

Justis og beredskapsdepartementet
Lovavdelingen
PB 8005 DEP
0030 OSLO

Saksbehandler Svend Erik
Wandaas
Telefon
post@ruter.no
Deres ref 13/1660
Vår ref 2010/9815
Dato 6. april 2016

Høring – Klageorgan for båtpassasjerer – forslag til endringer i transportklagenemnd forskriften.

1. Generelt

Det vises til Samferdselsdepartementets brev av 20.1.2016 om høring av endringer i forskrift 20.1.2012 om klagenemnd for fly og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) med høringsfrist 11.3.2016 og medfølgende høringsnotat.

Ruter As er administrasjonsselskapet for kollektivtransport for Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Selskapet har som oppgave å planlegge, koordinere, kjøpe og markedsføre all tilskuddsberettiget kollektivtrafikk i Oslo og Akershus, unntatt tog, og inngår transportavtalen med kunden, Ruters transportvedtekter, (Reisevilkår) inngår som en del av denne avtalen. Virksomheten finansieres av billettinntekter (51%) og kommunale/statlige tilskudd (49%). Ruter utfører ikke transporten, men kjøper transporttjenester av buss- bane-, trikk- og båtselskaper som utfører den daglige driften («operatører»).

Ruter står for nær halvparten av landets kollektivtrafikk, med 340 millioner reiser i 2015. Som en del av kollektivtrafikktilbudet i hovedstadsområdet har Ruter flere båttlinjer i Indre Oslo fjord. Den lengst linjen går fra Aker brygge i Oslo til Slemmestad brygge i Buskerud fylke, mens båtsambandet Aker brygge – Nesodden er Norges største båt samband, beregnet etter antallet passasjerer.

Nedenfor følger Ruters svar på høringen.

2. Kommentarer til de foreslåtte endringer

Nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer

Ruter er enig i at Transportklagenemndas kompetanse bør utvides slik at nemnda også blir klageorgan for klager fra båtpassasjerer. Dette er viktig for å sikre kontinuitet og likebehandling av klager fra Ruters kunder.



Transportklagenemndas kompetanse

Ruter støtter departementets anbefaling om at klageorganet kun skal behandle klager som allerede er behandlet hos tjenesteyter.

Ruter mener at klagenemnda i tillegg til å behandle klage på rettigheter etter forordningen også må behandle klager på manglende oppfyllelse av rettigheter etter administrasjonsselskapets transportvedtekt/reisevilkår, slik klagenemnda skal gjøre for øvrig kollektivtrafikk.

Ruter mener at dette er viktig for å gi kundene en enhetlig klagerett som det er lett for kundene å orientere seg om.

Ruters nåværende klageordninger

I høringsnotatet bes det om innspill på nåværende klageordninger.

Båtpassasjerer har etter transportavtalen med Ruter samme rettigheter som buss eller trikk, og t-bane passasjerer. Ruter behandler derfor klager fra båtpassasjerer på lik linje med klager fra andre passasjerer. Det er generelt få klager fra båtpassasjerer, færre enn fra andre passasjerer.

Organisering – egen nemnd for båtpassasjerer

Ruter har fokus på mobilitet og ser på tilbudet av kollektivtrafikk i sammenheng, og her mindre fokus på de enkelte driftsarter. Det kan nevnes at dette også er en internasjonal trend. Det vises til nærmere beskrivelse av dette i M2016 som er tilgjengelig på ruter.no.

Ruter er derfor opptatt av at alle passasjerer som transporteres med kollektivtrafikk i hovedstadsområdet skal behandles likt. Ruter mener at klager fra båtpassasjerer på fylkeskommunale fergesamband bør behandles i samme nemnd som behandler klager fra kollektivpassasjerer på buss og skinnegående transportmidler. Disse passasjerene vil ha de samme rettigheter etter reisevilkårene og vil dessuten ha mye av de samme rettigheter etter de underliggende EU forordninger.

Etter Ruters oppfatning vil dette også sikre best mulig kompetanse om sakene som skal avgjøres. I tillegg vil det sikre en effektiv og enhetlig håndtering av klagesaker som gjelder mer enn et transportmiddel – for eksempel en klage på en reise som er foretatt med både båt og trikk (fra Aker brygge).

Dersom man likevel velger å opprette en egen nemnd for båt, mener Ruter at det er viktig at man sørger for representasjon fra nemnda som behandler klager fra kollektivpassasjerer på buss og skinnegående transportmidler når saker om innlands fergetrafikk skal behandles.

Finansiering

Det vises tidligere oversendt hørings svar på høring av utkast til ny forskrift og endringer i transportklagenemndforskriften og yrkestransportforskriften den 26.9.2015 (buss, trikk og t-bane).

Ruter mener at bransjen ikke bør finansiere nemndas virksomhet. Kollektivselskapenes, som Ruters, transportavtaler med operatørene er brutto avtaler og disse skal finansieres innenfor rammen av billettinntekter og tilskudd. De ulike virksomheter har derfor i varierende grad mulighet til å dekke finansieringen av en klagenemnd uten samtidig å måtte øke prisen eller kutte i rutetilbudet. Ruter anbefaler derfor at hele eller deler av finansieringen gjøres statlig.



Dersom det ikke kan innføres en statlig finansiering mener Ruter mener som nevnt at klager fra kollektivpassasjerer på båt bør behandles av nemda som skal behandle klage fra buss, trikk og t-bane passasjerer.

Som nevnt i Ruters hørings svar mener Ruter at fordelingen av kostnader for klageordningen bør det skje ut ifra antallet klageberettigede passasjerer, tilsvarende modellen for beregning av sektorkostnaden for jernbane etter forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) §§ 8-3 jf. 8-1.

Dersom det likevel opprettes en egen nemnd for båt hvor kollektivtrafikk med båt inkluderes mener Ruter at man må velge høringsnotatets alternativ 3 – skille mellom innland/utlandstrafikk – og deretter fordeling etter passasjertall (klageberettigede passasjerer) til grunn som kostnadsfordelingsmodell, Dette bør kombineres med en mulighet til å vise skjønn (alternativ 4), for det tilfelle at en kostnadsfordeling etter passasjertall gir en skjev fordeling av kostnader i forhold til en fordeling av kostnader etter billettsalg.

Med vennlig hilsen



Bernt Reitan Jenssen
Administrerende Direktør



Ellen Rogde
Salg og Markedsdirektør