettigheter etter transportavtalen. Videre vil fordelen med behandling i en og samme klageinstans bortfalle.

Nemnda bør derfor kunne ta stilling til alle forhold som springer ut av transportørens egne transportvilkår/ transportavtalen. I motsatt fall vil nemnda også bruke ressurser på selve grensedragnet før det kan tas stilling til om en sak skal behandles eller ei, helt eller delvis.

### Til høringens kapittel 6 Finansiering av klageorganet, punkt 6.2.3 Fordeling av nemndas utgifter mellom tjenesteyterne bemerkes:

«Bagatellunntak»

Departementet ber høringsinstansene uttale seg om hvorvidt det er behov for, og hensiktsmessig med, en adgang for nemnda til å fastsette unntak for enkelte selskaper til å delta i finansieringen av klageorganet. Spørsmålet er om det bør åpnes for et «bagatellunntak».

Transportklagenemnda blir gjenstand for utvidelse i kollektivsammenheng allerede 1. april 2016, og arbeidet med tilrettelegging for finansiering av denne delen av nemnda er godt i gang. Det har vist seg at enkelte transportaktører har så lav forholdsmessig andel, at et gebyr til finansiering av klagenemnda nærmest vil bli symbolsk. Innkreving fordrer et visst administrativt arbeid for både nemnd og transportør. Derfor foreslår NRF at det i forskriftsendringer knyttet til sjøtransport gis unntak for den enkelte transportør ved innbetaling av gebyr som blir beregnet til mindre enn kr 200, alternativt kr 100.

#### *Fordelingsmekanisme for sjønæringen*

Departementet skisserer ulike løsninger til fordeling av den nye nemndas utgifter, men angir at det ikke er konkludert på dette punktet og ber om høringsinstansenes syn.

NRF vil gjerne fremlegge et ytterligere alternativ til finansiering, som bør ivareta hensyn til rettferdig fordeling av finansieringsandel, samt ulikheter mellom innenriks og utenriks passasjertransport:

Rettighetene 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 ved sjøtransport.

Passasjerer som derimot har kjøpt en *pakkereise* hvor selve transporten består av sjøtransport, vil ha sine krav mot transportøren hjemlet i pakkereiseloven av 25. august 1995. Pakkereiseloven § 6-5 fastslår at reisearrangørens ansvar også omfattes av rettigheter som følger av den transportsrettslige lovgivingen i tillegg til de rettigheter som følger av pakkereiseloven.

Fergerederiene som seiler ut fra norske havner er, som en konsekvens av dette, definert som "pakkereisearrangører" for alle seilinger hvor passasjeren har kjøpt tur/retur med samme skip, eller senere avgang hvor det er inkludert landarrangement mellom seilingene. Klager fra disse passasjerene blir behandlet i Pakkereisenemnda, og ikke i Transportklagenemnda for sjøpassasjerer. Rederiene stiller garanti til Reisegarantifondet for denne omsetningen, og finansierer dermed sin forholdsmessige andel av Pakkereisenemnda (som også tilligger NRF).

*Det vil derfor kun være nødvendig å få tilskudd fra rederiene til drift av Transportklagenemnda – sjø for det antall passasjerer som kun har kjøpt ren sjøtransport. NRF mener at den eksisterende ordningen med pakkereisenemnd versus ny sjønemnd ivaretar de ulike hensyn ved innenriks og utenriks sjøtransport.*

*Videre anbefaler NRF at gebyr for både innenriks og utenriks ren sjøtransport baseres på antall klageberettigede passasjerer, og at transportørene gjennom endringene i forskriften vil ha en plikt til å oppgi antall passasjerer til nemnda som grunnlag for beregning av gebyr, slik det er lagt til grunn for kollektivtransportører i endringene som trer ikraft 1. april 2016 (ny § 8-4 (2): «.....forholdsmessig fordelt mellom tjenesteyterne etter antall klageberettigede passasjerer. Tjenesteyterne plikter å gi slike opplysninger til nemnda»).*

Det vil etter Transportklagenemndas syn ei heller være nødvendig å opprette to ulike nemnder for innenriks og utenriks passasjertransport, idet klagebehandling for den vesentligste delen av internasjonal sjøtransport vil omfattes og håndteres av Pakkereisenemnda.

#### *Billetter til flere transportmidler*

Departementet stiller spørsmål om hvordan gebyret bør beregnes for aktører som tilbyr billett som kan brukes på tvers av transportsektorene. NRFs erfaring, på bakgrunn av forberedelser til nemndas kollektivsektor, er at transportørene på tross av én billett benyttet, fører statistikk over antall passasjerer som reiser med de ulike transportmidlene. Aktørene vil derfor kunne splitte passasjertallene og rapportere til riktig sektor/ nemnd, eller om nødvendig være nærmest til å utvise skjønn ved utarbeidelse av rapporteringsgrunnlaget. NRF vil anbefale at en slik medvirkning fra transportørene beskrives i forskriftsendringene.

Oslo, 11. mars 2016

Transportklagenemnda ved Norsk ReiselivsForum

