

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep.  
0030 OSLO



Saksbehandler:  
Janne Pedersen  
Innvalgsnr. 113

Vår dato:  
15.01.2009

Vår referanse:  
ho/2008/5446

Deres dato:  
16.10.2008

Deres referanse:

## **Høring – utkast til lov om endringer i jernbaneloven og jernbaneansvarsloven**

Vi viser til Deres brev av 16.10.08 vedrørende høring på endringer i jernbaneloven og jernbaneansvarsloven, i forbindelse med implementering av EU-forordning vedrørende passasjerrettigheter på jernbane.

Innledningsvis vil vi bemerke at vi finner det 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 svært 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 på skinnegående trafikk. Dette vil sikre en enklere, mer oversiktlig og brukervennlig regulering i tråd med forbrukerrettigheter på andre områder.

### **Kapittel I Generelle bestemmelser – unntak fra å anvende forordningen**

Vi er enig i departementets forslag om å ikke gjøre unntak fra forordningens virkeområde for passasjertrafikk på jernbane innenlands og i byer, forsteder og regioner. Vi registrerer at passasjerenes rettigheter her kan ivaretas gjennom anledningen til å beholde nasjonale regler som gir passasjerene sterkere beskyttelse enn forordningen, slik det fremgår av høringsteksten.

Forutsetningen for å gjøre forordningen gjeldende for innenlands trafikk må være at man minst opprettholder dagens nivå på reguleringen, også i forhold til en del av de standardvilkår som gjelder. For å oppnå dette kan det være nødvendig å innføre regler for innenlands trafikk som sikrer passasjerene bedre enn det foreslåtte regelverket og som bedre harmoniserer med gjeldende standardvilkår. Nedenfor har vi utdypet våre standpunkt på disse områdene. For å få dette til lovteknisk, vil det være en fordel å få en samlet lov om passasjerrettigheter på jernbane som nevnt ovenfor.

### **Kapittel III Jernbaneforetakenes erstatningsansvar overfor passasjerer og bagasje**

Her vil vi bare bemerke at vi støtter departementets forslag om at man beholder nasjonale regler for innenlands transport som gir passasjerene bedre beskyttelse enn forordningen.

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet  
Hordaland  
Sogn og Fjordane

Postadresse:  
Valkendorfs gate 6  
5012 Bergen

Besøksadresse:  
Valkendorfs gate 6  
5012 Bergen

Epost/web:  
bergenkontoret@forbrukerradet.no  
forbrukerportalen.no  
org.nr: 871 033 382

Telefon:  
81558200  
Telefax:  
55903677

## Kapittel IV Forsinkelse, tapt korrespondanse og innstillinger

I utkastet er forsinkelse som utløser erstatningsansvar eller andre plikter for transportøren, definert som forsinkelse på mer enn 60 minutter. Dette er akseptabelt for lengre togstrekninger og passer godt på togtrafikk over landegrensene. Dette er også i tråd med definisjonen av forsinkelse som utløser erstatningsansvar for lengre togstrekninger innenlands, jfr NSBs standardvilkår. Ordlyden er imidlertid ikke i tråd med standardvilkårene for kortere togreiser. Her vil erstatningsansvar etter vilkårene bli utløst allerede ved forsinkelse på mer enn 30 minutter.

For å unngå at en implementering av EU-forordningen gir passasjerene dårligere vilkår for innenlands trafikk enn dagens standardvilkår, bør det skje en harmonisering med vilkårene. Vi foreslår at det gis et tillegg i lovs form tilsvarende definisjonen av forsinkelse i gjeldende standardvilkår på jernbane der det skilles mellom togreiser mellom de større byene og kortere togstrekninger.

Et skille mellom lengre og kortere togreiser må også komme inn under punkt c) vedrørende refusjon i billettprisen, slik at det innføres en regel for refusjon i billettprisen også for forsinkelser på mer enn 30 minutter ved kortere distanser, eksempelvis 25 % refusjon i billettprisen ved forsinkelse på mellom 30-60 minutter og 50 % refusjon ved forsinkelse på over 60 minutter.

### Spesielt om erstatning til passasjerer som rammes av gjentatte forsinkelser

Det fremgår av EU-forordningen at passasjerer med periodekort og lignende som rammes av gjentatte forsinkelser eller avlysninger i kortets gyldighetsperiode, kan søke om passende erstatning i overensstemmelse med operatørens erstatningsordninger.

Forbrukerrådet har i lengre tid arbeidet for innføring av en slik ordning i form av en pendlergaranti som skal gi kompensasjon for gjentatte avvik i rutetilbudet. Vi mener det er en betydelig svakhet ved dagens standardvilkår at passasjerene ikke har sanksjonsmuligheter ved gjentatte forsinkelser og kanselleringer. En pendlergaranti vil være et nødvendig incitament for å tilstrebe større punktlighet og vil sikre rettmessig kompensasjon til pendlerne som rammes hardest av forsinkelsene i dag. Vi finner det derfor positivt at forordningen tar opp problemstillingen.

Det er imidlertid uheldig at forordningen overlater til den enkelte transportør å utforme erstatningsordningene. Det er også uklart hvor vidt transportøren har ansvar ved gjentatte forsinkelser dersom de ikke har inntatt en slik ordning i sine vilkår.

Gjentatte avvik i rutetilbudet er en mangel ved tjenesten og et brudd på forutsetningen for kjøp av periodekort. Det er derfor etter vårt syn ikke tvil om at det er rettslig grunnlag for å kreve et prisavslag selv om ikke dette fremgår av vilkårene. Det gjenstår imidlertid å få dette synliggjort i lovs form eller i reisevilkårene slik at rettighetene blir synlige for passasjerene og slik at det blir klargjort hvor mye som kan kreves og hvordan en kompensering skal skje.

En pendlergaranti bør gi rett til prisavslag i form av refusjon i forhåndsbetalt periodekort eller rabatt ved kjøp av nytt kort. Størrelsen av prisavslaget må stå i forhold til avviket i rutetilbudet. Som avvik bør benyttes Jernbaneverkets egen norm for avvik i trafikken dvs avvik på mer enn 5 minutter. Eksempelvis kan 20 % avvik i togtrafikken på en bestemt strekning gi rett til 20 % refusjon i prisen på månedskortet. Reglene bør være enkle å forstå for passasjerene og enkle å administrere for transportøren. Vi vil i utgangspunktet anta at det er lite gunstig å skille mellom avvik på ulike tidspunkt av døgnet. Det bør også være en automatikk i at man får refusjon ved kjøp av nytt periodekort.

Vi ber om at det gis hjemmel i lov for en kompensasjonsordning i tråd med Forbrukerrådets forslag og at ordningen utformes nærmere ved forskrift. Vi viser igjen til fordelene ved en lov om passasjerrettigheter på jernbane som vil kunne gi rom både for reglene i forordningen og for tillegg som foreslått av Forbrukerrådet.

## **Kapittel VI Sikkerhet, klager og kvalitet på service**

Som departementet kjenner til har Forbrukerrådet lenge arbeidet for opprettelse av en klageordning på området. Dette har vært et arbeid i motbakke der vi har savnet et større engasjement både fra operatørene og fra departementet. Vi er derfor glad for at forordningen forutsetter etablering av et klageorgan og vi registrerer med glede at departementet vil legge til rette for at detaljene rundt en klageordning fastlegges nærmere i forskrift.

Vi vil understreke viktigheten av at en klageordning blir et effektivt redskap for klagebehandling og et middel til forbedring av operatørens tjenester. Som kjent har Forbrukerrådet bidratt til opprettelse av en rekke klageordninger på ulike områder. Disse klagenemndene har som fellestrekk at både bransje- og forbrukersiden er representert i tillegg til en uavhengig formann. En klageordning for passasjertrafikk på jernbane bør utformes i tråd med dette. Dette er også på linje med EUs anbefalinger for uavhengige klageordninger.

Vi viser til tidligere samarbeid mellom departementet og Forbrukerrådet vedrørende opprettelse av brukerklagenemnda og flyklagenemnda som begge har basis i EU-lovgivning, og tillater oss å be om en nærmere dialog med departementet om utforming av detaljer for en klageordning på jernbane. Vi viser også til tidligere brev til departementet vedrørende en klagenemnd på kollektivtrafikk. Etter vårt syn er det hensiktsmessig med en felles klageordning for all kollektivtrafikk og vi håper at arbeidet med en klageordning på jernbane kan danne grunnlaget for en slik felles nemnd.

Med hilsen  
for **Forbrukerrådet**

Anne Råheim  
Regiondirektør

Janne Pedersen  
rådgiver