

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo



Saksbehandler: Benedicte B. Mælan Vår dato: 06.04.2010 Vår referanse: 2010/100-2 Deres dato: 08.02.2010 Deres referanse: 09/3145-EC

Høring – Utkast til gjennomføring av forskrift om gjennomføring av forordning (EF) nr 1371 / 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser i norsk rett

Viser til høringsbrev av 8. februar 2010 om ovennevnte. I telefonsamtale med Elisabeth Classon har vi fått utsatt vår høringsfrist til 6. april 2010.

En forordning må gjennomføres i norsk rett ord for ord, derfor består forskriften bare av en gjennomføringsbestemmelse samt noen klargjørende materielle bestemmelser – om virkeområde, unntak, håndhevelse, klage, saksbehandlingsregler og sanksjoner.

Generelt vil vi bemerke at det er lite hensiktsmessig at regler for passasjerenes rettigheter er inntatt i flere ulike lover, og i lover som regulerer andre forhold enn transportørens ansvar overfor passasjerene. Dette gir en lite brukervennlig løsning både for transportørene og passasjerene. Av lovtekniske grunner, og spesielt av hensyn til passasjerene, mener vi at reglene bør inntas i en egen lov om passasjerrettigheter for skinnegående trafikk. Dette vil sikre en enklere, mer oversiktlig og brukervennlig regulering i tråd med forbrukerrettigheter på andre områder.

Forbrukerrådet er tilfreds med at forordningen lar det komme direkte til uttrykk at en transportør kan tilby gunstigere kontraktsbetingelser enn de som følger av forordningen, jf artikkel 6 nr 2. Etter vårt syn vil det være positivt å ta inn en slik presisering i den norske gjennomføringsforskriften.

Vi vil i det følgende kommentere særlig to forhold, kompensasjonsordningen og klageordningen.

Kompensasjonsordningen

NSB har som kjent allerede - med bakgrunn i forordningen - innført en ordning med prisavslag på billettprisen ved forsinkelser. Forordningen legger opp til 25 % kompensasjon, mens NSB tilbyr 50 % av billettprisen som kompensasjon. Videre har NSB lagt seg på en løsning hvor retten til prisavslag på de fleste strekningene utløses etter 30 minutters forsinkelse, og ikke etter 60 minutter slik forordningen legger opp til.

Forbrukerrådet er svært tilfreds med at NSB legger seg på en noe mer brukervennlig linje. 30 minutters beregningen av forsinkelse er standarden i NSBs vilkår for kortere reiser. Dette gir tilsynelatende akseptable vilkår på enkeltreiser, men representerer ikke noen god løsning for de som pendler.

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4595 Nydalen 0404 Oslo	Besøksadresse: Rolf Wickstrømsvei 15 0486 Oslo	Epost/web: epost@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefax: 23400501
----------------	--	--	--	--

Forbrukerrådet mener at innslagspunktet for når kompensasjonen utløses, er altfor høyt med 30 minutter forsinkelse. Dersom toget må være minimum 30 minutter forsinket før det utløser krav på refusjon, er dette ingen god ordning for pendlerne. For de gjentatte forsinkelsene av kortere varighet vi har sett så mange av denne siste vinteren, vil mange pendlere i realiteten stå uten noen form for kompensasjon. Vi mener derfor at innslagspunktet for beregning av kompensasjon, bør settes vesentlig lavere.

Vi viser i den forbindelse til vårt naboland Danmark: For å beregne størrelsen på den økonomiske kompensasjonen, tas det utgangspunkt i punktligheten (rettidigheten) for en gitt strekning. Den regnes ut som andelen av tog som ankommer innenfor 5.59 minutter etter planlagt ankomst. Kompensasjon utløses dersom toget er 6 minutter for sent. Forbrukerrådet ser at det fra bl a Forbrukerombudet er tatt til orde for 15 minutter som nedre grense for kompensasjon. Dette synes å være en fornuftig grense.

Nye tall fra Jernbaneverket viser at kun et fåtall av forsinkelsene i togtrafikken er over 30 minutter, noe som innebærer at pendlerne faller utenfor NSBs erstatningsordning. Det er urimelig at pendlerne kan risikere å komme 25 minutter for sent på jobb hver dag uten noen form for kompensasjon.

Det er også en lite praktisk gjennomførbar løsning NSB har lagt opp til ved at pendlerne må fremme krav mot NSB hver gang toget er forsinket over 30 minutter. Terskelen for å kreve kompensasjon for så små beløp blir unødig høy når den reisende selv må logge forsinkelser og melde inn samlet krav ved periodebillettens utløp. Vi tror at konsekvensen av dette systemet er at mange pendlere vil avstå fra å søke rettmessig kompensasjon. Det vil i tillegg påløpe ikke ubetydelige administrative kostnader dersom NSB skal utbetale kompensasjon til tusenvis av pendlere hver gang togene er forsinket. Det er her viktig med gode praktiske løsninger. I Danmark ser vi en løsning hvor alle pendlerne er registrert med kontonummer og at jernbaneselskapet DSB utbetaler automatisk felles kompensasjon til berørte pendlere ved forsinkelser. Forbrukerrådet ser at det også kan være utfordringer ved en slik ordning, men mener allikevel dette er en interessant løsning. En automatisert kompensasjonsordning bør utredes nærmere også for norske pendlere.

Sammenlignet med utbetaling av kompensasjon, er en mulig enklere løsning at periodebilletten gjelder i dobbel så lang tid som angitt i perioder der forsinkelsene er store, slik vi har sett i januar. Dette er en enklere måte å gi tilbake 50 % av billettprisen til sine faste og lojale kunder. Etter denne ordningen ville de som har månedskort for januar også få mulighet til å reise i hele februar på samme billett.

Vi ber derfor departementet arbeide for en ordning hvor NSB også kompenserer for gjentatte små forsinkelser.

I forordningens artikkel 16 legges det opp til at reisende med abonnementskort eller periodekort skal kompenseres i «overensstemmelse med jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger» ved forsinkelse. Forbrukerrådet finner det uheldig at innholdet i erstatningsordningene er overlatt til transportør, og det bør derfor innføres en pendlergaranti.

Det bør innføres en pendlergaranti som gir forholdsmessig refusjon for gjentatte avvik som er langt kortere enn forsinkelse på 30 minutter. For den reisende er det uholdbart at toget er ti, femten eller tyve minutter forsinket ved ankomst til stadighet. Gjentatte avvik må derfor kompenseres også ved kortere forsinkelser enn 30 minutter.

Avvik bør ses i forhold til jernbaneverkets avviksberegning (henholdsvis 3.59 og 5.59 minutter for kort- og langdistansetog jf nettsiden). Forbrukerrådet har lenge foreslått at 20 % avvik i

punktligheten i forhold til en slik beregning bør gi tilsvarende refusjon, det vil si 20 % avslag i månedskortet påfølgende måned. Tilsvarende gjelder avvik i regulariteten.

Videre er det viktig at det informeres skikkelig om denne kompensasjonsordningen. Forbrukerrådet har i vinter hatt dialog med flere av pendlerforeningene, og tilbakemeldingene fra dem tyder på at NSB ikke i tilstrekkelig grad har informert om denne ordningen. NSB bør på en bedre måte synliggjøre ordningen på egne nettsider og med oppslag på perronger og i togene. Det bør i det minste opplyses over høytaleranlegg om forsinkede tog og om muligheten til å få refundert pengene for billetten.

Vi viser til statsråd Kleppas redegjørelse til Stortinget av 1. februar 2010 hvor det fremkommer at dette er en prøveordning, og at departementet nå kan foreta en fornyet vurdering av kompensasjonsordningen

Informasjon

Informasjonen som gis reisende ved forsinkelser eller andre avvik må bedres umiddelbart. Det må informeres korrekt og fortløpende om forsinkelser og kanselleringer. Dette er noe av pendlernes viktigste tilbakemeldinger i den kontakten vi har hatt med dem i vinter. Våre erfaringer, og tilbakemeldinger fra pendlerne, viser at informasjonen som gis ved forsinkelse snarere som regel enn som unntak er både vilkårlig og utilstrekkelig. Det hjelper ingen at de reisende blir stående i uvisse i vinterkulda. Kundetilfredshet er i stor grad knyttet til at kundene får korrekt og nødvendig informasjon til rett tid. Med den nåværende dårlige kvaliteten på informasjon ved forsinkelser har ikke kundene hatt en reell mulighet til å ta et informert valg om hvorvidt de skal fortsette å vente på toget eller velge eventuell alternativ transport.

Forbrukerrådet ønsker i denne sammenheng også å gjøre oppmerksom på at NSB må sees på som en transportør, som ikke kun fremfører tog, men som har et ansvar for å bringe passasjerer fra A til B. Primært ønsker pendlerne å komme fram i tide. Med vinterens erfaringer til grunn har NSB langt fra klart å levere alternativ transport til sine passasjerer når forsinkelser og kanselleringer har oppstått.

Klageordning

Et velfungerende marked for kollektivtjenester har stor samfunnsøkonomisk betydning, og gode vilkår og klagemuligheter er nødvendige incitament for bedring av kollektivtjenester. En klagenemnd for kollektivtrafikk vil sikre et effektivt og godt tilbud om tvisteløsning for kollektivtjenester. Vi får mulighet for avklaring av prinsipielle spørsmål og en nemnd kan gi grunnlag for nødvendige endringer av regelverk/standardvilkår, samtidig som den kan fange opp problemer og legge grunnlaget for forbedring i bransjen.

Det er derfor meget positivt at departementet i høringsbrevet sier at det nå skal utformes en klageordning på området, eventuelt en klageordning som omfatter alle transportformer

Forbrukerrådet mener at en felles klagenemnd for transport er å foretrekke. Vi har i lengre tid arbeidet for å opprette en felles klagenemnd for kollektivtjenester. Vårt prinsipielle utgangspunkt er at det er en grunnleggende forutsetning for forbrukernes rettssikkerhet at det finnes etablerte systemer for tvisteløsning. Kollektivtjenester er et område som av praktiske og økonomiske årsaker faller utenfor det ordinære rettsapparatet, idet det enkelte tvistebeløp normalt er lavt. Dermed har det oppstått et rettsikkerhetsvakuum for denne type tjenester.

Vi ser frem til å gå inn i en positiv dialog med departementet for å få etablert en slik klagenemnd.

Vi har ingen innsigelser mot at klageordning midlertidig legges til Statens jernbanetilsyn, men vil i den forbindelse bemerke at det er viktig at tilsynet gis tilstrekkelige ressurser til å fylle en slik rolle

for en periode, samt at det høstes erfaringer fra tilsvarende løsning da Luftfartstilsynet ble pålagt oppgaven som midlertidig klageinstans i forbindelse med opprettelsen av den felles Flyklagenemnda.

Forordningen (artikkel 32) legger opp til kontrollansvar. Dette fremgår også av NSBs reisevilkår – se § 6 bokstav E. Forbrukerrådet er tilfredse med at det er et kontrollansvar på dette området.

Vi ser frem til videre dialog med departementet om disse spørsmålene, herunder arbeidet med å etablere en klagenemnd på området.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Audun Skeidsvoll
forbrukerpolitisk direktør

Benedicte B. Mælan
underdirektør