

Att:

Hørings svar – styrking av forbrukeres rett til å betale med kontanter

Jernbanedirektoratet viser til høring om styrking av forbrukeres rett til å betale med kontanter (deres ref 22/3066) av 1. sep. 2022 med høringsfrist 19. des. 2022. Justis- og beredskapsdepartementet ønsker å se nærmere på bestemmelsene om oppgjørsmåte for pengekrav og særlig reglene om forbrukernes rett til å betale med kontanter. Jernbanedirektoratet er spesielt opptatt av vurderingene som er gjort med tanke på kollektivtransportsektoren, og gir med dette sitt hørings svar.

Jernbanedirektoratet har ansvar for koordinering av jernbanesektoren og koordinering mellom jernbanesektoren og øvrig kollektivtransport. I tillegg har Jernbanedirektoratet et forvaltningsansvar for reiseinformasjon for alle typer persontransport, samt ansvar for retningslinjer for elektronisk billettering.

Kollektivtransportsektoren er vanskelig å sammenligne med andre sektorer, siden tjenesten som beskrevet i høringsnotatet leveres utenfor et fysisk lokale. Høringsnotatet gir en god beskrivelse av de problemstillinger som gjelder for kollektivtransporten, og peker helt riktig på at det foreligger særlige hensyn som kan tilsa en særskilt regulering. Situasjonen i kollektivtransportsektoren er kompleks, og de enkelte aktørene opererer med forskjellig praksis og forskjellige regler.

De diskusjonene vi opplever pågår i kollektivsektoren i dag fokuserer hovedsakelig på kostnader knyttet til kontanthåndtering, risiko for ran og tidstap ved fremføring av transporttjenestene. Med unntak av tidstap, som vil berøre alle reisende om bord i transportmidler hvor betaling skjer kontant ved ombordstigning, er dette utfordringer for selskapene. De reisendes utfordringer blir i mindre grad diskutert. Problemstillinger knyttet til enkelte kundegruppers evne til å benytte digitale tjenester og retten til å ferdes anonymt er ikke belyst i vesentlig grad.

Kollektivtransporten har et samfunnsoppdrag, og skal være tilgjengelig for alle kundegrupper. Dette innebærer også alle kunders rett til å betale for reisen. Jernbanedirektoratet mener derfor at det bør forespørres hvorvidt det er kontanter som er det foretrukne alternativet for grupper, som i dag føler seg utestengt fra kollektivtrafikken på grunn av manglende digital kompetanse eller tilgang til digitale salgsløsninger. For at kundene skal kunne inneha kontanter må de først bruke et bankkort for å få tatt ut disse. Det kan dermed synes sannsynlig at bankkort vil være en forenkling for kunden, og derfor deres foretrukne alternativ til smarttelefoner. Et annet aspekt for å sørge for at ingen grupper utelukkes fra kollektivtrafikken gjør det nødvendig å ivareta at kunden skal kunne betale for hele reisen, dør-til-dør. Å betale kontant for eksempelvis el-sparkesykkel eller sykkelparkering anses ikke som en egnet løsning.

Kollektivtransportsselskapene har varierende praksis hva angår egne utsalgssteder, bruk av kommisjonærer, billettautomater osv, og hvor lett tilgjengelig disse er for de reisende. For bane er det ofte slik at det ligger utsalgssteder i nær tilknytning til stasjoner, men dette gjelder ikke i samme grad for buss, og det er store forskjeller mellom byer og rurale strøk. Brukerscenariene er også komplekse, og det vokser frem nye typer reiseprodukter som i liten grad er tilrettelagt for kontant betaling. Det som fungerer for et produkt i et gitt scenario fungerer ikke nødvendigvis for andre produkter eller i andre scenarier. I mange tilfeller er

smarttelefon eneste tilgjengelige mulighet, noe som ikke passer for alle kundegrupper. En styrking av forbrukeres rettigheter handler derfor ikke bare om kontanter, men hvilke salgskanaler som er tilgjengelige i forskjellige tilfeller og hva som bør være minimumskrav.

Dette er altså komplekse og nyanserte problemstillinger, som krever nærmere vurdering. For å sikre en tilstrekkelig tilgjengelighet til kjøp av reiser for alle grupper i befolkningen er det behov for en mer detaljert regulering enn det som ligger i dagens lovverk. Jernbanedirektoratet mener derfor at hjemmel for en egen forskrift er en god måte å løse dette på. Det vil da være mulig å gjøre relevante vurderinger, blant annet med hensyn til kostnader, kunderettigheter og beredskap, og regulere dette i den grad som viser seg å være hensiktsmessig.

Det skjer også en kontinuerlig utvikling innenfor betalingsteknologi, og det vil kunne komme teknologi som endrer forutsetningene. Det vil da være enklere å oppdatere en forskrift enn selve loven. Også dette taler for en forskriftshjemmel.

Jernbanedirektoratet vil videre påpeke at de særlige hensynene som gjelder for kollektivtransporttjenester ikke er begrenset til buss og bane. De samme problemstillingene gjelder også for f.eks hurtigbåter, og til en viss grad ferge. Bruk av Autopass gjelder ikke alle fergesamband. I tillegg opererer fergene med fakturagebyrer for kjøretøyer uten Autopass, som i praksis medfører en vesentlig merkostnad for de reisende. For enkelte typer kjøretøy, for eksempel motorsykler, er Autopass ikke tilgjengelig.

I tillegg pågår det for tiden et reguleringsarbeid i EU som skal legge til rette for enklere salg av mobilitetstjenester på tvers av tjenester. Arbeidet omfatter alle former for persontransport, ikke bare tradisjonell kollektivtransport. Det taler for at krav bør samordnes på tvers av transportmidler, og kravene bør derfor ikke begrenses til definerte transportformer. Det er også enkelte persontransportrelaterte tjenester som bør omfattes dersom man ønsker å legge til rette for sømløse reiser, som for eksempel sykkelparkering og innfartsparkering,

Jernbanedirektoratet foreslår på bakgrunn av de ovenfor nevnte momentene at forslag til finansavtalelovens § 2-1 fjerde ledd endres til følgende:

(4) Departementet kan i forskrift gi nærmere regler for betaling for persontransport og persontransportrelaterte tjenester. I forskriften kan det stilles krav til tilrettelegging for betaling ut over det som følger av tredje ledd.

En slik endring vil sikre at krav til bruken av forskjellige betalingsmidler enklere kan tilpasses kommende reguleringer og praksis, og for hele persontransportsektoren, ikke bare buss og bane.

Utarbeidelsen av en forskrift bør skje i tett samarbeid mellom myndigheter, transportsektoren og representanter for forbrukerne. Jernbanedirektoratet ønsker å bidra i et slikt arbeid, og kan også bidra med tilrettelegging av arbeidet. Jernbanedirektoratet imøteser videre initiativ fra Justis- og beredskapsdepartementet.

Med vennlig hilsen

Øivind Hauge Støle

Avdelingsdirektør

Kopi:

Vedlegg:

Dokumentet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur

Jernbanedirektoratet
Postboks 16 Sentrum
0101 Oslo

Tlf. sentralbord
+47 45 97 88 00

post@jernbanedirektoratet.no
www.jernbanedirektoratet.no

Organisasjonsnummer
916810962



**Jernbane-
direktoratet**