

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK. LS	S. BEH: BK
13 JUNI 2005	
S. NR.: 05/735-7	
ARKIVKODE 741.0	AVSKREVET:

Det kongelige Samferdselsdepartement
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo

8. juni 2005

Høring av EU-kommisjonens forslag til forordning om rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser

Det vises til brev av 22. april 2005 hvor Det kongelige Samferdselsdepartement ber høringsinstansene om eventuelle merknader til det foreliggende forslag fra EU-kommisjonen vedrørende rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet ("PRMs") på flyreiser.

Tidligere Braathens, i likhet med Scandinavian Airlines Systems (SAS), undertegnet den 14. februar 2002 den såkalte "Airline Passenger Service Commitment", og implementerte denne. SAS Braathens har i brev til Luftfartstilsynet, som norsk tilsynsmyndighet, i brev av 1. september 2004 bekreftet at SAS Braathens overtar de gitte forpliktelser vedrørende flypassasjerers rettigheter iht de frivillige avtaler inngått av hhv tidligere Braathens og tidligere SAS Norge.

Vi viser i denne sammenheng til de serviceløfter som er publisert på SAS Braathens hjemmesider, og vi er av den mening at vi som flyselskap yter god service til passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser. Hvilket innebærer at vi har utviklet gode rutiner og retningslinjer slik at PRMs har mulighet til å reise med våre fly under samme forutsetninger som øvrige passasjerer.

For SAS Braathens betyr dette at vi ikke vil ha problemer med å tilpasse oss det framlagte forslag til forordning. Se spesielt Annex II.

Imidlertid har saken noen prinsipielle sider.

SAS Braathens, på lik linje med andre flyselskaper i SAS konsernet, mener at regulering av internasjonal flytrafikk og vilkår for dette bør reguleres på globalt nivå gjennom ICAO. Dette for å unngå særregler som kan innebære bestemmelser som ikke er i samsvar med hverandre.

For tiden pågår det initiativ både i USA og EU i forbindelse med PRM som er vesentlige ulike når det gjelder organisasjon, finansiering o.a. Dette kan innebære at flyselskaper i fremtiden må operere i henhold til ulike reguleringer og forskrifter. SAS Braathens ønsker å påpeke viktigheten av å arbeide for en internasjonal harmonisering.

SAS Braathens ser det som meget positivt at PRMs muligheter for å reise med fly i fremtiden vil innbefatte muligheten å kunne reise med alle flyselskaper.

Imidlertid er vi ikke enig i det foreliggende forslag når det gjelder organisering og finansiering av slik service til PRMs på flyplassene. Nevnte forslag vil hindre flyselskapene i å konkurrere om denne kundegruppen, ref. det enkelte flyselskaps grad av service til denne gruppen. Det varierer jo fra selskap til selskap.

EU-kommisjonens forslag inkluderer også bare flyplasser med minimum to millioner passasjerer pr. år. Dette innebærer at i Norge vil forordningen kun berøre Oslo lufthavn Gardermoen samt Bergen lufthavn Flesland, Stavanger lufthavn Sola og Trondheim lufthavn Værnes.

Et viktig poeng er at de Europeiske flyselskaper som har blitt kritisert for ikke å gi fullgod service til PMRs, nettopp opererer på mindre flyplasser med under to millioner passasjerer årlig.

Følgen av dette blir at norske flyselskaper selv må sikre service til PRMs på de øvrige flyplasser i Norge uten å ha mulighet for å tilby samme grad av service på de fire hovedflyplassene.

Vi er derfor av den mening at det i tillegg til den service som i fremtiden skal tilbys av flyplassoperatørene på de fire største flyplassene i Norge bør også være et tilbud fra de flyselskaper som ønsker å tilby slik service til sine kunder. Slik service vil ha tilsvarende eller høyere kvalitetsnivå enn hva flyplassene tilbyr. Dette vil for kunden bety følgende:

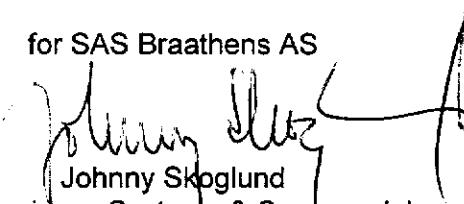
- * Kunden får mulighet til utvidet valg av service samt mulighet for et bedre service nivå. Slikt service nivå er en integrert del av det produkt flyselskapene tilbyr sine kunder.
- * Konkurransen fra flyselskapenes PRM service vil tvinge fram forbedringer i det produkt flyplassene tilbyr. En monopolsituasjon er aldri det beste for kunden.
- * Et monopolsystem som foreslått i nevnte forordning er ikke i overensstemmelse med det amerikanske forslaget. Hvilket innebærer at den amerikanske reguleringen også vil gjelde for europeiske flyselskaper i forbindelse med såkalte code-share flyvninger i samarbeid med sine amerikanske partnere.
- * Den beste måten for kunden å oppnå en såkalt "seamless" reise er at flyselskapet har mulighet til å tilby kunden tilsvarende tjenester under hele reisen, inkludert avreiseflyplass og ankomstflyplass samt under eventuelle mellomlandinger.

* Flyselskapenes ansvar for alle kunder ved alle uregelmessigheter vil være bedre dersom flyselskapet selv kan kontrollere hvilken service som blir gitt deres kunder.

* EU-kommisjonens forslag antyder at behovene for alle PRMs er identiske. Dette er ikke tilfelle da det kan være ulike behov for assistanse for den enkelte PRM. Dersom flyselskapet selv yter slik tjeneste kan flyselskapet allerede etter sin første kontakt med kunden (når kunden gjør sin reservasjon) forberede et servicetilbud som er tilpasset den enkelte kundes behov.

Med vennlig hilsen

for SAS Braathens AS



Johnny Skoglund
VP Business Systems & Commercial