

31 AUG 2009

Samferdselsdepartement
Postboks 8010 Dep**0030 OSLO****Deres ref.**
09/888 - MLA**Vår ref.**
Sak nr: 09/1300-2
Saksbehandler: Ole Andre Tveit
Dir.tlf: 45 23 00 06**Dato:**
26.08.2009**Forbrukerombudets høringsuttalelse vedrørende forslag til forordning om passasjerrettigheter i vegtransportsektoren**

Det vises til høringsbrev fra Samferdselsdepartementet datert 2. juni 2009 vedrørende Kommisjonens forslag til forordning om busspassasjerers rettigheter og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndhevelse av lovgivning om forbrukerbeskyttelse.

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.

Jeg stiller meg positiv til Kommisjonens forslag om å styrke forbrukervernet for passasjerer på nasjonale og internasjonale bussreiser generelt, og for passasjerer med nedsatt funksjonsevne og redusert bevegelighet spesielt.

Det er viktig at alle reisende i EU- og EØS/EFTA-landene sikres likelydende minimumsrettigheter. Etter min mening bør det vurderes hvorvidt det er nødvendig med en forordning, eller om det er tilstrekkelig med et direktiv basert på minimumsharmonisering. Uansett er det avgjørende at innføringen av nye fellesskapsregler ikke medfører en svekkelse av eksisterende passasjerrettigheter.

I det nedenstående vil jeg kun kommentere de deler av den foreslåtte forordningen som jeg har særskilte merknader til.

1. Transportørenes forpliktelser ved innstillinger og forsinkelser

Forsinkelser og innstillinger er et av de mest praktiske og hyppigst forekommende problem innenfor transportsektoren.

Kommisjonens forslag inneholder svært begrensede passasjerrettigheter ved forsinkelser og innstillinger. I henhold til forordningens artikkel 20 har passasjerene kun rett til alternativ transport, refusjon eller erstatning dersom avgangen blir innstilt, eller dersom avgangen på reiser over tre timer forsinkes med mer enn to timer. Etter mitt syn bør passasjerene også ha rett til å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende overfor busselskapet også ved kortere reisestrekninger eller mindre forsinkelser enn det forslaget legger opp til.

I tillegg mener jeg at bør forordningen ta høyde for forsinkelser som oppstår underveis på reisen. Det er på det rene at avvik fra rutetabellen representerer en mangel ved tjenesten og et brudd på forutsetningen for kjøp av billetten. For de reisende vil ankomsttiden til bestemmelsesstedet normalt være helt avgjørende, og det er derfor etter mitt syn nærliggende at transportøren innrømmer et forholdsmessig prisavslag ved for sen ankomst.

Busspassasjerer bør også innrømmes rett til forpleining i form av måltider og innkvartering på lik linje med fly-, jernbane- og båtpassasjerer, sml. blant annet forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter og nr. 261/2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyging.

Busspassasjerer bør ikke stilles svakere enn fly-, jernbane- og båtpassasjerer ved forsinkelse og innstillinger. Etter min vurdering bidrar forslaget i liten grad til å oppnå målsetningen om å gjøre det mer attraktivt å kjøre buss, høyne tilliten til persontransport med buss, samt skape like konkurransevilkår mellom de ulike transportområdene. Sett hen til likhetstrekkene mellom buss- og togreiser, samt at disse i stor grad overlapper, utfyller og erstatter hverandre, vil det etter mitt syn være formålstjenelig om buss- og jernbanepassasjerer innrømmes like rettigheter. Jeg vil derfor anbefale at Kommisjonens forslag som et minimum innrettes i tråd med forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter.

2. Rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne og personer med redusert bevegelighet

Jeg finner det betydningsfullt at forslaget tar særskilt hensyn til personer med nedsatt funksjonsevne og redusert bevegelighet, da denne persongruppen ofte er avskåret fra å reise med buss på grunn av mangelfull tilretteleggelse og utilstrekkelig assistanse.

Etter min vurdering vil kapittel III om retten til assistanse og tilretteleggelse bidra til å bekjempe diskriminering og sosial ekskludering, og forhåpentligvis sikre lik tilgang til nasjonale og internasjonale bussreiser uavhengig av personlige forutsetninger.

3. Informasjon til passasjerer og klagebehandling

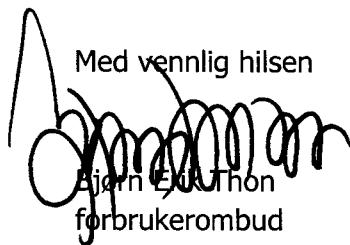
Sett fra et forbrukerståsted er det selvfølgelig svært positivt at busselskapene og bussterminalene pålegges en omfattende informasjonsplikt overfor de reisende både før reisens start og under reisen. Dette vil etter mitt syn sikre en høy grad av forutberegnelighet for de reisende.

Videre er det fordelaktig at det i artikkel 26 presiseres at busselskapene er pliktige til å ta imot, behandle og besvare klager fra passasjerer innen gitte frister. For å oppnå en effektiv klagebehandling mener jeg det er en god løsning at passivitet fra busselskapets side medfører at klager gis medhold i klagen, jf. artikkel 26 nr. 3.

4. Håndheving og nasjonale tvisteløsningsorgan

Velfungerende klageordninger er avgjørende for at de reisende kan få løst sine konflikter på en enkel og kostnadseffektiv måte. Jeg stiller meg derfor positiv til forslaget om etablering av et nasjonalt tvisteløsningsorgan som skal sikre at passasjerrettighetene som følger av forordningen respekteres, jf. artikkel 27.

Etter mitt syn bør et slikt tvisteløsningsorgan organiseres på samme måte som øvrige klagenemnder, for eksempel Klagenemnd for Rutefly, eventuelt at norske myndigheter vurderer muligheten for en felles klagenemnd for hele transportsektoren.

Med vennlig hilsen

Bjørn Eide Thon
forbrukerombud