

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep

0030 Oslo

Drammen/Tønsberg
28.08.2009

Høring på forslag til passasjerrettigheter i vegtransportsektoren

Vi viser til departementets brev av 2.6.09 om "Forslag til passasjerrettigheter i vegtransportsektoren", til bl.a. fylkeskommunene.

Vestviken Kollektivtrafikk AS er felles administrasjonsselskap for kollektivtransporten i Buskerud, Telemark og Vestfold fylke, og vi gir med denne uttalelse på vegne av Telemark og Buskerud fylkeskommuner. Eventuelle særmerknader fra den enkelte fylkeskommune vil eventuelt bli ettersendt.

Vi ser positivt på at det etableres felles regler bussreiser innenlands og over landgrensene. Disse reglene bør også gjelde for all lokal busstransport. Ellers har vi noen merknader/kommentarer som man bør være oppmerksom på.

Erstatningsansvar i tilfelle passasjerers død eller skade, samt bortkommet eller skadet bagasje

Skade eller død for passasjerer dekkes pr i dag av bilansvarsloven. Når det gjelder skade på bagasje som transportøren er skyld i, bør det være transportørens ansvar. Hvis bagasje blir borte (andre tar bagasjen) eller skadet av andre må transportøren være uten ansvar. Hvis bagasjen er sendt med transportøren mot betaling bør hele ansvaret være transportørens.

Transportørs ytelser av transporttjenester på like vilkår uansett nasjonalitet eller bopel

Det bør være like regler for hva som er transportøren ansvar og hva som er andres ansvar og dette bør komme tydelig fram.

Assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne herunder bevegelseshemmede

Transportmidlene må være slik utrustet at behovet for assistanse minimaliseres. Det må settes krav til transportmidlene som ivaretar dette, pr i dag finnes det få krav. Bussdirektivet setter bare krav til busser i klasse 1 (bybusser) og i hovedsak kun i forhold til bevegelseshemmede og få krav til andre funksjonshemminger som f. eks blinde/svaksynte. Det bør på sikt være krav om Universell Utforming til alle typer busser som går i offentlig/rute transport.

Hvis det skal innføres krav om assistanse på bussterminaler må man først finne ut hvem som eier terminalene og hvem som skal stå for driften. Begrepet bussterminal må defineres og det må være klart skille mellom disse og andre publikumsrealterte steder som knutepunkter og større holdeplasser med omstignings muligheter. Før man pålegger assistansetjenester på terminalene må ansvarsforhold klargjøres og økonomiske forhold kompenseres gjennom økte statlige overføringer. Ansvarsforholdet bør ikke legges til den enkelte transportør, da det oftest er mange transportører som bruker samme terminal.

Transportøren forpliktelser i tilfelle av kanselleringer og forsinkelser

Transportørene må ha ansvar for de kanselleringer og forsinkelser som skyldes transportøren selv. Derimot må transportøren ikke bære økonomisk ansvar når det skyldes forhold som transportørens ikke har herredømme over. Stengte veier, ulykker underveis etc. må ikke belastes transportørene.

Opplysningsplikt

Pr i dag har hver transportør en opplysningsplikt om avganger, bussholdeplasser, annonsering av ruter som selskapet selv har ansvaret for. Det bør det offentliges ansvar å ha en rutedatabase for hele landet med avganger, holdeplasser osv på tvers av selskaps- og fylkesgrenser. Det vises i den forbindelse også til arbeidet som for tiden gjennomføres i regi av Samferdselsdepartementet om Nasjonal Reiseplanlegger. En slik planlegger vil forenkle arbeidet for publikum med å finne alternative reisemuligheter kollektivt. Dette er en stor og kompleks oppgave som det offentlig bør ta et helhetlig ansvar for på samme måte som de gjør med veiene i hele Norge.

Klagebehandling

Alle klager skal i utgangspunktet rettes mot ruteselskapet. I hvert fall de som dreier om kjørestil, sjåførenes oppførsel etc. Utfordringen er at busspassasjerer ikke alltid vet hvilken transportør som kjørte og på noen turer kan det være flere transportører under reisen, spesielt på lange reiser. Hvis hver enkelt skal finne ut hvem transportør som kjørte på akkurat den turen/strekningen vil ikke dette forenkle klagegangen for passasjerene. Men det kan bli veldig byråkratisk hvis alle klager skal ett sted, derfor er det vel best at hvert selskap tar sine klager.

Større og viktigere saker, slik som forsinkelser eller kanselleringer bør også presenteres for selskapet, men det bør trolig etableres en klageordning som sikrer at publikum får anledning til å få overprøve selskapets avgjørelse i klagesaker. Usikker på om det bør etableres et særorgan for klager i kollektivtransporten eller om dette kan inngå i andre klageordninger. Kan Forbrukerrådet være rette instans og/eller gi råd om dette?

Minner også på at det i dag finnes landsdekkende vedtekter som ivaretar noe av dette:

”Vedtekter for transport med rutegående busstrafikk i Norge” godkjent av Samferdselsdepartementet 27. februar 2004.

Det er også under utarbeidelse en nasjonal reisegaranti i regi av kollektivtrafikkforeningen og TL, men den er ikke helt klar ennå.

Med hilsen

Vestviken Kollektivtrafikk AS

Randi Fosso

Driftskonsulent

Telefon 33 30 01 41

Mobil 40 85 34 71

Mail randi.fosso@vkt.no