

**Det Kongelige Samferdselsdepartement****Postboks 8010 Dep  
0030 OSLO****Deres ref.**  
07/1070-EC**Vår ref.**  
**Sak nr:** 08/2351-2  
**Saksbehandler:** Ole Andre Tveit  
**Dir.tlf:** 45 23 00 06**Dato:**  
16.01.2009**Høring - Utkast til lov om endring i lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m.[jernbaneloven] og utkast til om endring i lov 10. juni 1977 nr. 73 om jernbaneansvar[jernbaneansvarsloven]**

Det vises til høringsbrev fra Samferdselsdepartementet datert 16. oktober 2008 vedrørende implementeringen av Europaparlaments- og rådsforordning nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter i norsk rett.

Forbrukerombudet fører som kjent tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standardvilkår er i samsvar med markedsføringsloven. Mer informasjon om markedsføringsloven og Forbrukerombudet finnes på [www.forbrukerombudet.no](http://www.forbrukerombudet.no).

Innledningsvis vil jeg understreke viktigheten av at alle jernbanepassasjerer i EU- og EØS/EFTA-landene sikres likelydende minimumsrettigheter. Etter mitt syn er det ikke tvil om at lovgivning er det mest effektive virkemiddelet man har for å sikre en gjennomføring av forbrukervern i kontraktsforhold. På den bakgrunn, og av hensyn til klarhet og forutberegnelighet, mener jeg at departementet bør vurdere å samle lovgivningen på jernbaneområdet i en egen lov om jernbanebefordring, herunder en lovfesting av de viktigste passasjerrettighetene.

Jeg finner det meget positivt at implementeringen av forordningen innebærer en styrking av passasjerrettighetene på flere sentrale områder, herunder jernbaneselskapenes erstatningsansvar for passasjer og bagasje, assistanse til funksjonshemmede, krav om etablering av klageordning mv.

Jeg noterer meg at forordningen trer i kraft 3. desember 2009. Etter min vurdering vil forordningen kreve tildels store endringer i jernbaneselskapenes transportvilkår. Jeg vil derfor påpeke viktigheten av at departementet påser at det enkelte selskap innretter sine vilkår i god tid før utløpet av året.

I det nedenstående kommenterer jeg kun de deler av forordningen som jeg har særskilte kommentarer til:

## 1. Jernbaneselskapets ansvar ved forsinkelse, tapt korrespondanse og innstillinger

I henhold til forordningens artikkel 15, jf. COTIF artikkel 32 er jernbaneselskapene erstatningspliktig ved forsinkelse, tapt korrespondanse og innstillinger med mindre forsinkelsen skyldes forhold utenfor jernbanedriften som selskapet ikke har mulighet for å avverge, feil ved passasjerens side eller *tredjeparts handling*.

Jeg har i lengre tid tatt til orde for at jernbaneselskapenes erstatningsansvar bør gjelde uavhengig av om forsinkelsen eller innstillingen skyldes tredjeparts handling. Det er derfor gledelig at NSB og Jernbaneverket nylig har blitt enige om å utvide NSBs ansvar til å også omfatte forsinkelser og innstillinger som skyldes problemer med Jernbaneverkets infrastruktur. Det er åpenbart likegyldig for togpassasjerene om årsaken til forsinkelsen skyldes NSB eller Jernbaneverket, og det er derfor nærliggende at togpassasjerene bør kunne gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende overfor jernbaneselskapet uavhengig av hvem som har ansvar for forsinkelsen.

Togforsinkelser og innstillinger av tog er et av de mest praktiske og hyppigst forekommende problem for de reisende. Jeg finner det derfor meget positivt at forordningens kapittel IV innebærer en betydelig utvidelse av jernbanepassasjerenes misligholdsbeføyelser, herunder retten til blant annet i å kreve oppfyllelse, prisavslag, heving og erstatning, i tillegg til konkrete regler om forpleining i form av måltider og overnatting.

Jeg forutsetter at jernbaneselskapene så snart som mulig harmoniserer sine transportvilkår i henhold til forordnings kapittel IV. Videre forutsetter jeg at jernbaneselskapene også etter harmoniseringen av transportvilkårene innrømmer ansvar overfor passasjerene uavhengig av årsaken til forsinkelsen.

Til sist noterer jeg meg at ikke enhver forsinkelse vil berettige til at passasjerene har krav på å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende overfor jernbaneselskapet. Det vises blant annet til artikkel 16 som kun gir rett til kompensasjon dersom den aktuelle forsinkelsen er mindre enn en time.

Sett fra et forbrukerståsted er det uheldig at forordningen gir passasjerene dårligere rettigheter enn transportvilkårene til NSB og Flytoget. Etter NSBs transportvilkår § 7 A skilles det mellom forsinkelse på 30 og 60 minutters avhengig av lengden på togstrekningen. NSBs differensierte ordning er etter mitt skjønn en god løsning og jeg forutsetter at denne videreføres i forbindelse med samkjøringen av passasjerrettighetene i forordnings kapittel IV.

## 2. Pendlerkompensasjon

Jeg stiller meg meget positiv til at forordningen åpner for å tildele erstatning til pendlere som rammes av gjentatte forsinkelser, jf. artikkel 17 punkt 1;

*Passasjerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i kortets gyldighetsperiode, kan søge om en passende erstatning i henhold til jernbanevirksomhedernes erstatningsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinkelse og berregning af erstatning.*

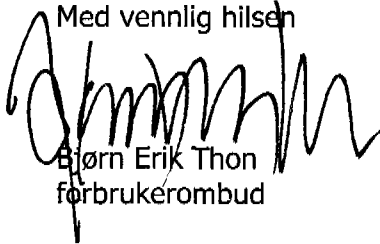
Etter mitt syn er det usikkert hvorvidt artikkelen kan tolkes dithen at jernbaneselskapene plikter å opprette erstatningsordninger for passasjerer med periodebillett som rammes av gjentatte forsinkelser. Under alle omstendigheter er det min oppfatning at jernbaneselskapene bør opprette en slik ordning.

### 3. Etablering av klageorgan

Etablering av en klageordning er avgjørende for at jernbanepassasjerene kan få løst sine konflikter på en enkel og kostnadseffektiv måte.

Jeg stiller meg derfor meget positiv til kravet om etablering av et uavhengig klageorgan som skal sikre at passasjerrettighetene som følger av forordningen respekteres, jf. artikkel 30. Etter mitt syn vil det imidlertid være naturlig at mandatet til klageorganet utvides til å omfatte alle relevante konflikter mellom passasjer og selskap, f. eks. brudd på jernbaneselskapenes transportvilkår. Nærmere regler om innholdet i klageordningen bør etter mitt syn reguleres i forskrift.

Med vennlig hilsen



Bjørn Erik Thon  
forbrukerombud