

Transportbedriftenes Landsforening  
Postboks 5477 Majorstuen  
0305 OSLO



Saksbehandler:  
Janne Pedersen  
Innvalgsnr. 113

Vår dato:  
23.01.2009

Vår referanse:  
ho/2008/6353

Deres dato:  
28.11.2008

Deres referanse:

### **Vedrørende reisegaranti – forslag til nasjonal bransjestandard**

Det er svært positivt at bransjen tar initiativ til å lage en nasjonal standard som skal gjelde på bred basis innen kollektivtransporten. En harmonisering av vilkårene gir en enklere og mer brukervennlig løsning for passasjerene. Forbrukerrådet ser derfor utelukkende positivt på et slikt initiativ.

Det er ofte fordelaktig når en kompensasjon blir standardisert, og den foreslåtte reisegarantien gir en enkel løsning på problemet med dekning av utgifter til alternativ transport ved forsinkelse. Dette gjør det enklere for passasjerene å forstå sine rettigheter og enkelt for transportøren å håndheve vilkårene. Det er også en god løsning at deltakerne i ordningen forplikter seg til å overholde reisegarantien som et minimum.

Garantien dekker imidlertid kun en begrenset del av passasjerrettighetene. Den gir blant annet ikke noen løsning på spørsmålet om kompensasjon for forsinkelse og mangler på generell basis. Det er derfor viktig å se reisegarantien i sammenheng med de generelle standardvilkårene på området. Det er et stort behov for modernisering og forbedring av de generelle standardvilkårene slik de foreligger i dag. Vi håper derfor at innføring av reisegarantien vil være begynnelsen på et større og mer helhetlig arbeid med forbedring av reisevilkårene for kollektivtransport generelt.

Så til det konkrete forslaget:

### **Transportørens plikter ved forsinkelse**

Etter gjeldende standardvilkår har transportørene en plikt til å sette opp alternative transportmidler. Det er derfor litt uheldig at det i reisegarantien foreslås at transportøren skal "forsøke" å sette opp alternative transportmidler. Dette gir inntrykk av at transportørens forpliktelser innskrenkes i forhold til gjeldende vilkår.

Vi foreslår derfor at "forsøke å" slettes slik at det i all enkelhet står "Sette opp alternative transportmidler". Dette vil være i tråd med gjeldende minimumsvilkår. Transportøren vil fortsatt ha anledning til å la være å sette opp alternative transportmidler dersom dette er umulig eller urimelig å kreve gjennomført av andre grunner.

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

Når det gjelder de kompensasjonene som er foreslått, så er reglene gode og enkle. Beløpene som er foreslått, vil etter vårt syn gi rimelig dekning av drosjeutgifter, sett i forhold til reisens lengde og vil fungere godt som en minimumsstandard. Vi har heller ingen merknader til den foreslåtte lengden av forsinkelse som vil utløse erstatningsansvar.

Det er positivt at det foreslås dekning av kostnader til overnatting ved forsinkelser på reiser over 3 timer der overnatting er nødvendig som følge av forsinkelsen. Vi stiller oss noe skeptisk til vilkåret om at det må være klarert med operatøren på forhånd. Dette kan være vanskelig på steder og på tidspunkt der operatøren ikke er lett tilgjengelig. Vilkåret må derfor håndheves lempelig. Sjåfør, konduktør og andre som opererer transportmiddelet, bør også ha fullmakt til å klarere dette.

#### *Vedrørende 14 dagers frist for innsendelse av reisegarantiskjema*

Etter Forbrukerrådets vurdering er denne fristen for kort. Erfaringsmessig kan det være svært mange ulike forhold som gjør det vanskelig å overholde en så kort frist. En 14 dagers frist blir derfor et strengt vilkår for passasjerene. Vi vil tro at dette også kan føre til en del konflikter med passasjerer som av ulike grunner ikke klarer å overholde fristen. Forbrukerrådet foreslår derfor at fristen forlenges slik at denne i alle tilfeller er på minimum 1 måned.

#### **Når gjelder garantien**

##### *Forhåndsannonsering av avvik*

Garantien skal ikke gjelde der avviket er forhåndsannonsert. Dette begrenser garantien i svært stor grad. Spørsmålet vi stiller oss er derfor når man regner avviket som forhåndsannonsert. På hvilken måte skal annonseringen skje? Hvor lang tid i forkant av billettkjøpet skal avviket annonseres? Og hva med passasjerer som står på holdeplasser langs veien?

Vi mener det er uheldig å stille et slikt vilkår for garantien så lenge disse spørsmålene ikke er avklart. Her kan man kanskje trekke veksler på Sporveienes (Ruters) erfaringer med deres reisegaranti og undersøke hvordan de håndhever et liknende vilkår.

##### *Unntak der passasjerer vet eller burde vite om årsaken til forsinkelsen*

Når det gjelder passusene om at passasjerene "vet eller burde vite" at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos transportøren, så er vi usikre på hvilke tilfeller man her har tatt sikte på å dekke. Begrensningen vil muligens gjelde der man via TV, radio eller internett er gjort oppmerksom på ras eller liknende som hindrer transport. I så fall har vi til en viss grad forståelse for formålet bak begrensningen.

Erfaringsmessig er denne type vilkår imidlertid vanskelig å håndheve i praksis. Derfor egner de seg dårlig i en reisegaranti som skal være enkel og brukervennlig for både transportører og passasjerer. Det burde også være unødvendig med en slik begrensning da det er en plikt for transportøren å sørge for varsling om avvik i rutetilbudet. Kjennskap til en hindring langs reiseruten betyr heller ikke at passasjerer vet eller burde vite hvorvidt transportøren har funnet løsninger for fremkommeligheten. Varsling om avvik må derfor alltid være hovedmålsetningen for transportøren.

Fordi ordlyden skaper uklarheter foreslår vi at vilkåret fjernes.

### *Begrensning i ansvar ved problemer med kjøreveien og lignende*

Begrensningen i ansvar for problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold innebærer at garantien i svært mange tilfeller ikke vil komme til anvendelse. Vi ser at dette også er påpekt i høringsforslaget der det er vist til at en forutsetning for en vellykket innføring av reisegarantien er at eiere og forvaltere av infrastruktur tar ansvar for forsinkelse. Vi kan imidlertid ikke se at jernbaneverket eller Statens vegvesen har deltatt i arbeidsgruppen.

Jernbaneverket har gitt tydelige signaler om at de vil påta seg ansvar for forsinkelser, men et tilsvarende signal har etter vår kjennskap ikke kommet fra vegmyndighetene. Jernbaneverkets ansvar er heller ikke klarlagt nærmere, og vi ser at NSB derfor foreløpig har tatt en del forbehold i forhold til reisegarantien. Status pr dags dato er med andre ord at transportørene ikke kan holde infrastruktureier og -forvalter ansvarlig for forsinkelse og dette betyr igjen at passasjerene ikke kan benytte reisegarantien i slike tilfeller. For at reisegarantien skal bli det effektive virkemiddelet transportbransjen ønsker, bør det derfor arbeides aktivt for at infrastruktureier og -forvalter påtar seg et større ansvar for forsinkelse.

### **Ansvarsmodell – kontrollansvar i forhold til ansvar basert på feil og forsømmelse**

Vi er svært glade for at reisegarantien tar utgangspunkt i en kontrollansvarsmodell på linje med forbrukerrettigheter på andre områder. En av svakhetene ved gjeldende standardvilkår for busstransport og fergetransport er at disse kun gir ansvar ved feil eller forsømmelse. Dette er et begrenset ansvar som utelukker teknisk svikt, bemanningsproblemer, sykdom, mangel på materiell osv, med mindre disse forholdene kan knyttes direkte til forsømmelse på selskapets side. Disse forholdene ville vært en del av selskapets ansvar etter en kontrollansvarsmodell som er den vanlige erstatningsmodellen i moderne forbrukerrett.

Forbrukerrådet vil be om at arbeidsgruppen også arbeider for å utvide den generelle ansvars klausulen i standardvilkårene for både buss- og fergetransport slik at denne følger en kontrollansvarsmodell.

### **Sikkerhet for transportørenes oppfylging av reisegarantien**

En reisegaranti vil ikke kunne erstatte en klageordning. En reisegaranti vil heller ikke kunne håndheves tilfredsstillende uten en klageordning. Vi er derfor sterkt uenig med Transportbedriftenes Landsforening når de har gitt uttrykk for at reisegarantien i seg selv løser spørsmålet om klagemuligheter for passasjerene.

Reisegarantien er en del av et større bilde og er bare et første skritt i retning av bedre vilkår for passasjerenes. I tillegg til en nasjonal reisegaranti må de generelle vilkårene harmoniseres og forbedres. Det bør gis en standardkompensasjon i form av forholdsmessig refusjon i billettprisen ved forsinkelse også der transportøren skaffer alternativ transport. I slike tilfeller når kunden bestemmelsesstedet ved hjelp av transportøren, men vil være forsinket, og tjenesten er derfor mangelfull. Det bør også innføres en kontrollansvarsmodell i stedet for et generelt erstatningsansvar basert på feil og forsømmelse slik det er i dag. I tillegg bør det, som vi tidligere har understreket ved flere anledninger, opprettes en uavhengig klageordning der kunden ikke er prisgitt transportørens tolkning av reisevilkårene.

Den nye EU-forordningen for passasjerrettigheter på jernbane forutsetter opprettelse av en klageadgang. Samferdselsdepartementet foreslår i høring til implementering av forordningen å fastsette detaljer for en slik klageordning i forskrift. Forhåpentligvis kjenner bransjen sin besøkelsestid og benytter anledningen til å samarbeide med departementet og forbrukermyndighetene om opprettelse av en felles klagenemnd for all kollektivtransport.

Vi håper at dette er spørsmål som arbeidsgruppen vil utrede nærmere i sitt videre arbeid.

Forbrukerrådet vil svært gjerne delta aktivt i utforming av både reisegarantien, øvrige standardvilkår og en klageordning. Det er derfor svært ønskelig å få delta direkte i det videre arbeidet i arbeidsgruppen.

Med hilsen  
for **Forbrukerrådet**

Anne Råheim  
regiondirektør

Janne Pedersen  
rådgiver

UTGIVER AV:



[forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)

