

HØYRING OM FRAMLEGG TIL ENDRINGAR I LOV 21. JUNI 2002 NR.45 OM YRKESTRANSPORT MED MOTORVOGN OG FARTØY (YRKESTRANSPORTLOVA)

1 INNLEIING

Samferdselsdepartementet har utarbeidd eit framlegg til endringar i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportlova) som skal leggje til rette for gjennomføringa av, og vere ei nasjonal tilpassing til, Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerrettar og om endring av rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 (forordninga). Framlegget til lovendringar er lagt ved.

Forordninga har reglar om ikkje-diskriminering av passasjerar, passasjerrettar ved ulykker, assistanse til personar med nedsett funksjonsevne, rettar ved avlysing og forseinkingar, informasjon til passasjerane, handsaming av klager og handheving.

Forordninga inneber ei harmonisering av busspassasjerrettar innan EØS.

Forordninga inneber òg ei harmonisering av rettane til passasjerar som nyttar ulike transportformer. EU har tidlegare vedteke reglar om rettar for passasjerar med fly og jernbane som er tekne inn i norsk rett.¹ Det er òg planlagt å innlemme EUs reglar om rettar for sjøpassasjerar i EØS-avtalen, og seinare i norsk rett.

Etter EØS-avtalen artikkel 7 bokstav a skal forordningar i seg sjølve gjerast til ein del av den interne rettsordenen. Departementet meiner at forordninga i seg sjølv bør takast inn i norsk rett i form av ei forskrift. For å leggje til rette for å få gjennomført forordninga i forskrift er det nødvendig med heimel i lov. Departementet finn det naturleg at ein slik heimel vert teken inn i yrkestransportlova.

I tillegg til ein klar forskriftsheimel i yrkestransportlova vil gjennomføringa av forordninga i norsk rett krevje nokre andre tilretteleggingar i yrkestransportlova. Departementet finn det òg nødvendig å ta inn særskilde heimlar i yrkestransportlova for å peike ut dei bussterminalane som skal ha plikt til å yte assistanse til passasjerane, og for å oppfylle krava som forordninga stiller om ei nasjonal klageordning og handheving av forordninga.

¹Lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartslova) implementerer forordning (EF)261/2004 og forordning (EF) 1107/2006. Lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane (jernbanelova) implementerer forordning (EF) nr. 1371/2007.

På denne bakgrunnen gjer departementet framlegg om at desse heimlane vert tekne inn i yrkestransportlova:

- 1) heimel for å fastsetje ei forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar og seinare EØS-reglar på området
- 2) heimel for å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse, og for å gje forskrifter om dette
- 3) heimel for å gje forskrift om å etablere og organisere eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerrettar, medrekna reglar om finansiering, oppnemning, ansvarsområde, samansetning, høve til valgiftsklausular, og sakshandsaming
- 4) heimel som pålegg transportørane og andre som har plikter overfor passasjerane, å vere knytte til eit nasjonalt klageorgan
- 5) heimel for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglane i forordninga vert følgde, og for at handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på EØS-reglane

Yrkestransportlova rettar seg mot dei som mot vederlag driv eller vil drive persontransport med motorvogn eller fartøy (transportørar). Framlegget gjeld berre transport med motorvogn.

2 BAKGRUNNEN FOR FRAMLEGGET

Forordning 181/2011 vart vedteken i EU 16. februar 2011 og tredde i kraft i EU 1. mars 2013. Forordninga er enno ikkje teken inn i EØS-avtalen.

Det er venta at EØS-komiteen vil vedta å innlemme forordninga i EØS-avtalen, med atterhald om samtykke frå Stortinget på vanleg måte. Fordi gjennomføringa i norsk rett krev ei lovendring, må Stortinget samtykkje i at forordninga vert bindande for Noreg, jf. Grunnlova § 26.

Eit tidlegare utkast til forordning vart sendt på høyring i Noreg med høyringsfrist 28. august 2009. Forordninga var på det tidspunktet under utarbeiding og skilde seg på nokre punkt frå den endelege teksten i forordninga. Høyringsinstansane var hovudsakleg positive til å innføre felles reglar om busspassasjerrettar så framt det ikkje fører til eit dårlegare rettsvern enn det passasjerane allereie har.

Dei viktigaste endringane samanlikna med det tidlegare utkastet til forordning gjeld reglane om verkeområdet og framlegget om plikt til forskotsbetaling ved ulykker for transportørane.

Etter det tidlegare framlegget kunne medlemsstatane gjere unntak for busstransporttenester i byar og forstader og i regional transport dersom transporten

var omfatta av offentlege tenestekontraktar som sikra passasjerane det same vernet som forordninga. Dette skiljet er ikkje lenger med i forordninga.

Ein regel som dei fleste høyringsinstansane fann problematisk i det tidlegare utkastet, var kravet om at transportørane skulle ha plikt til forskotsbetaling ved dødsfall eller skade som følgje av ulykker. Denne regelen er ikkje med i den endelege forordningsteksten.

3 GJELDANDE RETT

3.1 Innleiing

Norsk rett har ikkje ei samla regulering av busspassasjerrettar. Ulike lover og forskrifter har reglar som vil ha betydning for rettar på området. Desse reglane er det gjort greie for under dei einskilde punkta nedanfor.

Norsk rett har ikkje reglar som er direkte i strid med forordninga. Dei krava som følgjer av forordninga, vert likevel berre eit stykke på veg dekte av norske lover og forskrifter. I praksis følgjer rettane for busspassasjerar i stor grad av avtalar mellom passasjerar og transportørar i form av fastsette transportvilkår. Desse vilkåra skal vere godkjende av Samferdselsdepartementet, jf. yrkestransportlova § 33 og yrkestransportforskrifta § 31 første ledd. Godkjenninga inneber ei kvalitetssikring av avtalegrunnlaget mellom passasjerane og transportøren, mellom anna ved at utkast til transportvilkår som avvik frå standardvilkåra, vert lagde fram for forbrukarstyresmaktene.

Samferdselsdepartementet fastsette 12. juli 2004 standardvilkår for transport med rutegåande busstrafikk i Noreg i samsvar med yrkestransportlova § 33, jf. yrkestransportforskrifta § 31. Desse standardvilkåra vert nytta i samband med godkjenning av transportvilkåra i dei enkelte selskapa og inneheld mellom anna reglar om handbagasje og anna reisegods, ansvar ved forseinking eller kansellering, og tap av eller skade på reisegods. Standardvilkåra har òg ordensreglar som stiller krav til åtferda til passasjerane. Transportørane kan nytte supplerande transportvilkår så lenge dei ikkje innskrenkar passasjerrettane.

Rettar for busspassasjerar kan, med heimel i yrkestransportlova § 11, òg fastsetjast av løyvestyresmakta som vilkår for det einskilde løyvet. Yrkestransportforskrifta § 25 slår fast at ruteløyvet gjev rett og plikt til å drive den transporten som løyvet omfattar, i samsvar med dei vilkåra som gjeld for verksemda.

Når fylkeskommunen eller dei fylkeskommunale transportselskapa kjøper kollektivtransporttenester, kan dei òg, på avtalerettsleg grunnlag, stille vilkår til leverandørane om rettar for passasjerane.

Yrkestransportlova gjeld for transport med motorvogn eller fartøy i Noreg, jf. yrkestransportlova § 1. Det går fram av dei konkrete reglane at lova rettar seg mot den som driv eller vil drive transport mot vederlag, selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka, sjåførar og løyve- og kontrollstyresmaktene.

Yrkestransportlova har i dag ikkje reglar som rettar seg mot reisebyrå, turoperatorar og ansvarlege for drift av bussterminalar. I den grad slike aktørar har plikter direkte overfor busspassasjerane, vil det vere på grunnlag av generelle reglar som ikkje er knytte til transportverksemd, som til dømes det generelle forbodet mot diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelova av 2008 § 4 og reglane om universell utforming i den same lova.

Nedanfor følgjer ei oversikt over norsk rett på dei rettsområda som er omfatta av forordninga. Omtalen er i hovudsak strukturert etter inndelinga i forordninga.

3.2 Lik handsaming av norske og utanlandske passasjerar

Ifølgje EØS-avtalen artikkel 4 er det forbode å handsame passasjerar ulikt på grunnlag av nasjonalitet. Det inneber at borgarar frå andre EØS-land skal kunne nytte busstransport i Noreg på same vilkår som norske borgarar. Det gjeld òg reiser over landegrensene og tinging av slike reiser.

I lov 3. juni 2005 nr. 33 om forbud mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion mv. (diskrimineringslova) § 4 er det eit generelt forbod mot diskriminering på grunnlag av nasjonalitet. Forbodet omfattar òg diskriminering av borgarar frå land utanfor EØS.

3.3 Reisebevis mv.

Noko krav om å få utferda billett er ikkje nedfelt i lov eller forskrift, men følgjer av transportvilkåra og er ein del av avtalegrunnlaget mellom passasjeran og transportøren. Dette er også eit krav i § 4 i standardvilkåra til Samferdselsdepartementet.

3.4 Erstatningsrettsleg vern og praktisk assistanse til busspassasjerane ved ulykker

3.4.1 Erstatningsrettsleg vern ved ulykker

På bakgrunn av at forordninga når det gjeld erstatning for person- og tingskade, berre stiller konkrete krav til medlemsstatanes regulering av erstatningsutmåling, er omtalen i dette avsnittet avgrensa til det. For andre erstatningsvilkår viser forordninga til nasjonal rett.

Norsk rett har ikkje særreglar om erstatning for passasjerar ved bussulykker. Slike rettar må utleiast av alminneleg erstatningsrett. Lov 3. februar 1961 nr. 3 om ansvar for skade som motorvogner gjer (bilansvarslova) og lov 13. juni 1969 nr. 26 om skadeserstatning (skadeserstatningslova) har generelle føresegner om erstatning som vil gjelde for busspassasjerar. Begge lovene har føresegner om personskade og tingskade, mellom anna føresegner som har betydning for erstatningsutmålinga. Lov 20. desember 1974 nr. 68 om vegfraktavtaler (vegfraktlova) har føresegner om skade på eller tap av bagasje.

Bilansvarslova byggjer på eit system der eigarane av køyretøy skal forsikre køyretøyet mot skade som køyretøyet valdar på person og gods, jf. bilansvarslova § 15. Det går fram av bilansvarslova § 4 at når ei motorvogn gjer skade, «har skadelidaren krav på skadebot hjå det trygdelaget som vogna er trygda i». § 5 i lova set grenser for kva krav som kan dekkjast. Det går fram at ingen kan krevje skadebot for «skade på gods som vert ført med vogna, frårekna gangklede og andre vanlege eigne bruksting som folk har på seg eller med seg på køyreturen som ferdagods og som vert skadde i samband med at folk eller ei vogn får skade».

Ifølgje bilansvarslova § 6 vert skadebota for både tingskade, personskade og tap av forsørgjar fastsett etter vanlege skadebotreglar når ikkje noko anna er sagt i lova. Etter bilansvarslova § 9 er ansvarsgrensa ved skadebot på gods sett til 10 000 000 kr for det som vert skadd i den same hendinga.

Vegfraktlova har føresegner om kva transportøren har ansvar for ved heilt eller delvis tap av eller skade på gods passasjerar har med seg mot særskild betaling for frakta (utover det som ein fritt kan ha med seg når ein løyser personbillettar). Vegfraktlova har difor i praksis lite å seie for dei fleste busspassasjerar.

3.4.2 Praktisk assistanse ved ulykker

Det kan etter norsk rett ikkje utleiast noka klar plikt for transportørar til å følgje opp passasjerar ved bussulykker. Førstehjelp og praktisk oppfølging av eller omsorg for dei reisande vert eit stykke på veg teke hand om av det offentlege gjennom nødetatane og helsetenestene.

3.5 Rettar for personar med nedsett funksjons- og rørsleevne

3.5.1 Generelt

I norsk rett er reglar om rettar for personar med nedsett funksjonsevne og forbod mot diskriminering av dei tekne inn i lov 20. juni 2008 nr. 42 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelova).

Diskrimineringsforbudet i § 4 er retta mot både offentlege organ og private verksemdar. § 3 første ledd i lova har føresegnar om at offentlege styresmakter skal arbeide aktivt, målretta og planmessig for å fremje føremåla med lova.

Samferdselsdepartementet legg til grunn at avgrensinga av omgrepet "nedsett funksjonsevne" i diskriminerings- og tilgjengelova har eit vidt omfang og mellom anna omfattar nedsett fysisk rørsleevne, syns- og høyrselshemmingar, kognitive funksjonshemmingar mv.

3.5.2 Tilrettelagd informasjon for funksjonshemma reisande

Med heimel i diskriminerings- og tilgjengelova §§ 2, 11 og 16 har Fornyings-, administrasjons- og kyrkjedepartementet fastsett forskrift 21. juni 2013 nr. 732 om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT-) løysningar. Forskrifta treddi i kraft 1. juli 2013, og er ei konkretisering av § 11 i lova om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Det følgjer av forskrifta at informasjon som vert gjeven gjennom ei nettløysing (til dømes ei heimeside) eller på ein automat, som er ein del av verksemdas hovudløysing for informasjon mot allmenta skal gjevast i eit tilgjengeleg format. Nye IKT-løysingar skal tilpassast vilkåra innan 1. juli 2014. For eksisterande løysingar skal krava oppfyllest innan 1. januar 2021. Forskrifta er avgrensa til å gjelde for nettløysingar og automatar. Forskrifta gjeld fullt ut òg for busstransport.

Det er elles ikkje fastsett krav om tilrettelagd informasjon for personar med nedsett funksjonsevne i samband med busstransport i norsk rett.

3.5.3 Assistanse før og under reisa

Departementet viser innleiingsvis til at krav om universell utforming av bussar, stasjonar og terminalar har betydning for omfanget og arten av den assistansen som eventuelt skal ytast ein funksjonshemma reisande for at reisa skal kunne planleggjast og gjennomførast på rimeleg vis.

Diskriminerings- og tilgjengelova stiller i §§ 9, 10 og 11 krav til universell utforming av bygningar, anlegg og transportmiddel. Lova føreset at utfyllande reglar vert tekne inn i sektorregelverka.

Kravet om universell utforming av bygningar og anlegg er nærare regulert i lov 27. juni 2008 nr. 71 om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningslova) med tilhøyrande forskrifter. Forskrift 26. mars 2010 nr. 489 om tekniske krav til byggverk (byggteknisk forskrift) § 12-1 lyder:

”Byggverk for publikum og arbeidsbygning skal være universelt utformet slik det følger av bestemmelser i forskriften, med mindre byggverket eller del av byggverket etter sin funksjon er uegnet for personer med funksjonsnedsettelse.”

Føresegnene gjeld for nybygg og større ombyggingar og kan ha betydning for utforming og innretning av bussterminalar.

Krav til universell utforming av motorvogner i løyvepliktig transport vart fastsette av Samferdselsdepartementet i forskrift 3. desember 2009 nr. 1438. Krava i forskrifta gjeld for avtalar om innkjøp av motorvogner som er inngåtte etter 1. januar 2010.

Av rundskriv N-2/2006 frå Samferdselsdepartementet følgjer krav om universell utforming av ekspressbussar og krav om at transportørane skal yte praktisk assistanse til funksjonshemma. Rundskrivet inneheld også krav til opplæring av dei tilsette hos transportøren. Krava i rundskrivet er stilte med heimel i yrkestransportlova § 11, jf. § 27 fjerde ledd.

3.5.4 Tap av og skade på rørslehjelpemiddel

Norsk rett har ikkje spesielle føresegner om kva ansvar transportøren har for skade på/tap av rørslehjelpemiddel ved bruk av kollektivtransport. I desse tilfella gjeld generelle erstatningsreglar, mellom andre reglane om erstatningsrettsleg vern ved ulykker, jf. pkt. 3.4.1.

3.6 Forseinkingar og innstilling av bussavgangar mv.

Norsk rett har ikkje spesielle reglar om kva plikter transportøren har ved forseinking eller kansellering av bussavgangar.

I praksis er det vanleg at desse spørsmåla er regulerte i transportvilkåra.

Transportvilkåra har normalt føresegner om plikt til å gje informasjon til reisande i samband med forseinkingar, ansvar for alternativ transport, mv.

Kollektivtrafikkforeningen, som er ei bransjeforeining, har utarbeidd tilrådde vilkår om mellom anna krav på dekning av utgifter til alternativ transport opp til eit visst beløp, avhengig av kor stor forseinkinga er. Fleire selskap har innarbeidd denne typen vilkår for passasjerane sine i transportvilkåra.

Dersom ei forseinking fører til økonomisk tap for passasjerane, gjeld alminneleg erstatningsrett, og den reisande kan krevje erstatning gjennom søksmål for domstolane på vanleg måte.

3.7 Ulike informasjonsplikter overfor passasjerar

Yrkestransportforskrifta §§ 28, 29 og 31 har reglar om ruteplanar, takstar og transportvilkår. Desse reglane stiller generelle krav til offentleggjering av transportvilkår og takstregulativ og gjev heimel for å innføre retningslinjer for offentleggjering av ruteplanar.

3.8 Høve til å klage og handheving

3.8.1 Intern klageordning

Transportørane er ikkje pålagde å ha ei intern klageordning for handsaming av klager frå passasjerane. I praksis er det likevel vanleg at transportørane har ei slik ordning. Det er òg ein føresetnad i standardvilkåra til Samferdselsdepartementet, jf. § 16.

3.8.2 Nasjonalt klageorgan

Det følgjer av norsk rett inga plikt til å opprette eit nasjonalt klageorgan som handsamar klager frå busspassasjerar. Ei slik ordning er heller ikkje etablert av bussbransjen eller forbrukarorganisasjonane.

Det er i medhald av lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartslova) §§ 10-44 til 10-47, lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane (jernbanelova) § 7 c forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) oppretta ei klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerar (Transportklagenemnda). Denne nemnda handsamar klager frå passasjerar innanfor luftfart og jernbane.

Klager som gjeld universell utforming av IKT-løysingar vert handsama av Likestillings- og diskrimineringsombudet, jf. diskriminerings- og tilgjengelova.

3.8.3 Handheving

Yrkestransportlova kapittel 8 har reglar om kontroll og sanksjonar. Det følgjer av § 40 a at den som med vilje eller aktløyse bryt § 38, som krev at føraren av ei motorvogn i løyvepliktig transport pliktar å ha med seg kontrolldokument, kan påleggjast lovbrotsgebyr. Den som med vilje eller aktløyse bryt yrkestransportlova, forskrifter eller vilkår som er fastsette med heimel i lova, vert straffa med bot, jf. § 41.

Lova gjev likevel ikkje heimel for å påleggje transportørane retting av feil eller manglar eller for å nytte tvangsmulkt.

Med heimel i yrkestransportlova § 29 første ledd har løyvestyresmakta heimel til å kalle tilbake løyvet når løyvehavaren ikkje fyller dei krava som er stilte i forskrifter og

vilkår, eller ikkje rettar seg etter forskrifter og vilkår som gjeld for å drive verksemda.

Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale styresmakter med ansvar for handheving av forbrukarvernlovgeving (forordning om forbrukarvernsamarbeid) er innlemma i EØS-avtalen og gjennomført i norsk rett, jf. lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (marknadsføringslova). Denne forordninga har krav om handheving av rettsakter som er knytte til forbrukarrettar på tvers av landegrenser.

Direktorat for forvaltning og IKT (Difi) fører tilsyn med handheving av forskrift om universell utforming av IKT-løsninger.

4 Klage- og handhevingsordningar i nordisk rett

Departementet viser til at det i Sverige i dei fleste tilfelle er Konsumentverket som er handhevingsorgan etter forordninga. Det er likevel Transportstyrelsen som fører tilsyn med at transportørane og terminaloperatørane gjev sine tilsette nødvendig opplæring for å ta hand om passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Det er ikkje oppretta eit særskilt klageorgan for busspassasjerar. Dersom passasjerer ikkje vert samd med transportøren, kan han eller ho klage til ei forbrukarklagenemnd (Allmänna reklamationsnämnden (ARN)). ARN handsamar berre tvistar om beløp på minst 1000 kr eller saker av prinsipiell interesse.

Departementet viser òg til at Danmark har oppretta eit særskilt klageorgan for passasjerar for buss, tog og metro (Ankenævnet for Bus, Tog og Metro). Ankenævnet er finansiert ved at klagarane betaler eit lite klagegebyr. Dersom klagaren får heilt eller delvis medhald i klagen, vert gebyret refundert. Dersom transportørane ikkje får medhald i klageorganet, vert dei pålagde eit større standardgebyr.

5 NÆRARE OM FORORDNINGA OM BUSSPASSASJERRETTAR

5.1 Innleiing

EUs forordning om busspassasjerrettar set minstekrav til kva rettar busspassasjerar skal ha. Forordninga pålegg plikter for medlemsstatane, transportørar, bussterminaloperatørar, reisebyrå og reisearrangørar. Forordninga pålegg òg pliktar for underleverandørar som billettutferdarar og for undertransportørar.

5.2 Føremål

Forordninga tek sikte på å betre passasjerrettane innanfor busstransport, og skal særleg betre rettane til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Vidare skal forordninga sikre ikkje-diskriminering i samband med dei transportvilkåra

transportørane tilbyr, i tillegg til å gje assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Forordninga tek òg sikte på å fastsetje kva rettar passasjerane har ved ulykker, og reglar om erstatningsansvar og plikter hos transportørane ved kansellering og forseinkingar. Det er sett minstekrav til informasjon og krav til handsaming av klager. Forordninga har òg generelle reglar om klagehandsaming og handheving (artikkel 1)

5.3 Verkeområdet for forordninga

Forordninga gjeld for passasjerar som nyttar rutetransport som er open for alle, og der passasjerane stig om bord eller går av på området til ein medlemsstat. Forordninga gjeld for rutetransport når den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir (artikkel 2 nr. 1). Delar av forordninga gjeld òg for rutetransport utan omsyn til ruteavstand (artikkel 2 nr. 2). Nokre av reglane i forordninga gjeld òg for tilfeldig transport (artikkel 2 nr. 3). Forordninga opnar for nokre unnatak.

Kva reglar som gjeld for dei tre ulike kategoriane, og kva unnatak som gjeld, vert det gjort nærare greie for nedanfor.

5.3.1. Reglar som omfattar all rutetransport

Det følgjer av forordninga artikkel 2 nr. 2 at visse reglar gjeld for all rutegåande transport.

Forbodet mot diskriminering basert på nasjonalitet og forbodet mot å nekte personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne å stige om bord i bussen gjeld for all rutetransport. Det same gjeld forbodet mot å nekte å utferde billett.

All rutetransport er òg omfatta av reglane om plikta for transportørar og bussterminalar til å gje relevant reiseinformasjon til passasjerane og til å informere passasjerane om kva rettar dei har etter forordninga.

Alle transportørar som driv rutegåande trafikk, har plikt til å ha ei intern klageordning til å handsame klager for brot på rettane etter forordninga.

I tillegg har medlemsstatane plikt til å etablere eit uavhengig nasjonalt klageorgan for all rutetransport som skal handsame klager i dei tilfella passasjeren og transportøren ikkje har vorte samde, og eit nasjonalt handhevingsorgan for all rutetransport.

5.3.2 Reglar som berre gjeld for ruter der den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir

For rutegåande trafikk der den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir, gjeld reglar om erstatningsansvar og plikt hos transportørane til å ta seg av passasjerane ved ulykker. For dei lengre rutene gjev forordninga òg utvida rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Mellom anna skal det på utpeika terminalar og på visse vilkår om bord i bussen vere tilbod om assistanse for desse passasjerane. Forordninga gjev dessutan reglar om passasjerrettar ved kansellering eller forseinkingar.

5.3.3 Tilfeldig transport (turvognkøyring)

Forordninga, med unntak av artiklane 9–16, art. 17 nr. 3 og kapittel IV, V og VI, får òg verknad for tilfeldig transport (turvognkøyring).

Det inneber at berre reglane om billettplikt, diskrimineringsforbod på bakgrunn av nasjonalitet, erstatning og hjelp ved ulykker får verknad for desse transportane. Erstatningsansvaret for transportørar og terminaloperatørar ved skade på hjelpemiddel for personar med avgrensa rørsleevne gjeld òg for turvognkøyring.

5.3.4 Unntak

Artikkel 2 nr. 4 gjev høve til unntak frå forordninga.

Medlemsstatane kan på ein gjennomsiiktig og ikkje-diskriminerande måte gje eit tidsavgrensa unntak frå forordninga for innanlands rutetransport i ein periode på høgst fire år frå reglane tek til å gjelde (artikkel 2 nr. 4). Unntaket kan fornyast éin gong.

Det følgjer likevel av artikkel 2 nr. 4 at det ikkje kan gjerast unntak frå forbodet mot diskriminering på bakgrunn av nasjonalitet (artikkel 4 (2)), retten til transport for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 9), kravet om tryggleik eller til konstruksjonen av køyretøyet (artikkel 10 (1), kravet om at dei tilsette skal ha fått tilstrekkeleg opplæring når det gjeld assistanse til passasjerar med nedsett funksjonsevne mv. (artikkel 16 (1) bokstav b og (2)), erstatningsansvaret for transportørar og terminaloperatørar ved skadar på hjelpemiddel til personar med avgrensa rørsleevne (artikkel 17 (1) og (2), eller reglane om klageordning og handheving (artikkel 24–28).

Medlemsstatane kan òg for ein periode på høgst fire år gjere unntak frå forordninga for bestemte ruter når ein betydeleg del av rutetransporten, inkludert minst éitt

planmessig stopp, skjer utanfor EU (artikkel 2 nr. 5). Dette unnataket kan fornyast éin gong.

Medlemsstatane skal gje EU-kommisjonen melding dersom dei gjer unnatak frå forordninga (artikkel 2 nr. 6). Kommisjonen skal setje i verk nødvendige tiltak dersom eit slik unnatak vert vurdert å vere i strid med reglane i artikkel 2. Kommisjonen skal rapportere til Europaparlamentet og Rådet om unnatak som er gjevne i medhald av artikkel 2 nr. 4 og 5, innan 2. mars 2018.

Artikkel 2 nr. 7 slår fast at reglane i forordninga ikkje skal tolkast som å vere i strid med, eller i tillegg til, krava i den gjeldande lovgivinga om tekniske krav for bussar eller infrastruktur eller om utstyr ved busshaldeplassar og terminalar. Forordninga gjeld ikkje for reiser som fell inn under pakkereisedirektivet (direktiv 90/314/EF), og skal ikkje gjelde ved kansellering av pakketurar av andre grunnar enn ved kansellering av rutetransport (artikkel 2 nr. 8).

5.4 Allmenne reglar

Transportørane har plikt til å utferde billett til passasjerane med mindre andre dokument gjev rett til transport. Billetten kan utferdast i elektronisk format (artikkel 4 (1)).

Forordninga forbyr diskriminering på bakgrunn av nasjonalitet (artikkel 4 (2)).

Dersom utføringa av plikter etter forordninga er overført til ein undertransportør, ein billettseljar eller ein annan person, skal transportøren, reisebyrået, turoperatøren eller terminaloperatøren som er pålagd ei slik plikt, likevel vere ansvarleg for handlingane og unnlatingane til den utførande parten (artikkel 5). I tillegg vil den som har fått ansvaret for ei oppgåve frå ein transportør, eit reisebyrå, ein turoperatør eller ein terminaloperatør, vere underlagd reglane i forordninga for den oppgåva det gjeld.

Artikkel 6 slår fast at passasjerrettane etter forordninga ikkje kan avgrensast eller fråvikast, heller ikkje gjennom unnataksreglar eller avgrensande klausular i transportkontrakten. Transportørane står likevel fritt til å tilby betre vilkår for passasjerane enn det som følgjer av forordninga.

5.5 Erstatning og praktisk assistanse ved ulykker

Artikkel 7 i forordninga gjeld erstatningsansvaret transportørane har i samband med dødsfall eller skade på passasjerar, i tillegg til skade på eller tap av bagasje ved bussulykker. Forordninga har ikkje reglar om ansvarsgrunnlag ved ulykker, men viser til at nasjonal rett skal gjelde.

Erstatningssummen skal fastsetjast ut frå nasjonal lovgjeving. Ei eventuell maksimalgrense for erstatningssummen kan ikkje vere lågare enn 220 000 euro per passasjer eller 1200 euro per kolli. Dersom det er skade på rullestolar eller andre hjelpemiddel for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, skal erstatninga alltid svare til kostnaden for reparasjon eller erstatning av det tapte eller skadde utstyret (artikkel 7 (2)).

I samsvar med artikkel 8 i forordninga skal transportørane ved ulykker tilby rimeleg og praktisk assistanse til passasjerane – avpassa etter tilhøva. Der det er nødvendig, skal slik hjelp inkludere innkvartering, mat, klede, transport og førstehjelp. Å gje slik hjelp inneber ikkje å akseptere erstatningsansvar. Transportørane kan avgrense den totale kostnaden for innkvartering til 80 euro per passasjer per natt, og til høgst to netter.

5.6 Ikkje-diskriminerande tilgang til transport, og rett til assistanse for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne

Etter forordninga har passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne rett til transport på ikkje-diskriminerande vilkår (artikkel 9). For det første kan ein transportør, eit reisebyrå eller ein turoperatør ikkje nekte å akseptere ei førehandstinging, utferde ein billett eller nekte ein passasjer å gå om bord på grunn av nedsett funksjons- eller rørsleevne. For det andre har personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne krav på å kunne gjere reservasjonar og kjøpe billettar utan ekstra kostnad.

Etter forordninga kan passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne berre nektast transport i to tilfelle (artikkel 10):

1. der nekting er nødvendig på grunn av tryggleikskrav i folkeretten, EU-retten eller nasjonal rett, eller på grunn av helse- eller tryggleikskrav som er fastsette av nasjonale styresmakter
2. dersom nekting er nødvendig fordi måten køyretøyet er konstruert på, eller infrastrukturen, inkludert haldeplassar og terminalar, gjer det fysisk umogleg å la personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne stige på eller av bussen eller frakte passasjerane på ein trygg gjennomførbar måte

Passasjerane har likevel visse rettar i dei tilfella transport vert nekta med gyldig grunn (artikkel 10). Når passasjerane er nekta transport ved reservasjon av reisa eller før billetten er utferda, skal transportøren, reisebyrået eller turoperatøren informere personen det gjeld, om ei eventuell akseptabel alternativ transportteneste utført av transportøren.

I dei tilfella transport vert nekta sjølv om reservasjonen er akseptert og/eller billetten er utferda og passasjerane har oppfylt krava om opplysning og oppmøte (artikkel 14

(1)), har passasjeren rett til å velje mellom tilbakebetaling av billettprisen (og der dette er relevant, retur til avreisestaden) og endring av reisa.

Dersom ein transportør, eit reisebyrå eller ein turoperator nektar ein person med nedsett funksjons- eller rørsleevne transport på bakgrunn av tryggleikssyn, utforminga av køyretøyet eller infrastrukturen, kan passasjeren krevje å ha med seg ein person etter eige val som kan yte den nødvendige assistansen. Assistenten har krav på å reise gratis og, om det er mogleg, få plass ved sida av personen med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Passasjeren kan krevje å få ei skriftleg grunngjeving dersom han eller ho vert nekta transport på bakgrunn av tryggleikssyn, utforminga av køyretøyet eller infrastrukturen.

Transportørane og terminaloperatørane pliktar i samarbeid med organisasjonar som representerer personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, å fastsetje ikkje-diskriminerande vilkår for tilgang til transport av personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 11). Forordninga gjev òg reglar om korleis transportørane, terminaloperatørane og turoperatorane skal gjere vilkåra offentleg tilgjengelege.

Medlemsstatane skal peike ut bussterminalar der det skal ytast gratis assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 12).

På dei utpeika terminalane skal transportørane og terminaloperatørane yte assistanse i samsvar med retningslinene i vedlegg I del a (artikkel 13). Det vil seie at dei skal yte assistanse og setje inn tiltak som gjer det mogleg for ein person med nedsett funksjons- eller rørsleevne å

- kommunisere når han eller ho kjem til terminalen, og be om assistanse på ein utpeika møtestad
- flytte seg frå møtestaden til innsjekkingsskranken, venterommet eller avgangsområdet
- plassere bagasjen sin
- hente bagasjen sin
- stige ut av køyretøyet
- ha med seg ein godkjend førarhund om bord i bussen
- finne fram til setet sitt

På bussane pliktar transportørane å yte gratis assistanse i samsvar med retningslinene i vedlegg I del b. Det inneber at passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne skal få grunnleggjande informasjon om reisa i eit tilgjengeleg format. Dersom det er anna

personell enn føraren om bord i bussen, skal passasjerer òg få hjelp til på- og avstiging ved pausar på reisa.

Plikta til å yte assistanse er likevel underlagd visse vilkår (artikkel 14). Plikta byggjer i utgangspunktet på ein føresetnad om at transportøren eller terminaloperatøren er varsla om behovet for assistanse innan 36 timer på førehand. Det er òg ein føresetnad at personen med nedsett funksjons- eller rørsleevne møter på ein særskilt utpeika møtestad innan ein avtalt eller oppgjeven frist. Artikkel 14 set òg andre krav om plikta passasjerer har til å opplyse om behova sine.

Sjølv om opplysningar om behovet for assistanse ikkje ligg føre, skal transportøren og terminaloperatøren prøve å leggje til rette for at personen med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan gjennomføre reisa. Forordninga har nærare reglar om opplæring av personale som skal yte assistanse (artikkel 16). Det er eit krav at transportørar i rutegåande transport skal sørge for at personalet deira, og personellet hos eventuelle underleverandørar, har fått opplæring, og at dei etablerer eigne prosedyrar for opplæring som tek vare på kravet.

For sjåførar eller anna personell som tek seg av dei reisande eller spørsmål knytte til dei reisande, krev forordninga at opplæringa skal omfatte

- medvit om og føremålstenleg åtferd overfor personar med fysiske, sensoriske (hørsel og syn) eller skjulte funksjonsnedsetjingar eller lærevanskar, medrekna spørsmål om korleis ein skil mellom kva personar med avgrensa rørsleevne, orienteringsevne og kommunikasjonsevne sjølve er i stand til å gjere
- hindringar som personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne står overfor, som haldningsmessige, fysiske og organisasjonsmessige hindringar
- kunnskap om godkjende førarhundar, under dette kva rolle dei har, og kva behov dei har
- handtering av uventa situasjonar
- mellommenneskelege ferdigheiter og kommunikasjonsmetodar overfor døve, personar med hørselshemming, synshemming eller talehemming og personar med lærevanskar
- korleis rullestolar og andre hjelpemiddel til bruk for personar med avgrensa rørsleevne skal handterast, slik at dei ikkje kjem til skade

For personalet hos transportørane – og der det er relevant, terminaloperatørane – som gjev direkte assistanse til passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, krevst det i tillegg opplæring om

- korleis ein rullestolbrukar skal hjelpast opp og ned av rullestolen

- ferdigheiter i å assistere personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne som reiser med førarhund, medrekna kunnskap om kva rolle slike hundar har, og kva behov dei har
- teknikkar for å følge passasjerar med synshemmingar og for handtering og transport av godkjende førarhundar
- hjelpemiddel for personar med nedsett funksjonsevne eller avgrensa rørsleevne, og kunnskap om korleis slike hjelpemiddel skal handterast
- bruk av hjelpemiddel som vert nytta til på- og avstiging, og kunnskap om passande prosedyrar for på- og avstiging som tek vare på tryggleiken og respekten for passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne
- behovet for påliteleg og profesjonell assistanse og medvit om at ein del passasjerar med funksjonsnedsetjingar kan føle seg sårbare under reisa fordi dei er avhengige av assistanse
- førstehjelp

Etter forordninga har transportøren og terminaloperatøren ansvar for å erstatte tap eller skade på funksjonstilpassa hjelpemiddel dersom dei er årsak til tapet eller skaden (artikkel 17). Erstatninga skal svare til kostnadene ved erstatning eller reparasjon av det tapte eller skadde hjelpemiddelet. Når det vert kravd, skal transportøren eller terminaloperatøren prøve å raskt finne mellombelse hjelpemiddel til erstatning.

5.7 Kva ansvar transportøren og terminaloperatøren har ved kansellering eller forseinkingar

Kapittel IV i forordninga har reglar om kva ansvar transportøren og terminaloperatøren har når transporten vert kansellert eller forseinka.

Dersom avgangen vert kansellert eller forseinka med meir enn 120 minutt frå ein terminal eller eit buss-stopp, eller ved overbooking frå ein terminal, har transportøren plikter. Passasjerane skal då kunne halde fram reisa på samanliknbare vilkår utan tilleggskostnad og så snart det er mogleg. Eit alternativ er å få refundert billettprisen og reise tilbake til avreisestaden.

Dersom transportøren ikkje kan tilby passasjerer dette valet, har den reisande krav på ein kompensasjon på opptil 50 % av billettprisen i tillegg til refusjonen. Om ein buss ikkje lenger kan nyttast undervegs i transporten, pliktar transportøren anten å halde fram reisa med eit anna køyretøy eller å transportere dei reisande til ein eigna stad eller ein terminal der dei kan vente til det er mogleg å halde fram reisa. Forordninga har nærare reglar om tilbakebetaling frå transportøren (artikkel 19).

Der ein avgang er kansellert eller forseinka, pliktar transportøren – der det er relevant, også terminaloperatøren – å informere om kanselleringa eller forseinkinga så raskt som mogleg, og seinast 30 minutt etter avgangstidspunktet i ruteplanen (artikkel 20).

Så snart slike opplysningar ligg føre, skal transportøren informere om kva avgangstid passasjerane kan vente. Dersom kanselleringa/forseinkinga gjer at passasjerar ikkje rekk ei korresponderande rute, skal transportøren eller – der det er relevant – terminaloperatøren prøve å informere om alternative ruter. Transportøren og terminaloperatøren pliktar å gje tilpassa informasjon til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Etter artikkel 21 pliktar transportørane å gje praktisk assistanse til passasjerane ved kansellering eller forseinking. Dersom ei reise som er planlagd å vare i meir enn 3 timar, vert kansellert eller forseinka frå terminalen med meir enn 90 minutt, pliktar transportøren å tilby dei reisande gratis snacks, måltid eller forfriskingar dersom dette er tilgjengeleg på bussen eller terminalen, eller dersom det kan leverast på rimelege vilkår. Der kanselleringa eller forseinkinga gjer det nødvendig med eit opphald på éi eller fleire netter, skal transportøren tilby hotellrom eller anna innkvartering, i tillegg til transport mellom terminalen og innkvarteringsstaden. Etter forordninga kan transportøren avgrense dei samla kostnadene for innkvartering til 80 euro per natt per passasjer i maksimalt to netter. Når det gjeld plikta til å tilby assistanse ved kansellering eller forseinking, skal transportøren ta særleg omsyn til behova til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne og til personar som er i følgje med desse.

Det er nokre unnatak frå reglane om kompensasjon (artikkel 19) og assistanse (artikkel 21) ved kansellering eller forseinking. Generelt gjeld reglane ikkje der passasjeran har ein open billett der avgangstidspunktet ikkje går fram, med mindre passasjeran har eit abonnements- eller periodekort. Plikta til å sørgje for innkvartering etter artikkel 21 (b) gjeld heller ikkje der kanselleringa eller forseinkinga er forårsaka av ekstreme vêrtilhøve eller store naturkatastrofar som hindrar ein trygg transport (artikkel 23).

Forordninga er ikkje til hinder for at passasjerane kan søkje skadebot ved nasjonale domstolar for tap som følgje av kansellering eller forseinking av rutegåande busstransport (artikkel 22).

5.8 Informasjonsplikt

Transportørar og terminaloperatørar har plikt til å sørgje for at passasjerane får relevant informasjon på reisa. Der det lèt seg gjere, skal informasjonen gjevast i eit tilgjengeleg format dersom passasjeran ber om det (artikkel 24).

Transportørar og terminaloperatørar skal òg sørgje for at passasjerane får passande og forståeleg informasjon om kva rettar dei har etter forordninga, seinast ved avreisa. Denne informasjonen skal vere tilgjengeleg på terminalane og på Internett. Dersom ein

person med nedsett funksjons- eller rørsleevne ber om det, skal informasjonen gjevast i eit tilgjengeleg format. Det skal opplysast om kontaktinformasjonen til handhevingsorganet (artikkel 25).

5.9. Intern klageordning

Forordninga stiller krav om at transportøren skal ha ei intern klageordning for busspassasjerrettar (artikkel 26).

Forordninga har reglar om korleis transportøren skal handsame klager frå passasjerane (artikkel 27). Transportøren pliktar å ha ei tilgjengeleg ordning for handsaming av klager som gjeld rettar og pliktar etter forordninga. Det er gjeve nærare fristar for når passasjerer skal fremje klagen, og for handsaming av innkomne klager. Utover klagefristen er sjølve klageordninga ikkje nærare regulert.

5.10 Nasjonalt klageorgan

Det følgjer òg av forordninga at offentlege styresmakter skal etablere eit nasjonalt klageorgan (artikkel 28 (3)). Ein passasjer har, i samsvar med nasjonal rett, rett til å klage brot på forordninga inn for eit organ som er etablert av medlemsstaten. Organet som handsamar slike klager, kan anten vere det nasjonale handhevingsorganet (sjå punkt 4.11) eller eit anna organ som vert utpeika av medlemsstaten. Organet som handsamar passasjerklager, skal innan rimeleg tid gje passasjerer eit grunngjeve svar på klagen. Medlemsstaten kan bestemme at passasjerer først må klage til transportøren, og at det kompetente organet fungerer som klageinstans for saker som ikkje er løyste. Forordninga gjev ikkje nærare reglar for korleis klageordninga og handhevingsorganet skal organiserast. Medlemsstatane kan difor velje korleis dette skal gjennomførast i nasjonal rett.

5.11 Reglar om handheving og sanksjonar

Forordninga stiller krav om at medlemsstatane skal peike ut eit nytt eller eksisterande organ som skal ha ansvaret for å handheve forordninga når det gjeld rutetransport frå ein ombordstigningsstad som ligg på området til medlemsstaten, eller rutetransport frå tredjeland til slike punkt. Det er eit krav at eit slikt handhevingsorgan er sjølvstendig med omsyn til organisering, finansiering, rettsleg form og avgjerdsamt.

Utover å slå fast at handhevingsorganet skal setje i verk dei tiltaka som er nødvendige for å sikre at forordninga vert etterlevd, er oppgåvene og kompetansen til handhevingsorganet ikkje nærare regulert. Samstundes krev forordninga at medlemsstatane avgjer kva sanksjonar som skal gjelde ved brot på forordninga, og at dei set i verk tiltak for å sikre at sanksjonane vert tekne i bruk (artikkel 31). Sanksjonane skal vere effektive, stå i rimeleg høve til krenkinga og verke preventivt.

Kommisjonen skal ha melding både om kva organ som er peika ut som handhevingsorgan, og om sanksjonsregimet. Forordninga har òg reglar om rapporteringskrav (artikkel 29) og om samarbeid mellom nasjonale handhevingsorgan i form av utveksling av opplysningar om eigen praksis og dei prinsippa som ligg til grunn (artikkel 30). Forordninga er omfatta av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale styresmakter med ansvar for handheving av forbrukarvernlovgjeving ("forordning om forbrukarvernsamarbeid") (artikkel 33). Forordninga om busspassasjerrettar vert omfatta av handheving etter denne forordninga.

6 VURDERING AV BEHOVET FOR LOVENDRING

Som nemnt i innleiinga skal forordningar etter EØS-avtalen artikkel 7 bokstav a inkorporerast i norsk rett. Departementet legg opp til å gje heimel i yrkestransportlova for å gjennomføre og utfylle forordninga i forskrift. Denne modellen gjer det mogleg å gjere justeringar i passasjerrettane og i klageordninga utan å endre lova. Dette er i samsvar med dei lovtekniske løysingane i luftfartslova §§ 10-42 flg. og i jernbanelova § 7 c, som gjennomfører passasjerrettar for fly- og togpassasjerar.

Slik departementet vurderer det, gjev dei generelle forskriftsheimlane i yrkestransportlova §§ 27 (4) og 35 ikkje tilstrekkeleg heimel for å fastsetje forordninga i forskrift.

Departementet finn det òg nødvendig å ta inn særskilde heimlar i yrkestransportlova for å peike ut dei bussterminalane som skal ha plikt til å yte assistanse til passasjerane, og for å oppfylle krava forordninga stiller om ei nasjonal klageordning og handheving av forordninga.

På denne bakgrunnen gjer departementet framlegg om at desse heimlane vert tekne inn i yrkestransportlova:

- 1) heimel for å fastsetje ei forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar og seinare EØS-reglar på området
- 2) heimel for å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse, og for å gje forskrifter om dette
- 3) heimel for å gje forskrift om etablering og organisering av eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerrettar, medrekna reglar om finansiering, oppnemning, ansvarsområde, samansetning, høve til valdgiftsklausular, og sakshandsaming
- 4) heimel for å kunne påleggje transportørane og andre som har plikter overfor passasjerane, å vere knytte til eit nasjonal klageorgan

- 5) heimel for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglane i forordninga vert følgde, og for at handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på EØS-reglane.

7 PRESENTASJON OG VURDERING AV FRAMLEGGET

Nedanfor vil departementet gje ein presentasjon og ei vurdering av framlegga til lovendring.

7.1 Gjennomføring av forordninga mv.

Departementet gjer framlegg om å ta inn ein heimel i yrkestransportlova for at departementet kan gje forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett.

Slik departementet vurderer det, passar det best med systemet i yrkestransportlova å gje heimel for å gjennomføre forordninga i forskrift, på line med løysingane som ligg til grunn i jernbanelova og luftfartslova. Heimelen bør vere vid nok til at departementet kan gjennomføre endringar i EØS-retten på området utan å endre lova. Samtidig bør heimelen vere vid nok til at departementet i forskrifta kan gje utfyllande reglar på dei områda forordninga regulerer.

Departementet viser til at det er teke inn liknande heimlar i jernbanelova og luftfartslova for å gjennomføre EØS-reglar om passasjerrettar i desse sektorane i forskrift, jf. jernbanelova § 7 c og luftfartslova § 10-42.

Departementet gjer merksam på at forskriftsheimelen vil opne for å leggje plikter på aktørar som i dag ikkje er pliktsubjekt etter yrkestransportlova, i den grad det følgjer av forordninga.

Etter forordninga er det i tillegg til dei som har løyve til å drive persontransport i rute, eller selskap med transportøransvar som administrer rutesambanda i fylka – og i nokon grad løyve- og kontrollstyresmaktene – ansvarlege for drift av bussterminalar, reisebyrå som formidlar bussreiser, og turoperatørar for busstransport som vil vere omfatta av plikter etter lova og forskriftene. Pliktsubjekt vil òg omfatte underleverandørar av transporttenester og tenester knytte til slik transport, som til dømes ei butikkjede som har teke på seg sal av billetter.

7.2 Assistanse til passasjerar ved bussterminalar

Departementet gjer framlegg om ein særskild lovheimel for å peike ut dei bussterminalane som etter forordninga skal yte praktisk assistanse til personar med

nedsett funksjons- eller rørsleevne. Det vert òg gjort framlegg om heimel for at departementet kan gje nærare forskrift om dette.

I den grad offentlege styresmakter må peike ut terminalar der det skal vere plikt til å yte assistanse, medan andre terminalar ikkje vil ha ei slik plikt, meiner departementet at ein heimel for slik utpeiking må gå klart fram av lova.

Det vil i praksis vere ulike typar føretak, og organisasjonar som driftar bussterminalar. Kommunar eller fylkeskommunar kan òg vere involverte som eigarar eller operatørar av bussterminalar.

Departementet vil i samband med forskriftsarbeidet komme tilbake til spørsmålet om på kva terminalar det vil vere aktuelt å innføre krav om assistanse.

Det kan òg vere eit alternativ å stille objektive vilkår i forskrift for når ein terminal skal ha slike plikter.

7.3 Etablering og organisering av eit nasjonalt klageorgan

Departementet gjer framlegg om heimel for å opprette eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerar og for at departementet kan gje ei nærare forskrift om ordninga, medrekna finansiering og sakshandsaming. Avgjerdene i klageorganet skal ikkje vere rettsleg bindande.

Heimelen er nødvendig for å gjennomføre norske plikter etter EØS-avtalen.

Klageordninga skal gjelde for alle som er pliktsubjekt etter forordninga: transportørar, selskap med transportøransvar som administrerer rutesamband i fylka, ansvarlege for drift av bussterminalar, reisebyrå som formidlar bussreiser, og turoperatørar for busstransport.

Klageordninga skal omfatte klager frå passasjerar som gjer bruk av motorvogn i rutetransport.

For å unngå ugrunna klager, og for å hindre at klagevolumet vert større enn eit nasjonal klageorgan kan handtere, meiner departementet det er naturleg å krevje at passasjeren må klage til transportøren før han eller ho klagar til det nasjonale klageorganet. Dette vert nærare regulert i forskrift.

Forordninga gjev ikkje nærare reglar for korleis klageordninga og handhevingsorganet skal organiserast. Medlemsstatane kan difor velje korleis dette skal gjennomførast i nasjonal rett.

7.3.1 Organisering av klageorganet

Departementet legg opp til at Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar (Transportklagenemnda) skal utvidast til også å omfatte klager frå busspassasjerar.

Transportklagenemnda er oppretta i medhald av luftfartslova §§ 10-44 til 10-47, jernbanelova § 7 c og forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer. I samband med opprettinga av den tidlegare flyklagenemnda vart det lagt til rette for ei felles klagenemnd for heile transportsektoren, fordi det vart rekna som sannsynleg at EU ville vedta reglar om passasjerrettar i andre transportsektorar enn luftfart, jf. Ot.prp. nr. 9 (2006-2007) punkt 6.6.4 (side 55 flg.) og punkt 6.6.5 (side 57).

Fleirtalet i transport- og kommunikasjonskomiteen slutta seg til tanken om ei felles klagenemnd for heile transportsektoren på sikt, jf. Innst. O nr. 47 (2006-2007) punkt 2. Mindretalet støtta òg forslaget om å opprette eit felles klageorgan.

Departementet finn det difor naturleg at ein vel Transportklagenemnda som klageorgan når ein skal opprette ei nasjonal klageordning for busspassasjerar

7.3.2 Finansiering av det nasjonale klageorganet

Departementet gjer framlegg om heimel i yrkestransportlova for at departementet kan fastsetje nærare reglar om finansieringa av det nasjonale klageorganet og om innkrevjing av gebyr.

Når det gjeld finansiering av klageorganet, ser departementet for seg tre alternativ: Organet kan finansierast

- (i) ved brukarfinansiering
- (ii) over statsbudsjettet, eller
- (iii) gjennom gebyr frå dei transportørane som pliktar å vere knytt til ordninga

Departementet legg til grunn at klageordninga skal vere eit tilbod med låg terskel, og som er praktisk, enkelt og rimeleg å gjere seg nytte av for brukarane.

Prisen på bussbillettar er ofte låg samanlikna med billettprisane i andre transportsektorar. Det vil difor i utgangspunktet vere lite naturleg å krevje gebyr frå klagarane (brukarfinansiering).

Departementet ser det heller ikkje som aktuelt å finansiere klageorganet over statsbudsjettet. Transportklagenemnda for luftfart og jernbane er i dag sjølvfinansiert

gjennom gebyr frå transportføretaka. Det vil kunne skape ulikskap og urettferdige konkurransevilkår mellom transportslaga om transportørar som driv persontransport med buss på veg, får ei særordning for finansiering.

Departementet meiner dei beste grunnane talar for at klageorganet for busspassasjerar skal vere sjølvfinansierande på same måte som Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar.

Sjølve heimelen i yrkestransportlova bør likevel vere så vid at han gjev høve til å krevje gebyr både frå løyvehavarar, eventuelt andre som høyrer inn under ordninga, og frå klagarane. Grunnlaget for å gje heimel for å krevje gebyr frå klagaren er at det kan hindre openbert ugrunna klager.

Departementet legg opp til at nærare reglar om gebyrordninga kan fastsetjast i forskrift, og ønskjer å leggje opp til at innkrevjinga kan skje så effektivt som mogleg og med minst mogleg ekstra administrasjon.

7.3.3 Sakshandsamingsreglar

Luftfartslova har reglar om plikt til å opplyse om klagerett for passasjerane og om tilhøvet til dei alminnelege domstolane, jf. §§ 10-45, 10-46 og 10-47. Dette er nærare omtalt i Ot.prp. nr. 9 (2006-2007) punkt 6.6.8 (side 68 flg.).

For å få ei tilsvarende handsaming av klager frå busspassasjerar meiner departementet at det er føremålstenleg å vise til desse reglane. Ein tilsvarende referanse er teken inn i jernbanelova § 7 c.

7. 3.4 Verknaden av avgjerdene i klageorganet (retts- og tvangskraft)

Departementet gjer framlegg om at det i lova vert slått fast at avgjerdene i klageorganet ikkje skal vere rettsleg bindande.

Departementet har vurdert om avgjerdene i klageorganet skal vere rådgjevande eller rettsleg bindande for dei aktørane dei rettar seg mot.

Departementet meiner at ein ikkje kan tolke forordninga slik at det er eit krav at avgjerdene i klageorganet skal vere rettsleg bindande for dei aktørane dei rettar seg mot.

Departementet viser til at ein ved gjennomføring av tilsvarende reglar for luftfart og jernbane har valt ikkje å la avgjerdene til klageorganet vere bindande for dei transportørane som avgjerdene rettar seg mot.

På luftfartsområdet er spørsmålet om retts- og tvangskraft for avgjerdene i klagenemnda drøfta nærare i Ot.prp. nr. 9 (2006-2007) Om lov om endringer i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) pkt. 6.6.7. Det vert her peika på at det viktigaste argumentet mot at avgjerder skal ha retts- og tvangskraft, er prinsippet i norsk rett om at bindande avgjerder i tvistemål som hovudregel skal kunne prøvast av ein høgare instans. Med tvangskraft vil den som ikkje har fått medhald i klageorganet, vere tvinga til å reise søksmål for å få tvangskrafta oppheva. Til dømes kan ein forbrukar som har fått heilt eller delvis medhald i klageorganet, tvingast inn i eit søksmål. Utan tvangskraft vil kvar av partane framleis kunne ta ut søksmål, men dei vil då måtte vurdere prosessrisiko og kostnader opp mot eit forlik i saka. Risikoen for ufrivillig å verte trekt inn i ein domstolsprosess vil kunne føre til at personar som har rettsleg grunn til å klage, vel å ikkje nytte klageretten. Dette er ei ulempe sjølv om dei fleste klagenes mest sannsynleg vil falle inn under handsamingsmåten småkravsprosess, jf. kapittel 10 i lov 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister (tvistelova). Departementet meiner at gode grunnar taler for at spørsmålet om retts- og tvangskraft bør regulerast likt for dei ulike transportsлага. På bakgrunn av dette meiner departementet at avgjerdene frå klagenemnda som handsamar klager frå busspassasjerar, heller ikkje bør ha retts- eller tvangskraft. Ein bør i staden sikre at avgjerdene vert følgde opp ved at dei får eit godt fagleg innhald, ved å påleggje dei transportørane som vert felte i klagenemnda, å forklare korleis dei vil følgje opp avgjerdene, eller grunngje kvifor dei ikkje vil følgje opp avgjerda til klagenemnda.

7.3.5 Ansvarsområdet til klageorganet

Departementet gjer framlegg om at klageordninga i tillegg til rettar etter forordninga skal omfatte rettar for passasjerane etter avtalen mellom passasjerane og transportøren (transportvilkåra). Klageordninga skal berre omfatte klager på rettar som er knytte til persontransport i rute.

Forordninga krev berre at dei passasjerrettane som følgjer av forordninga, skal vere omfatta av klageordninga. Departementet har vurdert om klageorganet også bør omfatte passasjerrettar slik dei er fastsette i transportvilkåra. Det er lagt vekt på at forordninga ikkje er til hinder for at nasjonale reglar gjev passasjerane betre rettar enn det som følgjer av forordninga, så lenge desse rettane er i samsvar med fellesskapsretten.

Departementet har vidare lagt vekt på at passasjerane neppe vil oppfatte det som logisk at ein kan klage på tilhøve som gjeld rettar som er fastsette i forordninga, men ikkje på tilhøve som gjeld rettar som går fram av transportvilkåra til transportørane.

I tillegg er det lagt vekt på at klageorganet handsamar klager etter transportvilkåra til transportørane, og ikkje berre etter rettane som følgjer av EØS-regelverket, både på luftfarts- og jernbaneområdet.

Dersom ansvarsområdet til klageorganet vert utvida til å gjelde klager på transportvilkåra, vil det truleg innebære at omfanget av klager vert ein god del større enn om ansvarsområdet vert avgrensa til å gjelde klager etter forordninga. Ei slik utviding av ansvarsområdet vil mellom anna føre til at klager på gebyr for manglande gyldig billett kjem inn under ordninga. Sjølv om omfanget av klager vert større med ei slik ordning, meiner departementet at omsynet til forbrukarinteressene taler for at det nasjonale klageorganet skal kunne handsame klager av denne typen.

Departementet finn det vidare naturleg å avgrense ansvarsområdet for klageorganet til å handsame klager som er knytte til persontransport i rute. Dette er i samsvar med kravet i forordninga. Avgrensinga inneber at ein ikkje kan bringe klager som er knytte til transport utanfor rute, som transport med turvogn og drosje, inn for klageorganet.

Etter ei samla vurdering finn departementet at ansvarsområdet til klageorganet bør omfatte både dei rettane passasjerane har etter EØS-retten, og dei rettane som følgjer av avtalen mellom passasjerane og transportøren (transportvilkåra). I tillegg finn departementet at ansvaret til klagenemnda skal avgrensast til å gjelde klager som er knytte til persontransport i rute.

7.4 Tilknytning til eit nasjonalt klageorgan

Departementet gjer framlegg om heimel for å fastsetje at den som driv persontransport med motorvogn i rute i, til eller frå Noreg, og andre som i samband med transport har pliktar overfor passasjerane, skal vere knytte til ordninga med eit nasjonalt klageorgan.

Heimelen er nødvendig for å gjennomføre norske plikter etter EØS-avtalen.

Reglane vil få verknad for verksemd som er knytt til persontransport i rute. Det omfattar i første rekkje transport med buss. Der personbil (taxi) vert nytta til å utføre transport i rute, vil denne transporten òg vere omfatta av reglane.

7.5. Nasjonalt handhevingsorgan og sanksjonar

Departementet gjer framlegg om heimel i lov for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som har ansvar for å handheve forordninga og gje sanksjonar ved brot på reglane. Det vert òg gjort framlegg om at departementet kan fastsetje nærare reglar om handhevingsordninga i forskrift.

Heimelen er nødvendig for å oppfylle norske plikter etter EØS-avtalen.

Det nasjonale klageorganet vil handsame klager frå dei einskilde passasjerane, medan det nasjonale handhevingsorganet vil følgje opp dei tilfella der det skjer systematiske brot på reglane i forordninga, til dømes i form av at det ikkje vert etablert ei assistanseordning eller dei tilsette hos ein transportør ikkje får tilstrekkeleg opplæring. Ein viktig skilnad mellom klageorganet og handhevingsorganet er at klageorganet sine avgjerder ikkje skal vere rettsleg bindande, medan handhevingsorganet kan gripe direkte inn med sanksjonar.

7.5.1 Nasjonalt handhevingsorgan

Forordninga krev at nasjonalstatane skal peike ut eit organ som er ansvarleg for å handheve forordninga. Handhevingsorganet skal vere uavhengig av pliktsubjekta etter forordninga.

Departementet meiner det er føremålstenleg at handhevingsorganet berre får kompetanse til å handheve passasjerrettar med grunnlag i forordninga. Innanfor luftfarten er det Luftfartstilsynet som er handhevingsorganet etter forordninga om rettार for flypassasjerar, og for jernbanesektoren er det Statens jernbanetilsyn som er tildelt denne rolla for forordninga om rettार for jernbanepassasjerar.

Vegtilsynet, som vart etablert 20. juni 2012, har som mandat å føre tilsyn med tryggleiken på den delen av riksvegnettet som Statens Vegvesen har ansvar for. Vegtilsynet driv ikkje tilsyn med aktørane innanfor vegtransporten.

Departementet finn det naturleg at ansvaret for å handheve forordninga vert lagt til Vegdirektoratet, som allereie har ein kontrollfunksjon på andre område innanfor vegtransporten.

Departementet meiner at handhevingsordninga kan regulerast nærare i forskrift.

Departementet gjer merksam på at forordninga om busspassasjerrettar er omfatta av forordninga om forbrukarvernsamarbeid, som inneber at norske styresmakter skal delta i eit forpliktande samarbeid med andre styresmakter innan EØS om å stoppe brot på forordninga om busspassasjerrettar som skjer over landegrensene. Etter marknadsføringslova § 47 er det Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet som peikar ut styringsorganet som skal handheve forordninga om forbrukarvernsamarbeid. Mykje taler for at det same organet som skal handheve forordninga for busspassasjerrettar, òg bør få i oppgåve å delta i forbrukarvernsamarbeid om busspassasjerrettar.

7.5.2. Sanksjonar

Som nemnt i punkt 5.11 krev forordninga at handhevingsorganet skal setje i verk dei tiltaka som er nødvendige for å sikre at forordninga vert etterlevd. Sanksjonane skal vere effektive, proporsjonale og avskrekkande.

Brot på reglane i forordninga vil etter implementeringa av forordninga kunne sanksjonerast etter reglane i yrkestransportlova. Yrkestransportlova gjev heimel for politiet og Statens vegvesen til å utføre kontrollar og fastsetje bruksforbod for køyretøy eller lovbrotsgebyr ved brot på reglane. Påtalemakta kan straffe brot på lova med bot. I tillegg har løyvestyresmakta heimel for å kalle tilbake løyvet når løyvehavaren ikkje fyller dei krava som er stilte i forskrifter og vilkår, eller ikkje rettar seg etter forskrifter og vilkår som gjeld for å drive verksemda.

Departementet vurderer det slik at dei reaksjonsformene ein har etter yrkestransportlova, ikkje fullt ut er tilpassa behovet for reaksjonar ved handheving av forordninga.

Departementet meiner at handhevingsorganet bør kunne påleggje transportørane, selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka, terminaloperatørar og dei andre aktørane som er omfatta av forordninga, å rette dei tilhøva som er i strid med reglane i forordninga. Dersom ei slik retting ikkje vert gjort, bør handhevingsorganet ha heimel for å skrive ut tvangsmulkt til dei aktørane som ikkje rettar seg etter pålegga.

Sanksjonane som vert pålagde av handhevingsorganet, er ikkje til hinder for at påtalemakta kan straffe med bot, eller at løyvestyresmakta kan kalle tilbake løyvet med heimel i yrkestransportlova.

8. KLAGEORDNING FOR PASSASJERAR MED ANDRE TRANSPORTSLAG

8.1 Klageordning for passasjerar med trikk, T-bane og bybane

Departementet har vurdert om ansvarsområdet for klageorganet òg bør omfatte klager på transport med trikk, T-bane og bybane. Desse transportformene er, særleg i dei store byane, nært integrerte med busstransport.

EU har vedteke forordningar som sikrar rettar for passasjerar som reiser med fly, tog, buss og sjøtransport. For desse passasjergruppene er medlemsstatane pålagde å opprette klageordningar som skal handsame klager frå passasjerane.

Reisande med trikk, T-bane og bybane fell utanfor rekkjevidda av forordningane. Passasjerar som reiser med desse transportmidla, har etter norsk rett langt på veg dei

same materielle rettane som busspassasjerar. Departementet vil særleg peike på at transportselskapa ofte har felles transportvilkår for transport med ulike transportmiddel.

Ei problemstilling som oppstår i samband med gjennomføringa av forordninga, og som vert spesielt tydeleg dersom ein utvidar kompetansen til klagenemnda til òg å kunne prøve rettar etter transportvilkåra til transportørane, er at dei reisande med trikk, T-bane og bybane ikkje har tilsvarende høve til å klage til ei nasjonal klagenemnd.

Departementet meiner det er uheldig at reisande med desse transportsлага ikkje har dei same moglegheitene til å klage som reisande med tog og buss. Dette gjeld særleg der transportmidla er ein integrert del av det lokale kollektivtilbodet, som til dømes i Oslo, der billettsystemet og transportvilkåra til Ruter gjeld for både buss, trikk og T-bane. Dette vil vere lite tilfredsstillande for passasjerane. På strekninga Nationaltheatret–Jernbanetorget / Oslo S vil passasjerar som reiser med tog eller buss, kunne klage til den nasjonale Transportklagenemnda over brot på reglane i forordninga eller eventuelt transportvilkåra til NSB eller Ruter, medan dei reisande med trikk og T-bane ikkje har den same moglegheita til å klage. For dei reisande vil desse transportsлага oppfattast som likearta, og det er ønskjeleg at passasjerane har den same moglegheita til å klage og få saka si prøvd av eit nasjonalt klageorgan.

Departementet vil difor peike på at det i samband med forskriftsendringane som gjennomfører forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett, kan vere aktuelt å utvide ansvarsområdet til Transportklagenemnda til òg å omfatte klager på transportvilkåra frå passasjerar med trikk, T-bane og bybane. Det er heimel i jernbanelova § 7 c for å gjennomføre ei slik ordning for desse transportsлага i forskrift.

8.2 Klageordning for passasjerar med andre transportslag

Når det gjeld båtpassasjerar viser departementet til Justisdepartementet si høyring av 15. mars 2012, som mellom anna gjaldt gjennomføring i norsk rett av Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 (forordninga om båtpassasjerrettar.

I samband med gjennomføring av Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 11/2013 om alternative tvisteløysingsmekanismar for forbrukarvistar (ADR-direktivet), vil departementet vurdere nasjonal klageordning for drosjepassasjerar, medrekna moglegheita for at klager frå drosjepassasjerar vert innlemma under Transportklagenemnda sitt ansvarsområde.

9. ØKONOMISKE OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSA

Gjennomføringa av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett vil innebere økonomiske og administrative konsekvensar både for private aktørar og for det offentlege. Konsekvensane vil først oppstå når sjølve forordninga vert implementert i forskrift.

9.1 Private aktørar

Når det gjeld rettane til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, vil ekstra kostnader for private aktørar avhenge av i kva grad transportørane eller terminaloperatørane allereie legg til rette for denne gruppa av reisande.

For terminaloperatørane vil det kunne vere nokre administrative og økonomiske konsekvensar i samband med å etterleve reglane om reiseinformasjon mv. i forordninga.

Dei største kostnadene vil oppstå på dei terminalane som vert peika ut til å etablere ei assistanseordning for personar med nedsett funksjons- og rørsleevne. Dette kan føre til at dei som driftar terminalane, må auke talet på tilsette for å ta vare på tilbodet til desse passasjergruppene.

Dei auka kostnadene for terminaloperatørane kan føre til at ein krev høgare avgifter av transportørane, som igjen kan velte kostnadene sine over på passasjerane.

På bakgrunn av framlegget frå departementet om at bussbransjen skal finansiere det nasjonale klageorganet, vil dei direkte kostnadene transportørane har, i stor grad vere knytte til finansiering av denne ordninga. Det vil føre til ein auke i kostnadene om transportørane vert pålagde å betale ei avgift per passasjer per reise.

Førebuing av saker for handsaming i nemnda, informasjonsutveksling og dialog med nemnda kan innebere meirarbeid for transportørane, noko som kan føre til ein auke i administrasjonskostnadene. Det kan òg oppstå kostnader for transportørane i samband med krava forordninga stiller om opplæring av dei tilsette som yter assistanse eller er i kontakt med passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Dei auka kostnadene vil kunne dekkjast både gjennom eiga effektivisering, auke i billettprisane og tilpassing av rutetilbodet.

For ruter med offentlig godtgjering kan kostnadene òg dekkjast gjennom å auke vederlaget.

9.2 Offentlege aktørar

For det offentlege vil kostnadene vere knytte til handhevingsorganet, fylkeskommunane og Transportklagenemnda. Vegdirektoratet vil få utvida arbeidsoppgåvene sine når det gjeld tilsyn med passasjerrettar.

Departementet reknar med at tilsynsoppgåvene vil variere i omfang, og at det i stor grad vil vere opp til handhevingsorganet å bestemme kor aktive dei vil vere.

Departementet reknar med at handhevingsorganet vil trenge inntil eitt årsverk i oppstartsfasen, og at behovet for ressursar etter kvart vil gå ned.

Fylkeskommunane kan, som kjøpar av kollektivtransport, få auka utgifter som følgje av at transportørane får eit høgare kostnadsnivå etter at forordninga er gjennomført. Ein auke i kostnadene for transportørar vil kunne gje utslag i prisen for kjøp av kollektivtransporttenester, både for framtidige kontraktar og for kontraktar som allereie er inngåtte.

Økonomiske og administrative konsekvensar for kommunesektoren vil verte nærare omtala i samband med forskriftsarbeidet.

For Transportklagenemnda vil innlemming av klager frå busspassasjerar føre til endringar.

Transportklagenemnda vil ved ei utviding av ansvarsområdet sitt få ein stor auke i talet på saker som krev handsaming. Transportørane i Noreg får kvart år svært mange førespurnader og klager frå passasjerane. Det er ikkje alle desse klagene som fell inn under klageordninga, og det er ikkje alle klagene som dreier seg om klagetema som er dekte av anten EU-forordninga om busspassasjerrettar eller transportvilkåra til selskapa. Det ligg ikkje føre noka felles rapportering eller nokon felles statistikk for passasjerklager og annan kontakt mellom transportørar og passasjerar. Det er difor vanskeleg å talfeste kor stor auken i talet på klager til Transportklagenemnda vil verte.

Auken i talet på klager vil føre til at Transportklagenemnda treng fleire ressursar og fleire tilsette.

Etableringskostnadene for ei ny klagenemnd som skal innlemmast i den eksisterande Transportklagenemnda, er rekna ut til å vere om lag 250 000 NOK. Det er vanskeleg å seie noko sikkert om driftskostnadene i samband med at nemnda vert utvida. Det kan likevel opplysast om at driftsbudsjettet for fly- og jernbaneklagenemnda for 2012 var om lag 3,2 mill. kr for luftfartssektoren og om lag 1,18 mill. kr for jernbanesektoren. (Jernbaneklagenemnda starta opp i 2012 og hadde 11 månader med formell drift.)

Dersom ein utvidar kompetanseområdet til klagenemnda til òg å handsame klager på transportvilkåra frå passasjerar på trikk, T-bane og bybane, er det sannsynleg at saksmengda, og dermed kostnadene som følgjer av klageordninga, aukar.

Detaljane rundt finansieringa av klagenemnda vil verte nærare omtalte i samband med forskriftsarbeidet. I samband med dette forskriftsarbeidet vil departementet òg komme tilbake til økonomiske og administrative konsekvensar for selskap som driftar trikk, T-bane og bybane.

10 UTKAST TIL LOVTEKST

§ 32 a Passasjerrettar

1. Departementet kan gje forskrift om gjennomføring og utfylling av reglar om busspassasjerrettar som er tekne inn i EØS-avtalen.
2. Departementet kan peike ut bussterminalar som skal tilby assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, og kan gje nærare forskrift om slike ordningar.
3. Departementet kan gje forskrift om skiping av eit klageorgan for løysing av tvistar mellom passasjerar og den som driv persontransport med motorvogn i rute. Departementet kan gje forskrift om at klageorganet heilt eller delvis skal finansierast gjennom gebyr frå den som mot vederlag driv persontransport med motorvogn i rute, andre som er omfatta av ordninga, og klagarane. Departementet kan òg gje forskrift om innkrevjing av gebyr. Departementet kan dessutan gje forskrift om oppnemning av klageorganet, verkeområde, samansetjing, organisering, sakshandsaming, og tilhøvet til valdgiftsklausular i samsvar med luftfartsloven § 10-44 andre ledd nr. 1 til 3 og nr. 5 og 6. Reglane i luftfartsloven §§ 10-45 til 10-47 gjeld tilsvarande. Avgjerdene i klageorganet skal ikkje vere rettsleg bindande.
4. Departementet kan fastsetje at den som mot vederlag driv persontransport i rute med motorvogn i, til eller frå Noreg, eller andre som i samband med slik transport har plikter overfor passasjerane, skal vere omfatta av klageordninga i tredje ledd.
5. Departementet kan peike ut eit handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglar gjevne i, eller med heimel i, første til fjerde ledd vert følgde. Handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på reglane i første til fjerde ledd. Departementet kan gje forskrift om at handhevingsorganet utan omsyn til teieplikta kan krevje innsyn og informasjon frå den som mot vederlag driv persontransport med motorvogn i rute, eller andre som i samband med slik transport har pliktar overfor passasjerane.