

Samferdselsdepartementet
Transportavdelingen
Postboks 8110 Dep.
0030 OSLO



Saksbehandler:
Martin Skaug Halsos
Innvalg 111

Vår dato:
28.08.2009

Vår referanse:
Ho/2009/4637

Deres dato:
02.06.2008

Deres referanse:
09/888-MLA

HØRINGSSVAR – FORSLAG TIL FORORDNING OM PASSASJERRETTIGHETER I VEGTRANSPORTSEKTOREN

Forbrukerrådet viser til brev av 2. juni hvor Samferdselsdepartementet ber om uttalelse til Kommisjonens forslag til Europaparlamentets og Rådets 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.

Departementet ber høringsinstansene om særlig å kommentere hvorvidt ny felles lovgivning på området vil svekke eksisterende passasjerrettigheter. Videre om de foreslåtte reglene er den mest optimale måten å ivareta de aktuelle hensyn.

Det bes også om kommentarer til noen særlige problemstillinger knyttet til;

- hensiktsmessigheten ved å unnta busstransport i byer, forsteder og regioner fra regelens virkeområde
- kravet om forskuddsbetaling ved dødsfall eller skade som følge av en ulykke
- busselskapenes erstatningsansvar for bortkommet og tapt bagasje som ikke faller inn under bilansvarsloven
- hvem som skal ha ansvar for de krav som stilles til bussterminalene.

Videre ber man at høringsinstansene særlig vurderer og kommenterer reglene om klageadgang for busselskaper og opprettelse av nasjonale håndhevingsorgan. Departementet ber også om at høringsinstansene vurderer eventuelle økonomiske konsekvenser av forslaget sett i lys av norske regler.

Forbrukerrådet har valgt å kommentere de områdene som omhandler passasjerenes rettigheter som forbrukere.

Forbrukerrådets kommentarer

Forbrukerrådet har lenge arbeidet for å forbedre passasjerrettighetene for kollektivreisende, og forslaget fra Kommisjonen vil etter vår mening innebære en umiddelbar forbedring i forhold til dagens rettigheter. Vi tenker da særlig på forslaget om klagenemnd, samt innføring av kontrollansvarsmodell. Videre tenker vi på den delen av forslaget hvor man lovfester hjelp til forbrukere med nedsatt funksjonsevne på bussterminaler. Lov om universell utforming vil etter vår mening få stor betydning

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet
Hordaland
Sogn og Fjordane

Postadresse:
Østre Murialmenning 7
5012 Bergen

Besøksadresse:
Østre Murialmenning 7
5012 Bergen

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:
bergen@
forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Telefaks:
55 90 36 77

for sektoren, men den er lite konkret etter Forbrukerrådets mening. Forslaget fra Kommisjonen med krav om personlig hjelp på bussterminaler er et godt eksempel på hvordan vi mener det bør gjøres.

Dagens regler er for dårlige

Innenfor bussektoren finnes det ikke noe eget lovverk om passasjerrettigheter. Avsvar for skade på person er regulert av Bilansvarsloven. Etter Yrkestransportloven kan Samferdselsdepartementet gi nærmere regler om transportvedtekter. Det har man gjort ved å godkjenne standardvilkår på området. Det finnes flere slike standardvilkår, hvor Transportbedriftenes Landsforening sine vilkår er de vanligste. Det er utarbeidet nye standardvilkår for bransjen, men de er ikke satt i kraft på grunn av at man venter på det nye direktivet. Ingen av vilkårene gir adgang til en uavhengig klageinstans.

Reglene i standardvilkårene til Transportbedriftenes Landsforening er i stor grad uklare og skjønnsmessige, noe som gjør det vanskelig for forbrukerne å vite hvilke rettigheter de har. Erstatningsreglene, med unntak av reglene i bilansvarsloven, er i stor grad basert på uaktsomhet og ikke kontrollansvar, noe som gir dårlige betingelser for forbrukerne.

Forbrukerrådet foreslår en egen lov om passasjerrettigheter

Vi viser til at det tidligere har kommet direktiv fra EU med minimumsrettigheter for passasjerer. Det eldste er direktivet om pakkereiser, videre har man direktiver for luftfart og jernbane. Man kan tenke seg i fremtiden at det også vil komme direktiver for fergetransport og taxi. Det som kjennetegner nevnte direktiver er krav om kontrollansvar, standarkompensasjoner ved forsinkelse og kansellering, klageadgang og hjelp til personer med særlige behov. Direktivene er forskjellige på mange måter, og preget av teknologi og bransje, men de har alle det til felles at de tar utgangspunktet i forholdet mellom tjenesteyter og tjenestekjøper. Norsk lovgivning på dette området tar utgangspunkt i løyvegiver og løyvehaver.

På bakgrunn av dette vil vi anbefale en egen forbrukerlov om passasjerrettigheter med utgangspunkt i avtalen mellom forbruker og transportør. En felles lov om passasjerrettigheter for veitrafikk, skinnegående trafikk, sjø- og luftfart vil også muliggjøre et felles klageorgan, noe som etter Forbrukerrådets mening vil være rimeligere og mer hensiktsmessig enn å ha egne nemnder for hvert område. Utgangspunktene og prinsippene bak slik regulering er de samme, selv om enkeltregler naturlig nok må være forskjellige mellom transportmetodene. Vi viser her til Angrerettloven, en forbrukerlov som er basert på EU-direktiv, og hvor rettighetene til forbrukeren er forskjellig etter hvilken fjernsalgsmetode som er benyttet.

I lov om passasjerrettigheter bør taxi- og annen løyvebasert persontransport inkluderes. Taxisektoren har ikke klart definerte passasjerrettigheter. De fleste drosjesentralene benytter seg av transportvilkår som bransjen selv har utformet. Tilsvarende gjelder for fergetransporten hvor lovene på området er preget av begrensning av ansvar overfor passasjerene.

Forbrukerrådet ønsker ikke unntak for busstransport i byer og tettsteder

Forbrukerrådet vil på det sterkeste anmode om at man ikke unntar busstransport i byer, forsteder og regioner, slik direktivet vil åpne for. Det er i disse områdene busstjenestene hovedsakelig kjøpes, og det vil være et tap for forbrukerne om ikke direktivets minimumsregler vil gjelde også her. Reglene i forslaget til direktiv bør være utgangspunkt for nye forbrukerrettigheter på området for kollektivtrafikk også i byer og tettsteder.

Forbrukerrådet ønsker bedre erstatningsregler

Forslaget til direktivet gir forbrukeren bedre rettigheter enn man har i dag når det gjelder erstatning. Det innfører kontrollansvar på flere områder enn dagens regulering, og det åpner i større grad for erstatning for tapt og skadet bagasje, samt for forskuddsutbetaling i forbindelse med personskader og død.

Vi mener imidlertid at de foreslåtte reglene for forsinkelse og kansellering er for dårlige. Vi mener at erstatningsbetingende forsinkelse må inntreffe tidligere enn ved 2 timers forsinkelse. Vi ønsker standardkompensasjoner ved forsinkelser uavhengig av økonomisk tap, pendlergaranti med

prisavslag i forbindelse med stadige forsinkelser, mulighet for å dekke lidt økonomisk tap ut over standardkompensasjonen for eksempel til forpleining og overnatting, samt dekking av alternativ transport. Vi ønsker også regler om mangler ved tjenesten.

Sikring av assistanse til passasjerer med nedsatt funksjonsevne

Forbrukerrådet er meget positiv til de nye forslagene som sikrer passasjerer med nedsatt funksjonsevne rett til assistanse. Lignende regler finnes allerede i flydirektivet og jernbanedirektivet.

I en eventuell lov om passasjerrettigheter bør man etter Forbrukerrådets mening gi tilsvarende krav til informasjon på buss og holdeplass. Det er ikke tatt med i forslaget til direktivet, og vi savner slike regler. Allerede i dag finnes det gode systemer, og vi viser til Oslo og Ruter AS. Den informasjonen de tilbyr i løpet av transporten, og på holdeplasser, er et eksempel til etterfølgelse mener Forbrukerrådet. I dag er det forskjellige systemer i Norge, og ikke alle er like gode. Vi ønsker derfor en lovfestet norm.

Forbrukerrådet ønsker en uavhengig klagenemnd

Forbrukerrådet er meget positiv til forslaget om opprettelse av en uavhengig klageinstans i tilknytning til direktivet. Vi har forsøkt å få til en uavhengig klagenemnd i samarbeid med bransjen. Arbeidet har ikke ført frem, og et krav ved lov vil derfor være optimalt. Det er etter vår mening viktig med en uavhengig klageinstans, hvor klager fra hele transportsektoren, inkludert taxi, kan behandles. Passasjerene har rett til å få sin klage hørt og behandlet på en god måte. I dag behandles klager internt i bransjen. Vi anbefaler at det opprettes en uavhengig klagenemnd etter mål av Teleklagenemnda og Flyklagenemnda. Begge er opprettet på bakgrunn av krav fra EU-direktiver. Vi ser for oss at man i forbindelse med en ny forbrukerlov for passasjerrettigheter etablerer en felles uavhengig klagenemnd, gjerne med utgangspunkt i Flyklagenemnda.

Forbrukerrådet kan slutte seg til forslaget fra Kommisjonen i sin helhet.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Anne Råheim
Regionsdirektør

Martin Skaug Halsos
Rådgiver