



DET KONGELEGE
SAMFERDSELSDEPARTEMENT

Prop. 85 L

(2013–2014)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Endringar i yrkestransportlova
(gjennomføring av EØS-reglar om
busspassasjerrettar)

Innhald

1	Hovudinnhald i proposisjonen	5	5.3.4	Unnatak	14
			5.4	Allmenne reglar	14
			5.5	Erstatning og praktisk assistanse ved ulykker	14
2	Bakgrunn	6	5.6	Ikkje-diskriminerande tilgang til transport, og rett til assistanse for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne	15
2.1	Tilretteleggjing for gjennomføring av forordninga om busspassasjerrettar	6	5.7	Kva ansvar transportøren og terminaloperatøren har ved kansellering eller forseinkingar	16
2.2	Høyring	6	5.8	Informasjonsplikt	17
3	Gjeldande rett	8	5.9	Intern klageordning	17
3.1	Innleiing	8	5.10	Nasjonalt klageorgan	17
3.2	Lik handsaming av norske og utanlandske passasjerar	8	5.11	Reglar om handheving og sanksjonar	17
3.3	Reisebevis mv.	9			
3.4	Erstatningsrettsleg vern og praktisk assistanse til busspassasjerane ved ulykker	9	6	Tilretteleggjing for gjennomføring av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett	19
3.4.1	Erstatningsrettsleg vern ved ulykker	9			
3.4.2	Praktisk assistanse ved ulykker ...	9	7	Framlegg til endringar i lova, høyringsfråsegner og departementet sine vurderingar	20
3.5	Rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne	9	7.1	Gjennomføring av forordninga	20
3.5.1	Generelt	9	7.1.1	Departementet sitt framlegg	20
3.5.2	Tilrettelagd informasjon for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne	9	7.1.2	Høyringsfråsegner	20
3.5.3	Assistanse før og under reisa	10	7.1.3	Departementet si vurdering	22
3.5.4	Tap av og skade på rørslehjelpemiddel	10	7.2	Nærare om bussterminalar med særlege plikter, og om rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne	22
3.6	Forseinkingar og kansellering av bussavgangar mv.	10	7.2.1	Departementet sitt framlegg	22
3.7	Ulike informasjonsplikter overfor passasjerar	10	7.2.2	Høyringsfråsegner	22
3.8	Høve til å klage og handheving	10	7.2.3	Departementet si vurdering	25
3.8.1	Intern klageordning	10	7.3	Nærare om nasjonalt klageorgan	25
3.8.2	Nasjonalt klageorgan	11	7.3.1	Innleiing	25
3.8.3	Handheving	11	7.3.2	Organisering av klageorganet	26
4	Klage- og handhevingsordningar i nordisk rett	12	7.3.2.1	Departementet sitt framlegg	26
5	Nærare om forordninga	13	7.3.2.2	Høyringsfråsegner	26
5.1	Innleiing	13	7.3.2.3	Departementet si vurdering	27
5.2	Føremål	13	7.3.3	Finansiering av det nasjonale klageorganet	27
5.3	Verkeområdet for forordninga	13	7.3.3.1	Departementet sitt framlegg	27
5.3.1	Reglar som omfattar all rutetransport	13	7.3.3.2	Høyringsfråsegner	28
5.3.2	Reglar som berre gjeld for ruter der den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir	13	7.3.3.3	Departementet si vurdering	29
5.3.3	Tilfeldig transport (turvognkøyring)	13	7.3.4	Sakshandsamingsreglar	30
			7.3.4.1	Departementet sitt framlegg	30
			7.3.4.2	Høyringsfråsegner	30
			7.3.4.3	Departementet si vurdering	30

7.3.5	Verknaden av avgjerdene i klageorganet (retts- og tvangskraft)	30	7.5.1	Departementet sitt framlegg	34
7.3.5.1	Departementet sitt framlegg	30	7.5.2	Høyringsfråsegner	35
7.3.5.2	Høyringsfråsegner	31	7.5.3	Departementet si vurdering	36
7.3.5.3	Departementet si vurdering	31	8	Økonomiske og administrative konsekvensar	38
7.3.6	Ansvarsområdet til klageorganet	32	8.1	Private aktørar	38
7.3.6.1	Departementet sitt framlegg	32	8.2	Offentlege aktørar	38
7.3.6.2	Høyringsfråsegner	32	9	Merknader til lovframlegget og iverksetjing	40
7.3.6.3	Departementet si vurdering	33	9.1	Merknader til lovframlegget	40
7.4	Krav om tilknytning til eit nasjonalt klageorgan	34	9.2	Iverksetjing	40
7.4.1	Departementet sitt framlegg	34	Forslag til lov om endringar i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar) ..	42	
7.4.2	Høyringsfråsegner	34			
7.4.3	Departementet si vurdering	34			
7.5	Nasjonalt handhevingsorgan og sanksjonar	34			



DET KONGELEGE
SAMFERDSELSDEPARTEMENT

Prop. 85 L

(2013–2014)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Endringar i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar)

*Tilråding frå Samferdselsdepartementet 9. mai 2014,
godkjend i statsråd same dagen.
(Regjeringa Solberg)*

1 Hovudinnhald i proposisjonen

Samferdselsdepartementet gjer her framlegg til endringar i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportlova) som skal leggje til rette for gjennomføringa av EØS-reglar om busspassasjerrettar, og vere ei nasjonal tilpassing til, Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerrettar og om endring av rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 (forordninga). Framlegget til lovendringar er lagt ved.

Forordninga har reglar om ikkje-diskriminering av passasjerar, passasjerrettar ved ulykker, assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, rettar ved kansellering og forseinkingar, informasjon til passasjerane, hand-saming av klager og handheving.

Gjennomføring av forordninga inneber ei harmonisering av busspassasjerrettar innan EØS. Vidare inneber forordninga ei harmonisering av rettane til passasjerar som nyttar ulike transportformer.

Det vert gjort framlegg om heimel i yrkestransportlova for (i) å fastsetje forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar og seinare EØS-reglar på området, og (ii) å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse, samt å gje forskrifter om dette. Vidare vert det gjort framlegg om heimel for (iii) å gje forskrift om å etablere og organisere eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerrettar, medrekna reglar om finansiering, og (iv) å påleggje transportørane og andre som har plikter overfor passasjerane, å vere knytte til eit nasjonalt klageorgan. Det vert òg gjort framlegg om (v) heimel for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglane i forordninga vert følgde, og for at handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på EØS-reglane.

Yrkestransportlova rettar seg mot dei som mot vederlag driv eller vil drive persontransport med motorvogn eller fartøy. Framlegget gjeld berre transport med motorvogn.

2 Bakgrunn

2.1 Tilrettelegging for gjennomføring av forordninga om busspassasjerrettar

EU har vedteke forordningar som sikrar rett for passasjerar som reiser med fly, tog, buss og sjøtransport.

Forordning 181/2011 om busspassasjerrettar vart vedteken i EU 16. februar 2011 og tredde i kraft i EU 1. mars 2013. Forordninga er enno ikkje teken inn i EØS-avtalen.

Det er venta at EØS-komiteen vil vedta å innlemme forordninga i EØS-avtalen, med atterhald om samtykke frå Stortinget på vanleg måte.

Lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) implementerer forordning (EF) 261/2004¹ og forordning (EF) 1107/2006².

Lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m. (jernbaneloven) implementerer forordning (EF) nr. 1371/2007³.

Når det gjeld båtpassasjerar viser departementet til Justisdepartementet si høyring av 15. mars 2012, om mellom anna gjennomføring i norsk rett av Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 om båtpassasjerrettar⁴.

Dei nemnde EU-reglane som er, eller vil verte, gjennomførte i norsk rett sikrar rett for passasjerar med alle transportslag med unnatak av trikk, T-bane og bybane. Passasjerar som reiser med trikk, T-bane og bybane, har likevel etter norsk rett langt på veg dei same materielle rettane som busspassasjerar. I tillegg har transportsel-

skapa ofte felles transportvilkår for transport med ulike transportslag.

Departementet peika i høyringa difor på at det i samband med forskriftsendringane som gjennomfører forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett, kan vere aktuelt å utvide ansvarsområdet til Transportklagenemnda til òg å omfatte klager på transportvilkåra frå passasjerar med trikk, T-bane og bybane. Desse transportformene er, særleg i dei store byane, nært integrerte med busstransport. Departementet vil kome tilbake til spørsmålet i samband med forskriftsarbeidet. Det er heimel i jernbanelova § 7 c for å gjennomføre ei slik ordning for desse transportsлага i forskrift.

2.2 Høyring

Samferdselsdepartementet sende 18. desember 2013 saka ut på høyring. Frist for merknader var 26. februar 2014. I tillegg til at høyringsnotatet vart lagt ut på Samferdselsdepartementet sine heimesider på internett, vart det sendt til følgjande instansar:

Departementa
Fylkeskommunane
Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)
Forbrukarombodet
Jernbaneverket
Likestillings- og diskrimineringsombodet
Luftfartstilsynet
Regjeringsadvokaten
Statens jernbanetilsyn
Vegdirektoratet
Akademikerne
AKT (Agder kollektivtrafikk AS)
Arbeidsgiverforeningen Spekter
AtB AS
Avinor
Brakar- Buskerud kollektivtrafikk AS
Fagforbundet
Forbrukerrådet
Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon
Hovedorganisasjonen Virke
Kollektivtrafikkforeningen c/o Akershus fylkeskommune

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

KS – Kommunenes interesse- og arbeidsgiver-organisasjon
Landsorganisasjonen i Norge
NHO Transport
Norges Handikapforbund
Norges Taxiforbund
Norges Turbileierforbund
Norsk Jernbaneforbund
Norsk Kommuneforbund
Norsk Lokomotivmannsforbund
Norsk Transportarbeiderforbund
NSB AS
Næringslivets Hovedorganisasjon
Ruter AS
Transportbrukernes fellesorganisasjon
Transportklagenemnda v/Norsk ReiselivsForum
VKT AS (Vestviken Kollektivtrafikk)
Yrkesorganisasjonenes sentralforbund
Yrkestrafikkforbundet

Framlegget til lovendring vart sendt på høyring til 70 høyringsinstansar. Det er kome inn 27 høyringssvar i saka.

Av dei høyringsinstansane som har svart er det elleve som ikkje har merknader til saka; Arbeids- og sosialdepartementet, Forsvarsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Kunnskapsdepartementet, Landbruks- og matdepartementet, Utanriksdepartementet, Regjeringsadvokaten, Statens jernbanetilsyn, Jernbaneverket, Oslo kommune og Arbeidsgiverforeningen Spekter.

Fire høyringsinstansar gjev uttrykk for at dei er positive til framlegget utan å gå nærare inn i

detaljane. Tolv høyringsinstansar har substansielle merknader til saka. Alle høyringsinstansane med substansielle merknader i saka er i hovudsak positive til framlegget om å utvide rettane for busspassasjerar.

Merknadene frå høyringsinstansane er tekne inn i pkt. 7.

Eit tidlegare utkast til forordning vart sendt på høyring i Noreg med høyringsfrist 28. august 2009. Forordninga var på det tidspunktet under utarbeiding og skilde seg på nokre punkt frå den endelege teksten i forordninga. Høyringsinstansane var hovudsakleg positive til å innføre felles reglar om busspassasjerrettar så fram det ikkje ga passasjerane eit dårlegare rettsvern enn dei allereie har.

Dei viktigaste endringane samanlikna med det tidlegare utkastet til forordning er reglane om verkeområdet og framlegget om plikt til forskotsbetaling ved ulykker for transportørane.

Etter det tidlegare framlegget kunne medlemsstatane gjere unntak for busstransporttenester i byar og forstader og i regional transport dersom transporten var omfatta av offentlege tenestekontraktar som sikra passasjerane det same vernet som forordninga. Dette skiljet er ikkje lenger med i forordninga.

Ein regel som dei fleste høyringsinstansane fann problematisk i det tidlegare utkastet, var kravet om at transportørane skulle ha plikt til forskotsbetaling ved dødsfall eller skade som følgje av ulykker. Denne regelen er ikkje med i den endelege forordningsteksten.

3 Gjeldande rett

3.1 Innleiing

Norsk rett har ikkje ei samla regulering av busspassasjerrettar. Ulike lover og forskrifter har reglar som vil ha betydning for rettार på området. Desse reglane er det gjort greie for under dei ein-skilde punkta nedanfor.

Norsk rett har ikkje reglar som er direkte i strid med forordninga. Dei krava som følgjer av forordninga, vert likevel berre eit stykke på veg dekte av norske lover og forskrifter. I praksis følgjer rettane for busspassasjerar i stor grad av avtalar mellom passasjerar og transportørar i form av fastsette transportvilkår. Desse vilkåra skal vere godkjende av Samferdselsdepartementet, jf. yrkestransportlova § 33 og yrkestransportforskrifta § 31 første ledd. Godkjenninga inneber ei kvalitetssikring av avtalegrunnlaget mellom passasjerar og transportøren, mellom anna ved at utkast til transportvilkår som avvik frå standardvilkåra, vert lagde fram for forbrukarstyresmaktene.

Samferdselsdepartementet fastsette 12. juli 2004 standardvilkår for transport med rutegåande busstrafikk i Noreg i samsvar med yrkestransportlova § 33, jf. forskrift 26. mars 2003 nr. 401 om yrkestransport innenlands med motorvogn og fartøy (yrkestransportforskrifta) § 31. Desse standardvilkåra vert nytta i samband med godkjenning av transportvilkåra i dei ein-skilde selskapa og inneheld mellom anna reglar om handbagasje og anna reisegods, ansvar ved forseinking eller kansellering, og tap av eller skade på reisegods. Standardvilkåra har òg ordensreglar som stiller krav til åtferda til passasjerane. Transportørane kan nytte supplerande transportvilkår så lenge dei ikkje innskrenkar passasjerrettane.

Rettar for busspassasjerar kan, med heimel i yrkestransportlova § 11, òg fastsetjast av løyvestyresmakta som vilkår for det ein-skilde løyvet. Yrkestransportforskrifta § 25 slår fast at ruteløyvet gjev rett og plikt til å drive den transporten som løyvet omfattar, i samsvar med dei vilkåra som gjeld for verksemda.

Når fylkeskommunen eller dei fylkeskommunale transportselskapa kjøper kollektivtrans-

porttenester, kan dei òg, på avtalerettsleg grunnlag, stille vilkår til leverandørane om rettार for passasjerane.

Yrkestransportlova gjeld for transport med motorvogn eller fartøy i Noreg, jf. yrkestransportlova § 1. Det går fram av dei konkrete reglane at lova rettार seg mot den som driv eller vil drive transport mot vederlag, selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka, sjåførar og løyve- og kontrollstyresmaktene.

Yrkestransportlova har i dag ikkje reglar som rettार seg mot reisebyrå, turoperatørar og ansvarlege for drift av bussterminalar. I den grad slike aktørar har plikter direkte overfor busspassasjerane, vil det vere på grunnlag av generelle reglar som ikkje er knytte til transportverksemd, som til dømes det generelle forbodet mot diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelova av 2013 § 5 og reglane om universell utforming i den same lova.

Nedanfor følgjer ei oversikt over norsk rett på dei rettsområda som er omfatta av forordninga. Omtalen er i hovudsak strukturert etter inndeling i forordninga.

3.2 Lik handsaming av norske og utanlandske passasjerar

Ifølgje EØS-avtalen artikkel 4 er det forbode å handsame passasjerar ulikt på grunnlag av nasjonalitet. Det inneber at borgarar frå andre EØS-land skal kunne nytte busstransport i Noreg på same vilkår som norske borgarar. Det gjeld òg reiser over landegrensene og tinging av slike reiser.

Lov 21. juni 2013 nr. 60 om forbud mot diskriminering på grunn av etnisitet, religion og livssyn (diskrimineringslova om etnisitet) § 6 forbyr diskriminering grunna etnisk opphav, religion eller livssyn. Diskriminering grunna nasjonalt opphav, avstamming, hudfarge og språk vert òg rekna som diskriminering grunna etnisk opphav. Forbodet omfattar òg diskriminering av borgarar frå land utanfor EØS.

3.3 Reisebevis mv.

Noko krav om å få utferda billett er ikkje nedfelt i lov eller forskrift, men følgjer av transportvilkåra og er ein del av avtalegrunnlaget mellom passasjereren og transportøren. Dette er også eit krav i § 4 i standardvilkåra som er godkjende Samferdselsdepartementet.

3.4 Erstatningsrettsleg vern og praktisk assistanse til busspassasjerane ved ulykker

3.4.1 Erstatningsrettsleg vern ved ulykker

På bakgrunn av at forordninga når det gjeld erstatning for person- og tingskade, berre stiller konkrete krav til medlemsstatanes regulering av erstatningsutmåling, er omtalen i dette avsnittet avgrensa til det. For andre erstatningsvilkår viser forordninga til nasjonal rett.

Norsk rett har ikkje særreglar om erstatning for passasjerar ved bussulykker. Slike rettar må utleiast av alminneleg erstatningsrett. Lov 3. februar 1961 nr. 3 om ansvar for skade som motorvognar gjer (bilansvarslova) og lov 13. juni 1969 nr. 26 om skadeserstatning (skadeserstatningslova) har generelle føresegner om erstatning som vil gjelde for busspassasjerar. Begge lovene har føresegner om personskade og tingskade, mellom anna føresegner som har betydning for erstatningsutmålinga. Lov 20. desember 1974 nr. 68 om vegfraktavtaler (vegfraktlova) har føresegner om skade på eller tap av bagasje.

Bilansvarslova byggjer på eit system der eigarane av køyretøy skal forsikre køyretøyet mot skade som køyretøyet valdar på person og gods, jf. bilansvarslova § 15. Det går fram av bilansvarslova § 4 at når ei motorvogn gjer skade, «har skadelidaren krav på skadebot hjå det trygdelaget som vogna er trygda i». Paragraf 5 i lova set grenser for kva krav som kan dekkjast. Det går fram at ingen kan krevje skadebot for «skade på gods som vert ført med vogna, frårekna gangklede og andre vanlege eigne bruksting som folk har på seg eller med seg på køyreturen som ferdagods og som vert skadde i samband med at folk eller ei vogn får skade».

Ifølgje bilansvarslova § 6 vert skadebota for både tingskade, personskade og tap av forsørgjar fastsett etter vanlege skadebotreglar når ikkje noko anna er sagt i lova. Etter bilansvarslova § 9 er ansvarsgrensa ved skadebot på gods sett til 10 000 000 kr for det som vert skadd i den same hendinga.

Vegfraktlova har føresegner om kva transportøren har ansvar for ved heilt eller delvis tap av eller skade på gods passasjereren har med seg mot særskild betaling for frakta (utover det som ein fritt kan ha med seg når ein løyser personbillett). Vegfraktlova har difor i praksis lite å seie for dei fleste busspassasjerar.

3.4.2 Praktisk assistanse ved ulykker

Det kan etter norsk rett ikkje utleiast noka klar plikt for transportørar til å følgje opp passasjerar ved bussulykker. Førstehjelp og praktisk oppfølging av eller omsorg for dei reisande vert eit stykke på veg teke hand om av det offentlege gjennom nødetatane og helsetenestene.

3.5 Rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne

3.5.1 Generelt

I norsk rett er reglar om rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne og forbod mot å diskriminere dei på grunn av nedsett funksjonsevne tekne inn i lov 21. juni 2013 nr. 61 om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelova). Diskrimineringsforbodet i § 5 er retta mot både offentlege organ og private verksemdar som er retta mot allmenta. Diskriminerings- og tilgjengelova § 18 har føresegner om at offentlege styresmakter skal arbeide aktivt, målretta og planmessig for likestilling uavhengig av nedsett funksjonsevne.

Omgrepet «nedsett funksjonsevne» i diskriminerings- og tilgjengelova har eit vidt omfang og omfattar mellom anna nedsett fysisk rørsleevne, syns- og høyrselshemmingar, kognitive funksjonshemmingar mv.

3.5.2 Tilrettelagd informasjon for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne

Forskrift 21. juni 2013 nr. 732 om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT) løysingar er ført vidare i medhald av diskriminerings- og tilgjengelova § 34. Forskrifta tredde i kraft 1. juli 2013. Det følgjer av forskrifta at informasjon som vert gjeven gjennom ei nettløysing, til dømes ei heimeside, eller på ein automat, som er ein del av verksemda si hovudløysing for informasjon mot allmenta skal gjevast i eit tilgjengeleg format. Nye IKT-løysingar skal tilpassast krava innan 1. juli 2014. For eksisterande løy-

singar skal krava oppfyllest innan 1. januar 2021. Forskrifta er avgrensa til å gjelde for nettløysingar og automatlar. Forskrifta gjeld fullt ut òg for buss-transport.

Ut over det som følgjer av diskriminerings- og tilgjengelova § 13 og § 14 er det i norsk rett elles ikkje fastsett krav om tilrettelagd informasjon for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne i samband med busstransport.

3.5.3 Assistanse før og under reisa

Departementet viser innleiingsvis til at krav om universell utforming av bussar, stasjonar og terminalar har betydning for omfanget og arten av den assistansen som eventuelt skal ytast til ein reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne for at reisa skal kunne planleggjast og gjennomførast på rimeleg vis.

Etter diskriminerings- og tilgjengelova § 13 har offentlege verksemder og private verksemder som er retta mot allmenta plikt til å arbeide aktivt og målretta for å fremje universell utforming av dei fysiske tilhøva ved verksemda og IKT. Plikta gjeld så langt det ikkje medfører ei uforholdsmessig byrde for verksemda. Lova føreset at utfyllande reglar om universell utforming av bygningar, anlegg og transportmiddel vert tekne inn i sektorregelverka.

Kravet om universell utforming av bygningar og anlegg er nærare regulert i lov 27. juni 2008 nr. 71 om planlegging og byggesaksbehandling (plan- og bygningslova) med tilhøyrande forskrifter. Forskrift 26. mars 2010 nr. 489 om tekniske krav til byggverk (byggteknisk forskrift) § 12-1 lyder:

«Byggverk for publikum og arbeidsbygning skal være universelt utformet slik det følger av bestemmelser i forskriften, med mindre byggverket eller del av byggverket etter sin funksjon er uegnet for personer med funksjonsnedsettelse.»

Føresegnene gjeld for nybygg og større ombyggingar og kan ha betydning for utforming og innretning av bussterminalar.

Krav til universell utforming av motorvogner i løyvepliktig transport vart fastsette av Samferdselsdepartementet i forskrift 3. desember 2009 nr. 1438. Krava i forskrifta gjeld for avtalar om innkjøp av motorvogner som er inngåtte etter 1. januar 2010.

Av rundskriv N-2/2006 frå Samferdselsdepartementet følgjer krav om universell utforming av ekspressbussar og krav om at transportørane skal yte praktisk assistanse til personar med nedsett

funksjons- eller rørsleevne. Rundskrivet inneheld òg krav til opplæring av dei tilsette hos transportøren. Krava i rundskrivet er stilte med heimel i yrkestransportlova § 11, jf. § 27 fjerde ledd.

3.5.4 Tap av og skade på rørslehjelpemiddel

Norsk rett har ikkje spesielle føresegner om kva ansvar transportøren har for skade på/tap av rørslehjelpemiddel ved bruk av kollektivtransport. I desse tilfella gjeld generelle erstatningsreglar, mellom anna reglane om erstatningsrettsleg vern ved ulykker, jf. pkt. 3.4.1.

3.6 Forseinkingar og kansellering av bussavgangar mv.

Norsk rett har ikkje spesielle reglar om kva plikter transportøren har ved forseinking eller kansellering av bussavgangar.

I praksis er det vanleg at desse spørsmåla er regulerte i transportvilkåra. Transportvilkåra har normalt føresegner om plikt til å gje informasjon til reisande i samband med forseinkingar, ansvar for alternativ transport mv. Kollektivtrafikkforeninga, som er ei bransjeforeining, har utarbeidd tilrådde vilkår om mellom anna krav på dekning av utgifter til alternativ transport opp til eit visst beløp, avhengig av kor stor forseinkinga er. Fleire selskap har innarbeidd denne typen vilkår for passasjerane sine i transportvilkåra.

Dersom ei forseinking fører til økonomisk tap for passasjerane, gjeld alminneleg erstatningsrett, og den reisande kan krevje erstatning gjennom søksmål for domstolane på vanleg måte.

3.7 Ulike informasjonsplikter overfor passasjerar

Yrkestransportforskrifta §§ 28, 29 og 31 har reglar om ruteplanar, takstar og transportvilkår. Desse reglane stiller generelle krav til offentleggjering av transportvilkår og takstregulativ og gjev heimel for å innføre retningslinjer for offentleggjering av ruteplanar.

3.8 Høve til å klage og handheving

3.8.1 Intern klageordning

Transportørane er ikkje pålagde å ha ei intern klageordning for handsaming av klager frå passasjerane. I praksis er det likevel vanleg at transpor-

tørane har ei slik ordning. Det er òg ein føresetnad i standardvilkåra til Samferdselsdepartementet, jf. § 16.

3.8.2 Nasjonalt klageorgan

Det følgjer av norsk rett inga plikt til å opprette eit nasjonalt klageorgan som handsamar klager frå busspassasjerar. Ei slik ordning er heller ikkje etablert av bussbransjen eller forbrukarorganisasjonane.

Det er i medhald av lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartslova) §§ 10-44 til 10-47, lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane (jernbanelova) § 7 c og forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) oppretta ei klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerar (Transportklagenemnda). Denne nemnda handsamar klager frå passasjerar innanfor luftfart og jernbane.

Klager som gjeld diskriminering av personar med nedsett funksjonsevne, medrekna klager på manglande universell utforming av dei fysiske tilhøva og IKT jf. diskriminerings- og tilgjengelova § 13, vert handsama av Likestillings- og diskrimineringsombodet og –nemnda, jf. diskriminerings- og tilgjengelova § 28.

3.8.3 Handheving

Yrkestransportlova kapittel 8 har reglar om kontroll og sanksjonar. Det følgjer av § 40 a at den

som med vilje eller aktløyse bryt § 38, som krev at føraren av ei motorvogn i løyvepliktig transport pliktar å ha med seg kontrolldokument, kan påleggjast lovbrotsgebyr. Den som med vilje eller aktløyse bryt yrkestransportlova, forskrifter eller vilkår som er fastsette med heimel i lova, vert straffa med bot, jf. § 41.

Lova gjev likevel ikkje heimel for å påleggje transportørane retting av feil eller manglar eller for å nytte tvangsmulkt.

Med heimel i yrkestransportlova § 29 første ledd har løyvestyresmakta heimel til å kalle tilbake løyvet når løyvehavaren ikkje fyller dei krava som er stilte i forskrifter og vilkår, eller ikkje rettar seg etter forskrifter og vilkår som gjeld for å drive verksemda.

Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale styresmakter med ansvar for handheving av forbrukarvernlovgjeving (forordning om forbrukarvernssamarbeid) er innlemma i EØS-avtalen og gjennomført i norsk rett, jf. lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (marknadsføringslova). Denne forordninga har krav om handheving av rettsakter som er knytte til forbrukarrettar på tvers av landegrensar.

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) fører tilsyn med diskriminerings- og tilgjengelova § 14 om universell utforming av IKT-løysingar og med forskrifta til denne føresegna.

4 Klage- og handhevingsordningar i nordisk rett

I Sverige er det i dei fleste tilfelle Konsumentverket som er handhevingsorgan etter forordninga. Det er likevel Transportstyrelsen som fører tilsyn med at transportørane og terminaloperatørane gjev sine tilsette nødvendig opplæring for å ta hand om passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Det er ikkje oppretta eit særskilt klageorgan for busspassasjerar. Dersom passasjeren ikkje vert samd med transportøren, kan han eller ho klage til ei forbrukarklagenemnd (Allmänna reklamationsnämnden (ARN)). ARN handsamar berre tvistar om beløp på minst 1000 kr eller saker av prinsipiell interesse.

Danmark har oppretta eit særskilt klageorgan for passasjerar for buss, tog og metro (Ankenæv-

net for Bus, Tog og Metro). Ankenævnet er finansiert ved at dei trafikkselskapa som er tilslutta ordninga betaler ei grunnfinansiering på 750.000 DKK. I tillegg betaler klagarane eit lite klagegebyr. Dersom klagaren får heilt eller delvis medhald i klagen, vert gebyret refundert. Dersom transportørane ikkje får medhald i klageorganet, vert dei pålagde eit større standardgebyr. Det vert ikkje kravd gebyr for saker som vert avslutta i sekretariatet utan at dei vert handsama av sjølve nemnda. Ankenævnet handsamar berre sivilrettslege tvistar som gjeld økonomiske spørsmål. Dei klagene som Ankenævnet ikkje har kompetanse til å handsame vert ivaretekne av Trafikstyrelsen.

5 Nærare om forordninga

5.1 Innleiing

EUs forordning om busspassasjerrettar set minstekrav til kva rettar busspassasjerar skal ha. Forordninga legg plikter på medlemsstatane, transportørar, bussterminaloperatørar, reisebyrå og reisearrangørar. Forordninga pålegg òg plikter for underleverandørar som billettutferdarar og for undertransportørar.

5.2 Føremål

Forordninga tek sikte på å betre passasjerrettane innanfor busstransport, og skal særleg betre rettane til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Vidare skal forordninga sikre ikkje-diskriminering i samband med dei transportvilkåra transportørane tilbyr, i tillegg til å gje assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Forordninga tek òg sikte på å fastsetje kva rettar passasjerane har ved ulykker, og reglar om erstatningsansvar og plikter hos transportørane ved kansellering og forseinkingar. Det er sett minstekrav til informasjon og krav til handsaming av klager. Forordninga har òg generelle reglar om klagehandsaming og handheving (artikkel 1).

5.3 Verkeområdet for forordninga

Forordninga gjeld for passasjerar som nyttar rutetransport som er open for alle, og der passasjerane stig om bord eller går av på området til ein medlemsstat. Forordninga gjeld for rutetransport når den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir (artikkel 2 nr. 1). Delar av forordninga gjeld òg for rutetransport utan omsyn til ruteavstand (artikkel 2 nr. 2). Nokre av reglane i forordninga gjeld òg for tilfeldig transport (artikkel 2 nr. 3). Forordninga opnar for nokre unnatak.

Kva reglar som gjeld for dei tre ulike kategori-ane, og kva unnatak som gjeld, vert det gjort nærare greie for nedanfor.

5.3.1 Reglar som omfattar all rutetransport

Det følgjer av forordninga artikkel 2 nr. 2 at visse reglar gjeld for all rutegåande transport.

Forbodet mot diskriminering basert på nasjonalitet og forbodet mot å nekte personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne å stige om bord i bussen gjeld for all rutetransport. Det same gjeld forbodet mot å nekte å utferde billett.

All rutetransport er òg omfatta av reglane om plikta for transportørar og bussterminalar til å gje relevant reiseinformasjon til passasjerane og til å informere passasjerane om kva rettar dei har etter forordninga.

Alle transportørar som driv rutegåande trafikk, har plikt til å ha ei intern klageordning til å handsame klager for brot på rettane etter forordninga.

I tillegg har medlemsstatane plikt til å etablere eit uavhengig nasjonalt klageorgan for all rutetransport som skal handsame klager i dei tilfella passasjerane og transportøren ikkje har vorte samde, og eit nasjonalt handhevingsorgan for all rutetransport.

5.3.2 Reglar som berre gjeld for ruter der den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir

For rutegåande trafikk der den planlagde ruteavstanden er på 250 km eller meir, gjeld reglar om erstatningsansvar og plikt hos transportørane til å ta seg av passasjerane ved ulykker. For dei lengre rutene gjev forordninga òg utvida rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Mellom anna skal det på utpeika terminalar og på visse vilkår om bord i bussen vere tilbod om assistanse for desse passasjerane. Forordninga gjev dessutan reglar om passasjerrettar ved kansellering eller forseinkingar.

5.3.3 Tilfeldig transport (turvognkøyring)

Forordninga, med unnatak av artikkane 9–16, art. 17 nr. 3 og kapittel IV, V og VI, får òg verknad for tilfeldig transport (turvognkøyring).

Det inneber at berre reglane om billettplikt, diskrimineringsforbod på bakgrunn av nasjonalitet, erstatning og hjelp ved ulykker får verknad for desse transportane. Erstatningsansvaret for transportørar og terminaloperatørar ved skade på hjelpemiddel for personar med avgrensa rørsleevne gjeld òg for turvognkøyring.

5.3.4 Unntak

Artikkel 2 nr. 4 gjev høve til unntak frå forordninga.

Medlemsstatane kan på ein gjennomsiktig og ikkje-diskriminerande måte gje eit tidsavgrensa unntak frå forordninga for innanlands rutetransport i ein periode på høgst fire år frå reglane tek til å gjelde (artikkel 2 nr. 4). Unntaket kan fornyast éin gong.

Det følgjer likevel av artikkel 2 nr. 4 at det ikkje kan gjerast unntak frå forbodet mot diskriminering på bakgrunn av nasjonalitet (artikkel 4 (2)), retten til transport for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 9), kravet om tryggleik eller til konstruksjonen av køyretøyet (artikkel 10 (1)), kravet om at dei tilsette skal ha fått tilstrekkeleg opplæring når det gjeld assistanse til passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne mv. (artikkel 16 (1) bokstav b og (2)), erstatningsansvaret for transportørar og terminaloperatørar ved skadar på hjelpemiddel til personar med avgrensa rørsleevne (artikkel 17 (1) og (2)), eller reglane om klageordning og handheving (artikkel 24–28).

Medlemsstatane kan òg for ein periode på høgst fire år gje unntak frå forordninga for bestemte ruter når ein betydeleg del av rutetransporten, inkludert minst eitt planmessig stopp, skjer utanfor EU (artikkel 2 nr. 5). Dette unntaket kan fornyast éin gong.

Medlemsstatane skal gje EU-kommisjonen melding dersom dei gjer unntak frå forordninga (artikkel 2 nr. 6). Kommisjonen skal setje i verk nødvendige tiltak dersom eit slik unntak vert vurdert å vere i strid med reglane i artikkel 2. Kommisjonen skal rapportere til Europaparlamentet og Rådet om unntak som er gjevne i medhald av artikkel 2 nr. 4 og 5, innan 2. mars 2018.

Artikkel 2 nr. 7 slår fast at reglane i forordninga ikkje skal tolkast som å vere i strid med, eller i tillegg til, krava i den gjeldande lovgivinga om tekniske krav for bussar eller infrastruktur eller om utstyr ved busshaldeplassar og terminalar. Forordninga gjeld ikkje for reiser som fell inn under pakkereisedirektivet (direktiv 90/314/EF), og skal ikkje gjelde ved kansellering av pakke-

turar av andre grunnar enn ved kansellering av rutetransport (artikkel 2 nr. 8).

5.4 Allmenne reglar

Transportørane har plikt til å utferde billett til passasjerane med mindre andre dokument gjev rett til transport. Billetten kan utferdast i elektronisk format (artikkel 4 (1)).

Forordninga forbyr diskriminering på bakgrunn av nasjonalitet (artikkel 4 (2)).

Dersom utføringa av plikter etter forordninga er overført til ein undertransportør, ein billettseljar eller ein annan person, skal transportøren, reisebyrået, turoperatøren eller terminaloperatøren som er pålagt ei slik plikt, likevel vere ansvarleg for handlingane og unnlatingane til den utførande parten (artikkel 5). I tillegg vil den som har fått ansvaret for ei oppgåve frå ein transportør, eit reisebyrå, ein turoperatør eller ein terminaloperatør, vere underlagd reglane i forordninga for den oppgåva det gjeld.

Artikkel 6 slår fast at passasjerrettane etter forordninga ikkje kan avgrensast eller fråvikast, heller ikkje gjennom unntaksreglar eller avgrensande klausular i transportkontrakten. Transportørane står likevel fritt til å tilby betre vilkår for passasjerane enn det som følgjer av forordninga.

5.5 Erstatning og praktisk assistanse ved ulykker

Artikkel 7 i forordninga gjeld erstatningsansvaret transportørane har i samband med dødsfall eller skade på passasjerar, i tillegg til skade på eller tap av bagasje ved bussulykker. Forordninga har ikkje reglar om ansvarsgrunnlag ved ulykker, men viser til at nasjonal rett skal gjelde.

Erstatningssummen skal fastsetjast ut frå nasjonal lovgjeving. Ei eventuell maksimalgrense for erstatningssummen kan ikkje vere lågare enn 220 000 euro per passasjer eller 1200 euro per kolli. Dersom det er skade på rullestolar eller andre hjelpemiddel for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, skal erstatninga alltid svare til kostnaden for reparasjon eller erstatning av det tapte eller skadde utstyret (artikkel 7 (2)).

I samsvar med artikkel 8 i forordninga skal transportørane ved ulykker tilby rimeleg og praktisk assistanse til passasjerane – avpassa etter tilhøva. Der det er nødvendig, skal slik hjelp inkludere innkvartering, mat, klede, transport og førstehjelp. Å gje slik hjelp inneber ikkje å akseptere

erstatningsansvar. Transportørane kan avgrense den totale kostnaden for innkvartering til 80 euro per passasjer per natt, og til høgst to netter.

5.6 Ikkje-diskriminerande tilgang til transport, og rett til assistanse for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne

Etter forordninga har passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne rett til transport på ikkje-diskriminerande vilkår (artikkel 9). For det første kan ein transportør, eit reisebyrå eller ein turoperatør ikkje nekte å akseptere ei førehandstinging, utferde ein billett eller nekte ein passasjer å gå om bord på grunn av nedsett funksjons- eller rørsleevne. For det andre har personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne krav på å kunne gjere reservasjonar og kjøpe billetter utan ekstra kostnad.

Etter forordninga kan passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne berre nektast transport i to tilfelle (artikkel 10):

1. der nekting er nødvendig på grunn av tryggleikskrav i folkeretten, EU-retten eller nasjonal rett, eller på grunn av helse- eller tryggleikskrav som er fastsette av nasjonale styresmakter
2. dersom nekting er nødvendig fordi måten køyretøyet er konstruert på, eller infrastrukturen, inkludert haldeplassar og terminalar, gjer det fysisk umogleg å la personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne stige på eller av bussen eller frakte passasjerer på ein trygg gjennomførbar måte

Passasjerane har likevel visse rettar i dei tilfella transport vert nekta med gyldig grunn (artikkel 10). Når passasjerer er nekta transport ved reservasjon av reisa eller før billetten er utferda, skal transportøren, reisebyrået eller turoperatøren informere personen det gjeld, om ei eventuell akseptabel alternativ transportteneste utført av transportøren.

I dei tilfella transport vert nekta sjølv om reservasjonen er akseptert og/eller billetten er utferda og passasjerer har oppfylt krava om opplysning og oppmøte (artikkel 14 (1)), har passasjerer rett til å velje mellom tilbakebetaling av billettprisen (og der dette er relevant, retur til avreisestaden) og endring av reisa.

Dersom ein transportør, eit reisebyrå eller ein turoperatør nektar ein person med nedsett funksjons- eller rørsleevne transport på bakgrunn av

tryggleikssyn, utforminga av køyretøyet eller infrastrukturen, kan passasjerer krevje å ha med seg ein person etter eige val som kan yte den nødvendige assistansen. Assistenten har krav på å reise gratis og, om det er mogleg, få plass ved sida av personen med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Passasjerer kan krevje å få ei skriftleg grunngeving dersom han eller ho vert nekta transport på bakgrunn av tryggleikssyn, utforminga av køyretøyet eller infrastrukturen.

Transportørane og terminaloperatørane pliktar i samarbeid med organisasjonar som representerer personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, å fastsetje ikkje-diskriminerande vilkår for tilgang til transport av personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 11). Forordninga gjev òg reglar om korleis transportørane, terminaloperatørane og turoperatørane skal gjere vilkåra offentleg tilgjengelege.

Medlemsstatane skal peike ut bussterminalar der det skal ytast gratis assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne (artikkel 12).

På dei utpeika terminalane skal transportørane og terminaloperatørane yte assistanse i samsvar med retningslinene i vedlegg I del a (artikkel 13). Det vil seie at dei skal yte assistanse og setje inn tiltak som gjer det mogleg for ein person med nedsett funksjons- eller rørsleevne å

- kommunisere når han eller ho kjem til terminalen, og be om assistanse på ein utpeika møtestad
- flytte seg frå møtestaden til innsjekkingsskranken, venterommet eller avgangsområdet
- plassere bagasjen sin
- hente bagasjen sin
- stige ut av køyretøyet
- ha med seg ein godkjend førarhund om bord i bussen
- finne fram til setet sitt

På bussane pliktar transportørane å yte gratis assistanse i samsvar med retningslinene i vedlegg I del b. Det inneber at passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne skal få grunnleggjande informasjon om reisa i eit tilgjengeleg format. Dersom det er anna personell enn føraren om bord i bussen, skal passasjerer òg få hjelp til på- og avstiging ved pausar på reisa.

Plikta til å yte assistanse er likevel underlagd visse vilkår (artikkel 14). Plikta byggjer i utgangspunktet på ein føresetnad om at transportøren eller terminaloperatøreren er varsla om behovet for assistanse innan 36 timer på førehand. Det er òg ein føresetnad at personen med nedsett funksjons-

eller rørsleevne møter på ein særskilt utpeika møtestad innan ein avtalt eller oppgjeven frist. Artikkel 14 set òg andre krav om plikta passasjereren har til å opplyse om behova sine.

Sjølv om opplysningar om behovet for assistanse ikkje ligg føre, skal transportøren og terminaloperatøren prøve å leggje til rette for at personen med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan gjennomføre reisa. Forordninga har nærare reglar om opplæring av personale som skal yte assistanse (artikkel 16). Det er eit krav at transportørar i rutegåande transport skal sørge for at personalet deira, og personellet hos eventuelle underleverandørar, har fått opplæring, og at dei etablerer eigne prosedyrar for opplæring som tek vare på kravet.

For sjåførar eller anna personell som tek seg av dei reisande eller spørsmål knytte til dei reisande, krev forordninga at opplæringa skal omfatte

- medvit om og føremålstenleg åtfærd overfor personar med fysiske, sensoriske (høyrse og syn) eller skjulte funksjonsnedsetjingar eller lærevanskar, medrekna spørsmål om korleis ein skil mellom kva personar med avgrensa rørsleevne, orienteringsevne og kommunikasjonsevne sjølve er i stand til å gjere
- hindringar som personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne står overfor, som haldningsmessige, fysiske og organisasjonsmessige hindringar
- kunnskap om godkjende førarhundar, under dette kva rolle dei har, og kva behov dei har
- handtering av uventa situasjonar
- mellommenneskelege ferdigheiter og kommunikasjonsmetodar overfor døve, personar med høyrselshemming, synshemming eller talehemming og personar med lærevanskar
- korleis rullestolar og andre hjelpemiddel til bruk for personar med avgrensa rørsleevne skal handterast, slik at dei ikkje kjem til skade

For personalet hos transportørane – og der det er relevant, terminaloperatørane – som gjev direkte assistanse til passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, krevst det i tillegg opplæring om

- korleis ein rullestolbrukar skal hjelpast opp og ned av rullestolen
- ferdigheiter i å assistere personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne som reiser med førarhund, medrekna kunnskap om kva rolle slike hundar har, og kva behov dei har
- teknikkar for å følgje passasjerar med synshemmingar og for handtering og transport av godkjende førarhundar

- hjelpemiddel for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, og kunnskap om korleis slike hjelpemiddel skal handterast
- bruk av hjelpemiddel som vert nytta til på- og avstiging, og kunnskap om passande prosedyrar for på- og avstiging som tek vare på tryggleiken og respekten for passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne
- behovet for påliteleg og profesjonell assistanse og medvit om at ein del passasjerar med funksjonsnedsetjingar kan føle seg sårbare under reisa fordi dei er avhengige av assistanse
- førstehjelp

Etter forordninga har transportøren og terminaloperatøren ansvar for å erstatte tap eller skade på funksjonstilpassa hjelpemiddel dersom dei er årsak til tapet eller skaden (artikkel 17). Erstatninga skal svare til kostnadene ved erstatning eller reparasjon av det tapte eller skadde hjelpemiddelet. Når det vert kravd, skal transportøren eller terminaloperatøren prøve å raskt finne melombelse hjelpemiddel til erstatning.

5.7 Kva ansvar transportøren og terminaloperatøren har ved kansellering eller forseinkingar

Kapittel IV i forordninga har reglar om kva ansvar transportøren og terminaloperatøren har når transporten vert kansellert eller forseinka.

Dersom avgangen vert kansellert eller forseinka med meir enn 120 minutt frå ein terminal eller eit buss-stopp, eller ved overbooking frå ein terminal, har transportøren plikter. Passasjerane skal då kunne halde fram reisa på samanliknbare vilkår utan tilleggskostnad og så snart det er mogleg. Eit alternativ er å få refundert billettprisen og reise tilbake til avreisestaden.

Dersom transportøren ikkje kan tilby passasjerane dette valet, har den reisande krav på ein kompensasjon på opptil 50 % av billettprisen i tillegg til refusjonen. Om ein buss ikkje lenger kan nyttast undervegs i transporten, pliktar transportøren anten å halde fram reisa med eit anna køyretøy eller å transportere dei reisande til ein eigna stad eller ein terminal der dei kan vente til det er mogleg å halde fram reisa. Forordninga har nærare reglar om tilbakebetaling frå transportøren (artikkel 19).

Der ein avgang er kansellert eller forseinka, pliktar transportøren – der det er relevant, også terminaloperatøren – å informere om kanselleringa eller forseinkinga så raskt som mogleg, og seinast 30 minutt etter avgangstidspunktet i rute-

planen (artikkel 20). Så snart slike opplysningar ligg føre, skal transportøren informere om kva avgangstid passasjerane kan vente. Dersom kanselleringa/forseinkinga gjer at passasjerar ikkje rekk ei korresponderande rute, skal transportøren eller – der det er relevant – terminaloperatøren prøve å informere om alternative ruter. Transportøren og terminaloperatøren pliktar å gje tilpassa informasjon til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Etter artikkel 21 pliktar transportørane å gje praktisk assistanse til passasjerane ved kansellering eller forseinking. Dersom ei reise som er planlagt å vare i meir enn 3 timar, vert kansellert eller forseinka frå terminalen med meir enn 90 minutt, pliktar transportøren å tilby dei reisande gratis snacks, måltid eller forfriskingar dersom dette er tilgjengeleg på bussen eller terminalen, eller dersom det kan leverast på rimelege vilkår. Der kanselleringa eller forseinkinga gjer det nødvendig med eit opphald på ei eller fleire netter, skal transportøren tilby hotellrom eller anna innkvartering, i tillegg til transport mellom terminalen og innkvarteringsstaden. Etter forordninga kan transportøren avgrense dei samla kostnadene for innkvartering til 80 euro per natt per passasjer i maksimalt to netter. Når det gjeld plikta til å tilby assistanse ved kansellering eller forseinking, skal transportøren ta særleg omsyn til behova til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne og til personar som er i følgje med desse.

Det er nokre unntak frå reglane om kompensasjon (artikkel 19) og assistanse (artikkel 21) ved kansellering eller forseinking. Generelt gjeld reglane ikkje der passasjeran har ein open billett der avgangstidspunktet ikkje går fram, med mindre passasjeran har eit abonnements- eller periodkort. Plikta til å sørge for innkvartering etter artikkel 21 (b) gjeld heller ikkje der kanselleringa eller forseinkinga er forårsaka av ekstreme vêrtilhøve eller store naturkatastrofar som hindrar ein trygg transport (artikkel 23).

Forordninga er ikkje til hinder for at passasjerane kan søkje skadebot ved nasjonale domstolar for tap som følgje av kansellering eller forseinking av rutegåande busstransport (artikkel 22).

5.8 Informasjonsplikt

Transportørar og terminaloperatørar har plikt til å sørge for at passasjerane får relevant informasjon på reisa. Der det lèt seg gjere, skal informasjonen gjevast i eit tilgjengeleg format dersom passasjeran ber om det (artikkel 24).

Transportørar og terminaloperatørar skal òg sørge for at passasjerane får passande og forståeleg informasjon om kva rettar dei har etter forordninga, seinast ved avreisa. Denne informasjonen skal vere tilgjengeleg på terminalane og på Internett. Dersom ein person med nedsett funksjons- eller rørsleevne ber om det, skal informasjonen gjevast i eit tilgjengeleg format. Det skal opplyst om kontaktinformasjonen til handhevingsorganet (artikkel 25).

5.9 Intern klageordning

Forordninga stiller krav om at transportøren skal ha ei intern klageordning for busspassasjerrettar (artikkel 26).

Forordninga har reglar om korleis transportøren skal handsame klager frå passasjerane (artikkel 27). Transportøren pliktar å ha ei tilgjengeleg ordning for handsaming av klager som gjeld rettar og pliktar etter forordninga. Det er gjeve nærare fristar for når passasjeran skal fremje klagen, og for handsaming av innkomne klager. Utover klagefristen er sjølve klageordninga ikkje nærare regulert.

5.10 Nasjonalt klageorgan

Det følgjer òg av forordninga at offentlege styresmakter skal etablere eit nasjonalt klageorgan (artikkel 28 (3)). Ein passasjer har, i samsvar med nasjonal rett, rett til å klage brot på forordninga inn for eit organ som er etablert av medlemsstaten. Organet som handsamar slike klager, kan anten vere det nasjonale handhevingsorganet (sjå punkt 5.11) eller eit anna organ som vert utpeika av medlemsstaten. Organet som handsamar passasjerklager, skal innan rimeleg tid gje passasjeran eit grunngeve svar på klagen. Medlemsstaten kan bestemme at passasjeran først må klage til transportøren, og at det kompetente organet fungerer som klageinstans for saker som ikkje er løyste. Forordninga gjev ikkje nærare reglar for korleis klageordninga og handhevingsorganet skal organiserast. Medlemsstatane kan difor velje korleis dette skal gjennomførast i nasjonal rett.

5.11 Reglar om handheving og sanksjonar

Forordninga stiller krav om at medlemsstatane skal peike ut eit nytt eller eksisterande organ som

skal ha ansvaret for å handheve forordninga når det gjeld rutetransport frå ein ombordstigningsstad som ligg på området til medlemsstaten, eller rute-transport frå tredjeland til slike punkt. Det er eit krav at eit slikt handhevingsorgan er sjølvstendig med omsyn til organisering, finansiering, rettsleg form og avgjerdsrett.

Utover å slå fast at handhevingsorganet skal setje i verk dei tiltaka som er nødvendige for å sikre at forordninga vert etterlevd, er oppgåvene og kompetansen til handhevingsorganet ikkje nærare regulert. Samstundes krev forordninga at medlemsstatane avgjer kva sanksjonar som skal gjelde ved brot på forordninga, og at dei set i verk tiltak for å sikre at sanksjonane vert tekne i bruk (artikkel 31). Sanksjonane skal vere effektive, stå i rimeleg høve til krenkinga og verke preventivt.

Kommisjonen skal ha melding både om kva organ som er peika ut som handhevingsorgan, og om sanksjonsregimet. Forordninga har òg reglar om rapporteringskrav (artikkel 29) og om samarbeid mellom nasjonale handhevingsorgan i form av utveksling av opplysningar om eigen praksis og dei prinsippa som ligg til grunn (artikkel 30). Forordninga er omfatta av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale styresmakter med ansvar for handheving av forbrukarvernlovgjeving («forordning om forbrukarvernsamarbeid») (artikkel 33). Forordninga om busspassasjerrettar vert omfatta av handheving etter denne forordninga.

6 Tilrettelegging for gjennomføring av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett

Etter EØS-avtalen artikkel 7 bokstav a) skal forordningar i seg sjølv gjerast til ein del av den interne rettsordenen. Departementet meiner at forordninga bør takast inn i norsk rett i form av forskrift. Etter departementet si vurdering, gjev dei generelle forskriftsheimlane i yrkestransportlova §§ 27 (4) og 35 ikkje tilstrekkeleg heimel for å fastsetje forordninga i forskrift. For å leggje til rette for å få gjennomført forordninga i forskrift er det nødvendig med heimel i lov.

I høyringsnotatet la departementet opp til å gje heimel i yrkestransportlova for å gjennomføre og utfylle forordninga i forskrift. Denne modellen gjer det mogleg å gjere justeringar i passasjerrettane og i klageordninga utan å endre lova. Dette er i samsvar med dei lovtekniske løysingane i luftfartslova §§ 10-42 flg., og i jernbanelova § 7 c, som gjennomfører passasjerrettar for høvesvis fly- og togpassasjerar.

Departementet fann det òg nødvendig å ta inn særskilde heimlar i yrkestransportlova for å peike ut dei bussterminalane som skal ha plikt til å yte assistanse til passasjerane, og for å oppfylle krava forordninga stiller om ei nasjonal klageordning og handheving av forordninga.

På denne bakgrunnen gjorde departementet i høyringa framlegg om at desse heimlane vert tekne inn i yrkestransportlova:

1. heimel for å fastsetje ei forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar og seinare EØS-reglar på området
2. heimel for å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse, og for å gje forskrifter om dette
3. heimel for å gje forskrift om etablering og organisering av eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerrettar, medrekna reglar om finansiering, oppnemning, ansvarsområde, samansetning, høve til valdgiftsklausular, og sakshandsaming
4. heimel for å kunne påleggje transportørane og andre som har plikter overfor passasjerane, å vere knytte til eit nasjonalt klageorgan
5. heimel for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglane i forordninga vert følgde, og for at handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på EØS-reglane.

Under punkt 7 vert det gjeve ei nærare framstilling av framlegga til lovendingane som er nemnde over, fråsegn frå høyringsinstansane og departementet sine vurderingar.

7 Framlegg til endringar i lova, høyringsfråsegner og departementet sine vurderingar

Framlegget til lovendringar som no vert fremma skal vere eit rammeverk for reglar om busspassasjerrettar. Dei nærare reglane om busspassasjerrettar vil verte fastsette i forskrift.

Dei merknadene som er komne inn gjeld i liten grad spørsmål knytt til sjølve lovendringane, men har i hovudsak fokus på problemstillingar som vil verte avklarte i samband med forskriftsendringane som skal følgje opp lovframlegget. Framlegg til forskriftsendringar vil verte sende på ei eiga høyring, og departementet vil gå nærare inn på dei aktuelle problemstillingane i den samanhengen. Departementet finn det likevel naturleg å kommentere og vurdere dei viktigaste merknadene i saka her, fordi det er nær samanheng mellom framlegga til lovendringar og seinare forskriftsendringar.

7.1 Gjennomføring av forordninga

7.1.1 Departementet sitt framlegg

Det vart i høyringsnotatet gjort framlegg om å ta inn ein heimel i yrkestransportlova for at departementet kan gje forskrift om gjennomføring og utfylling av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett.

Heimelen er nødvendig for å gjennomføre norske plikter etter EØS-avtalen.

Det vart i høyringsframlegget vist til at det etter departementet si vurdering passar best med systemet i yrkestransportlova å gje heimel for å gjennomføre forordninga i forskrift. Dette svarar til løysingane i jernbanelova og luftfartslova. Heimelen bør vere vid nok til at departementet kan gjennomføre framtidige endringar i EØS-retten på området utan å endre lova. Samtidig bør heimelen vere vid nok til at departementet i forskrifta kan gje utfyllande reglar på dei områda forordninga regulerer.

Departementet viste i høyringsnotatet til at det er teke inn liknande heimlar i jernbanelova og luftfartslova for å gjennomføre EØS-reglar om passasjerrettar i desse sektorane i forskrift, jf. jernbanelova § 7 c og luftfartslova § 10-42.

Departementet gjorde i høyringsnotatet merk-sam på at forskriftsheimelen vil opne for å leggje plikter på aktørar som i dag ikkje er pliktsubjekt etter yrkestransportlova, i den grad det følgjer av forordninga.

Lovheimelen, og gjennomføringa av forordninga i forskrift, vil føre til plikter for dei som driv persontransport i rute, medrekna selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka, og dei som driv persontransport med turvogn. I nokon grad vil òg løyve- og kontrollstyresmaktene få plikter etter reglane. I tillegg vil ansvarlege for drift av bussterminalar, reisebyrå som formidlar bussreiser, og turoperatorar for busstransport få plikter etter forordninga. Pliktsubjekt vil òg vere underleverandørar av transporttenester og tenester knytte til slik transport, som til dømes ei butikkjede som har teke på seg sal av billettar.

7.1.2 Høyringsfråsegner

Finnmark fylkeskommune er positiv til forordninga som vil sikre passasjerrettar, og viser til at det er i tråd med fylket sine prioriteringar.

Hedmark fylkeskommune viser til fråsegn frå *Hedmark fylkes eldreråd*, som uttaler at dei ser økonomiske og administrative konsekvensar av lovframlegget, ved at ein med utvida ansvarsområde må rekne med auka utgifter. Eldrerådet er oppteke av at auka utgifter ikkje i sin heilskap vert lagde på brukarane. Rådet meiner at buss- og transportoperatørane må dekkje dei største belastningane ved auka utgifter. Eldrerådet meiner at auka kostnader kan dekkjast både gjennom eiga effektivisering og gjennom tilpassing av rutetilbodet, samt gjennom ei moderat auke av billettprisane.

Nord-Trøndelag fylkeskommune støttar framlegga til endringar i yrkestransportlova.

AtB AS (administrasjonsselskapet for kollektivtrafikken i Sør-Trøndelag fylkeskommune) stiller seg positivt til framlegga til endringar i yrkestransportlova som skal ivareta rett for dei reisande.

Forbrukarrådet viser til at dei ved fleire tidlegare høve har peika på at det er lite brukarvennleg å gjennomføre regelverket ved at det vert gitt heimel i lov for å gjennomføre forordninga i forskrift. Forbrukarrådet meiner regelverket vert vanskeleg tilgjengeleg for både passasjerar og transportørar når sjølve regelverket berre går fram av eit vedlegg til ei forskrift.

Forbrukarrådet ønskjer at Regjeringa vil vere open for ein diskusjon om ei felles lov om passasjerrettar for passasjerar med tog, buss, sjø og kanskje fly.

Kollektivtrafikkforeninga finn at framlegget til endringar i yrkestransportlova på dei fleste punkta er i samsvar med foreininga sine mål.

Når det gjeld økonomiske konsekvensar av lovframlegget peikar *Kollektivtrafikkforeninga* på at mange av deira medlemmar drifrar busstrafikken i sine område gjennom bruttoavtaler med operatørane. Foreininga meiner difor at nye kostnader for transportørane vil innebere nye kostnader for fylkeskommunen, fordi avtaler vert inngått etter gjennomføring av anbuds konkurransar. Foreininga meiner at det ikkje er meir å hente gjennom «eiga effektivisering». Foreininga meiner òg at dersom framlegget vert ståande vil kollektivselskap og fylkeskommunar stå framfor valet mellom å kutte i rutetilbodet eller å auke billettprisane for å dekkje inn desse kostnadene, noko dei ikkje meiner er ei god løysing for dei reisande. *Kollektivtrafikkforeninga* ber difor departementet vurdere finansieringsløyser som ikkje har til følgje at dei reisande vert skadelidande.

Landsorganisasjonen i Norge (LO) meiner i utgangspunktet at utviding og styrking av passasjerrettar er positivt, men at dette fører med seg nokre utfordringar. Generelt registrerar LO at sjåførar/vognførarar innan kollektivtransporten opplever eit auka press som følgje av dei krava som vert stilte i anboda. Ei utviding av retten til å gje bøter ved forseinkingar eller liknande hendingar fører til auka press på mange sjåførar. LO meiner at omsynet til sjåførane må verte betre ivareteke, både i denne saka og generelt ved utarbeiding av forskrifter.

NHO Transport er positiv til ei styrking av busspassasjerar sine rettार. Organisasjonen viser til at dei tidlegare har teke initiativ til ein standard for ein nasjonal reisegaranti for kollektivtrafikken. *NHO Transport* har saman med *Kollektivtrafikkforeninga* arbeidd for at reisegarantien skal nyttast i alle fylka og for ekspressbussar, og viser til at reisegarantien i dag vert nytta av dei tonegevande ekspressbusselskapa og av mange fylkeskommunar.

NHO Transport meiner at dei fleste kundane vil oppleve få endringar basert på reglane i forordninga. Organisasjonen viser til at for passasjerar på ruter over 250 km i Noreg vil det verte fleire rettार ved kansellering, forseinking eller overbooking, samt rett til assistanse ved forseinkingar og kanselleringar av avgangar.

NHO Transport meiner at framlegget ikkje får verknad for det store fleirtalet av passasjerar, men berre for reisande på ruter over 250 km.

NHO Transport meiner at eit døme på kor urimelege og skeive dei nye rettane slår ut for kommersiell ekspressbusstrafikk, er at desse rutene vert pålagde å refundere ein del av prisen for månadskort dersom det er forseinkingar og kansellering av éin avgang. *NHO* viser til at det på lange reiser med buss ikkje vert nytta periodekort i stor grad. Dersom denne føresegna skulle ha ein verdi meiner *NHO Transport* at ho burde gjelde for lokale reisande som nyttar eit slik produkt, men likevel ikkje for fylkesintern kollektivtransport.

NHO Transport meiner at dersom kunden skal stå i sentrum burde heile forordninga gjelde for fylkesintern kollektivtrafikk som utgjer 323 mill. av 332 mill. bussreiser pr. år. For lokal kollektivtrafikk meiner *NHO Transport* at forordninga inneber få nye rettार for kundane, bortsett frå at det skal verte enklare å klage til eit nasjonalt klageorgan.

NHO Transport meiner at dei økonomiske konsekvensane av lovframlegget vil vere avhengig av korleis terminalassistansetenesta skal finansierast og korleis utdanningskravet vert gjennomført.

Ruter AS viser til at forordninga pålegg plikter for mellom anna «transportør» og underleverandørar som «billettutskrivar» og «undertransportør», og at organiseringa av den norske kollektivtransportmarknaden ikkje er heilt samanfalle med systemet i forordninga. *Ruter AS* meiner difor at det ikkje er heilt klart korleis *Ruter AS* som administrasjonsselskap og *Ruter AS* sine kontraktpartnarar, operatørane, vert omfatta av rettane og pliktene som følgjer av forordninga og høyringsbrevet frå departementet.

Ruter AS peiker på at dei ikkje har rutetransport der planlagd reiseavstand er på 250 km eller meir, og at dei ikkje tilbyr turvognkøyning. *Ruter AS* meiner difor at dei berre vil vere omfatta av delar av forordninga.

Ruter AS meiner at framlegget til endringar i yrkestransportlova på mange område er ei formalisering og/eller ei styrking av saksfelt som *Ruter AS* allereie har fokus på.

7.1.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg at høyringsinstansane i all hovudsak er positive til lovendringar som inneber ei styrking av busspassasjerar sine rettar.

Samferdselsdepartementet har merka seg at Forbrukarrådet meiner det er lite brukarvennleg å gjennomføre regelverk ved at sjølvne reglane vert liggjande som eit vedlegg til forskrifta. Departementet har òg merka seg at Forbrukarrådet ønskjer ei felles lov der man samlar regelverket for passasjerrettar innan dei ulike transportslaga.

Departementet viser til at Noreg etter EØS-retten har plikt til å gjennomføre forordningar som dei er, utan nasjonale tilpassingar. Departementet ser at ei slik gjennomføring av regelverket kan gje utfordringar for brukarar, men finn ikkje å kunne avvike frå innarbeidde løysingar for inkorporering av EØS-retten.

Spørsmålet om ei felles lov for passasjerrettar for alle transportslaga vil vere eit nytt system, som vil krevje vurderingar departementet ikkje finn å kunne gå inn i no med tanke på fristane for gjennomføringa av forordninga om busspassasjerar sine rettar.

Departementet har merka seg Ruter AS si fråsegn om at det er uklart korleis administrasjonsselskap vert omfatta av forordninga. Departementet har òg merka seg NHO Transport si fråsegn om at det er fylka og/eller administrasjonsselskapa som har hovudansvaret for kundedialogen, og at dei i mange tilfelle har ansvar for inntekter og marknadsføring.

Departementet vil peike på at selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka og som har løyvefritak etter yrkestransportlova § 6 (2) jf. § 23 vil ha plikter som transportørar etter forordninga på lik line med dei som har løyve til å drive persontransport i rute.

Departementet viser til grunngevinga for framlegget generelt og held fast ved framlegget til lovendring.

7.2 Nærare om bussterminalar med særlege plikter, og om rettar for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne

7.2.1 Departementet sitt framlegg

Departementet kom i høyringsnotatet med framlegg om lovheimel for å peike ut dei bussterminalane som etter forordninga skal yte praktisk

assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Det vart òg gjort framlegg om heimel for at departementet kan gje nærare forskrift om dette.

I den grad offentlege styresmakter må peike ut terminalar der det skal vere plikt til å yte assistanse, medan andre terminalar ikkje vil ha ei slik plikt, meinte departementet at ein heimel for slik utpeiking må gå klart fram av lova.

Det vil i praksis vere ulike typar føretak og organisasjonar som drifrar bussterminalar. Kommunar eller fylkeskommunar kan òg vere involverte som eigarar eller operatørar av bussterminalar.

Det vart i høyringsnotatet vist til at departementet vil komme tilbake til spørsmålet om på kva terminalar det vil vere aktuelt å innføre krav om assistanse i samband med forskriftsarbeidet. Det vart òg vist til at det kan vere eit alternativ å stille objektive vilkår i forskrift for når ein terminal skal ha slike plikter.

7.2.2 Høyringsfråsegner

Høyringsinstansane sine fråsegner er i liten grad knytte til sjølvne lovframlegget, men mange har likevel synspunkt av materiell karakter.

Hedmark fylkeskommune viser til fråsegn frå *Hedmark fylkes eldreråd* som ønskjer å framheve heimelen for å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse og til å gje forskrifter om dette.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) viser til at dei i fleire høyringar på transportområdet har peika på uheldig samanblanding av omgrep. Til dømes vart det i høyringa i 2009 om same tema vist til at ein nytta omgrep som var upresise og misvisande. FFO meiner at omgrepa «bevegelseshemmede» og «personer med nedsatt funksjonsevne» vert nytta om kvarandre i framlegget til ny § 32 a i yrkestransportlova. Organisasjonen meiner dette er svært uheldig. FFO meiner at omgrepet «personar med nedsett funksjonsevne» bør nyttast gjennomgåande, fordi personar med nedsett rørsleevne er inkludert i dette omgrepet.

FFO er positive til at mellom anna reglar om ikkje-diskriminering av passasjerar, assistanse til personar med nedsett funksjonsevne og tilrettelagd informasjon til passasjerar vert innarbeidd i det gjeldande lovverket.

FFO viser til at forordninga om busspassasjerrettar set minstekrav til kva rettar busspassasjerar skal ha; ho skal særleg betre rettane for personar med nedsett funksjonsevne, sikre ikkje-diskriminering samt assistanse til personar med nedsett

funksjonsevne. Organisasjonen peikar på at forbodet mot diskriminering ved å nekte personar med nedsett funksjonsevne å stige om bord i bussen, gjeld for all rutetransport og for utskriving av billett.

FFO peikar på at forordninga gjer det mogleg å nekte personar med nedsett funksjonsevne transport dersom det er nødvendig av omsyn til tryggleikskrav. Vidare peikar organisasjonen på at transport kan verte nekta grunna køyretrøyet sin konstruksjon eller infrastrukturen; til dømes om haldeplassar eller terminalar gjer det fysisk umogleg for personar med nedsett funksjonsevne å stige på eller av bussen eller frakte passasjerer på ein trygg og gjennomførbar måte.

FFO ser ikkje kva tryggleiksomsyn som kan gje grunn for å nekte ein person med nedsett funksjonsevne tilgang til bussen. FFO ser at det finst nokre fysiske grenser for rullestolar i transportmiddel, medrekna buss. Organisasjonen viser likevel til at nye krav til bussar om å setje av plass til rullestol, vil føre til at dei fleste rullestolar får plass i bussen. FFO peikar på at det likevel vil krevje gode løysingar for å stige av og på bussen, og rutinar i samband med dette. FFO viser til at dei har fått mange tilbakemeldingar om at bussjåførar har nekta rullestolbrukarar tilgang til bussen av omsyn til tryggleik. Etter FFO sin oppfatning handlar dette om tilretteleggjing av bussen, til dømes med at løysingar for festing av rullestolar vert montert i bussen.

FFO viser til at høyringsnotatet skil mellom planlagd ruteavstand over og under 250 km, og at forordninga på dei lengre reisene, med unnatak av reiser med turvogn, gjev utvida rettar til personar med nedsett funksjonsevne. FFO meiner at alle bemanna terminalar må kunne yte assistanse til reisande med slike behov, og at assistanse skal kunne gjevast under alle typar bussreiser.

FFO peikar på at assistansen framleis er underlagd visse vilkår, ved at behovet for assistanse skal varslast 36 timar i forkant av reisa. Det er eit kortare tidskrav enn dei 48 timane som vart foreslått i 2009. Organisasjonen viser vidare til at den reisande med behov for assistanse skal møte på ein særskilt møtestad. FFO meiner det er positivt at det ikkje vert sett bestemte tidskrav til oppmøte, fordi organisasjonen meiner det er meir føremålstenleg at det vert avtalt ved kvart ein-skilde høve. FFO viser til at dersom det ikkje ligg føre opplysningar om assistansebehov, skal transportør og terminaloperatør prøve å leggje til rette for at personar med nedsett funksjonsevne kan gjennomføre reisa, jf. artikkel 14 nr. 4 i forordninga.

FFO meiner at det ikkje gjev meining for reiser med by- og forstadsbussar at bussjåføren på førehand skal vite om at ein person treng assistanse på busshaldeplassen og kva assistanse han treng; slike reiser skjer spontant og over kortare avstandar. FFO meiner at det på reiser med ekspressbuss kan fungere å seie i frå om behov for assistanse på førehand, men at det i dei fleste høve ikkje bør vere nødvendig.

FFO meiner at dei elementa som er skildra for opplæringa bør sikre god nok kompetanse til å utføre assistanse utan å vite om behovet på førehand. Unnataket kan vere om ein blind person skal reise på eige hand, og ikkje får reist fordi bussen køyrer forbi og han eller ho ikkje veit kva buss dei skal stoppe. I slike høve bør ein ha moglegheit til å varsle busselskapet på førehand. FFO meiner det er svært viktig at det vert etablert gode system for å få slik informasjon fram til føreren av bussen. FFO meiner likevel generelt at det vil vere urimeleg å krevje varsling på førehand for alle som treng litt assistanse under reisa.

FFO viser til at busselskapa skal utføre assistansen utan kostnader. FFO saknar likevel ei tydelegare ansvarleggjing av sjåføren, fordi føreren av bussen i dei fleste høva er den som utfører assistansen. FFO meiner at det må vere tydeleg at det er sjåføren som har ansvar for dette.

FFO viser til at det i framlegget vert opna for at busselskapet, den som utferder billett eller reisebyrået kan stille krav om at ein person med nedsett funksjonsevne skal ha med assistent under reisa. Dette er kontroversielt, fordi den gjeldande oppfatninga er at flest mogleg skal kunne reise sjølvstendig, og at det skal leggjast til rette for dette gjennom universell utforming av transportsektoren. Dei fleste reisande med nedsett funksjonsevne har ønskje om å klare seg sjølve. Nokre har likevel med seg ein følgjeperson fordi dei treng det under reisa.

FFO meiner behovet for følgjeperson eller assistanse under reisa må avgjerast av den reisande. Organisasjonen viser til at den som skal reise sjølv veit best om han eller ho treng ein eigen følgjeperson eller assistent under reisa. Om den som reiser har ønskje eller behov om å ha med ein eigen følgjeperson eller assistent, må denne personen ha rett til å reise gratis eller til redusert pris, jf. nasjonale reglar om følgjeordning og følgjekort. FFO meiner det må verte tydeleg omtalt i forskrifta at den som har ønskje eller behov for å ha med ein følgjeperson skal få gjere det gratis.

FFO viser til at alle passasjerar skal få relevant informasjon på reisa, og at den skal gjevast i eit til-

gjengeleg format om passasjeren ber om det, til dømes ved kanselleringar eller forseinkingar. Vidare meiner FFO det er svært viktig at det vert teke særlege praktiske omsyn til behova for denne gruppa når reisa vert forsinka eller kansellert.

Når det gjeld assistanse på terminalar, meiner *Kollektivtrafikkforeningen* at definisjonar skal vere einsarta, enkle å forstå og enkle å etterleve. Foreininga viser til at det vil vere fornuftig å slutte seg til definisjonen av terminalar som er nytta i Statens vegvesen si handbok 232. Her vert det definert fire ulike nivå på knutepunkt for kollektivreiser: Nasjonale knutepunkt, regionale knutepunkt, lokale knutepunkt og mindre knutepunkt. Kollektivtrafikkforeningen meiner at det er dei to førstnemnde knutepunktkategoriane som vil vere aktuelle for innføring av assistanseordning.

Foreininga er positiv til at det som går fram av forordninga om styrking av kompetansen i bransjen når det gjeld assistanse og tilrettelegging for reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Når det gjeld passasjerar med fysiske funksjonshemmingar viser *Landsorganisasjonen i Norge (LO)* til at sjåførar har registrert ei auke i bruken av store elektriske rullestolar. LO meiner det er umogleg for ein sjåfør å handtere desse stolane aleine om noko skulle skje, og at dei ofte er for store for bussen.

LO viser til at dersom dei tolkar artikkel 10 i forordninga rett, kan det sjå ut som at dette omsynet er ivareteke gjennom unnataka. LO meiner dette bør presiserast ytterlegare.

NHO Transport meiner assistansetenester på terminalar er eit døme på kor urimelege og skeive dei nye rettane slår ut for kommersiell ekspressbusstrafikk. Dei største utfordringane er ifølgje *NHO Transport* ikkje på dei lange reisene, fordi slike reiser ofte er godt planlagde og førebudde. *NHO Transport* meiner at behovet for assistansetenester er like stort ved korte reiser, men at det her ikkje vert stilt krav til eige opplegg på terminalar.

NHO Transport meiner styresmaktene må gjere ei vurdering av behovet for kva terminalar som skal ha tilbod om assistanseteneste. *NHO Transport* viser til at rundskriv N-2/2006 stiller krav om serviceopplegg og rullestolheis på ekspressbussar. Ifølgje *NHO Transport* viser ei undersøking hos ekspressbusselskapa at desse løysingane i liten grad vert nytta. *NHO Transport* meiner at dersom ein pålegg assistanseteneste på mange terminalar utan at det finst eit reelt behov, og kostnadene vert velta over på ekspressbusselskapa, kan dette få store konsekvensar for ekspressbusstilbodet. Med dei marginane sel-

skapa har i dag vil det vere vanskeleg å få lønnsame ruter i ein allereie pressa marknad.

NHO Transport meiner at assistansen som skal verte tilbydd på bussen stort sett er ei teneste som allereie vert ytt i dag.

NHO Transport meiner òg at det vil vere naturleg at det er fylkeskommunane og bransjeorganisasjonane som tek i vare dialogen med organisasjonane som representerer personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

NHO Transport meiner at det ikkje er behov for eit eige opplegg for utdanning for å fylle krava i forordninga. Organisasjonen viser til at kravet gjeld for all rutetransport med buss, og at det difor bør inngå i yrkessjåfør opplæringa og i den ordinære etterutdanninga som finn stad kvart femte år for alle yrkessjåførar. Utdanningskrava må etter *NHO Transport* si meining ivaretakast i yrkessjåfør forskrifta § 48 Mål og timetall for modul P5 Persontransport i praksis, som er utgangspunkt for både grunn- og etterutdanninga for alle yrkessjåførar.

NHO Transport hevdar at dersom utgifter for assistanseteneste på terminalar vert velta over på ekspressbusselskapa i form av ei auke i avgifter for bruk av terminalane, vil dette vere med å redusere ekspressbusstilbodet. Organisasjonen meiner desse avgiftene allereie i dag er med på å redusere tilbodet og lønnsmda i ekspressbussmarknaden.

NHO Transport meiner Samferdselsdepartementet må leggje opp til lik handsaming av buss og tog. Dette inneber etter *NHO Transport* si meining at ekspressbussane bør få fritak for avgifter på same måte som NSB får dekkja avgiftene sine for bruk av stasjonar ved statens kjøp av persontransporttenester.

NHO Transport meiner at dei økonomiske konsekvensane vil verte små dersom utdanningskrava vert lagt inn under yrkessjåførutdanninga. Organisasjonen meiner at om ein vel den danske modellen, der det er krav om eit kurs over to dagar, vil kostnadene vere mellom 45-60 mill. kr for at alle sjåførar skal fullføre eit slikt program.

Når det gjeld føresegna som pålegg transportørar og terminaleigarar på dei terminalane som er peika ut å yte assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, peikar *Ruter AS* på at dette i utgangspunktet gjeld for rutetransport med planlagd reiseavstand på over 250 km, og at *Ruter AS* difor ikkje vert direkte omfatta av desse føresegna.

Ruter AS peikar likevel på at dei har mykje trafikk på ruter der den planlagde reiseavstanden er under 250 km frå Oslo bussterminal og dei andre

store bussterminalane i Oslo og Akershus. Ruter AS meiner gjennomføringa av dei nye krava kan påverke Ruter AS si trafikkavvikling frå desse bussterminalane. Ruter AS vil difor høyrast dersom reglane i forordninga fører til behov for tilpassingar av til dømes plattformene.

7.2.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg utsegna frå NHO Transport om at behovet for assistansenester er like stort ved korte reiser som ved lange, og at styresmaktene må gjere ei vurdering av behovet for assistanse når det vert peika ut terminalar som skal ha eit slikt tilbod.

FFO meiner at alle terminalar som er bemanna må kunne yte assistanse til dei reisande som har behov, uansett lengde på reisa.

Departementet legg opp til å følgje forordninga sitt system med skiljet mellom ruter som har ei rutelengde på over eller under 250 km. Departementet ser at det på terminalane som vert peika ut, kan verte vanskeleg å skilje mellom passasjerar som reiser med ruter som har ei rutelengde på over eller under 250 km. Departementet vil difor vinne erfaringar med denne ordninga som vert etablert og komme tilbake til dette på eit seinare tidspunkt. Lovframlegget opnar for at det kan gjerast endringar gjennom forskrift.

Departementet har merka seg at Kollektivtrafikkforeningen viser til Statens vegvesen sin definisjon av terminalar i handbok 232.

I høyringsfråsegna peikar Ruter AS på at gjennomføring av dei nye krava til bussterminalane kan påverke trafikkavviklinga deira frå dei aktuelle terminalane. Departementet legg til grunn at assistanseordninga som forordninga krev, skal verte tilbydd til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne innafor rammene av den infrastrukturen som til ein kvar tid finst.

Departementet har òg merka seg FFO sine synspunkt om varsel for assistansebehov, personar som skal følgje den reisande mv. Departementet vil komme nærare tilbake til assistanseordninga i samband med forskriftsarbeidet.

Departementet har merka seg fråsegna frå NHO Transport om at dei ikkje meiner det er behov for eit eige opplegg for utdanning for yrkes-sjåførar knytt til kravet om assistanse. NHO Transport viser til at opplæringa bør inngå i yrkes-sjåføreropplæringa, og i den ordinære etterutdanninga som alle yrkessjåførar pliktar å ha kvart femte år.

Departementet har òg merka seg fråsegna frå FFO om at opplæringa som er beskrive i forord-

ninga bør sikre tilstrekkeleg kompetanse til å gje assistanse.

Departementet vil komme tilbake til korleis opplæringskrava skal verte oppfylte i forskriftsarbeidet.

Departementet har merka seg at NHO Transport meiner at for å sikre lik handsaming av transportørar med buss og tog, bør ekspressbussane få fritak for avgifter for bruk av terminalane.

Departementet viser her til at dei fleste bussterminalane er organisert som aksjeselskap. Desse er eigne rettssubjekt, og departementet har ikkje rettsgrunnlag til å gripe inn i forretningsdrifta deira.

Departementet har merka seg at FFO og LO har ulike syn på artikkel 10 i forordninga som opnar for å nekte transport for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne der dette er nødvendig på grunn av tryggleikskrav eller fordi køyretøyet, infrastrukturen, haldeplassar eller terminalar er konstruert på ein slik måte at det gjer det fysisk umogleg å la personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne stige på eller av bussen, eller frakte dei på ein trygg måte. FFO meiner at eit slik unntak ikkje skal kunne nyttast, medan LO meiner at unntaket i artikkel 10 skal verte nærare presisert.

Departementet meiner det må vere mogleg å nekte passasjerar transport ut frå omsyna som er nemnde i artikkel 10, fordi noko anna er lite praktisk. Departementet viser til at krav til universell utforming av buss, og opplæring av sjåførar, på sikt vil føre til at det i mindre grad vil vere nødvendig å avvise passasjerar ut frå slike omsyn.

Departementet har merka seg FFO sine utsegner om bruk av omgrep i lovteksten. Departementet meiner det er viktig å nytte dei same omgrepa i lovteksten som dei som er nytta i forordninga, og held fast på framlegget som nyttar omgrepa «personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne».

Departementet viser til grunngevinga for framlegget generelt og held fast ved framlegget til lovendring.

7.3 Nærare om nasjonalt klageorgan

7.3.1 Innleiing

Det vart i høyringsnotatet gjort framlegg om heimel for å opprette eit nasjonalt klageorgan for busspassasjerar og for at departementet kan gje nærare forskrift om ordninga, medrekna finansiering og sakshandsaming. Avgjerdene i klageorganet skal ikkje vere rettsleg bindande.

Klageordninga skal gjelde for alle som har plikter i samband med rutetransport. Dette inneber at den som driv persontransport med motorvogn i rute, medrekna selskap med transportøransvar som administrerer rutesamband i fylka, ansvarlege for drift av bussterminalar, reisebyrå som formidlar bussreiser, turoperatørar som sel billetter for reiser med rutebuss og underleverandørar som til dømes dei som sel billetter, er omfatta av ordninga.

Klageordninga skal omfatte klager frå passasjerar med motorvogn i rutetransport.

For å unngå ugrunna klager, og for å hindre at klagevolumet vert større enn eit nasjonalt klageorgan kan handtere, viste departementet til at det er naturleg å krevje at passasjerer må klage til transportøren før han eller ho klager til det nasjonale klageorganet. Ei slik ordning vil verte nærare regulert i forskrift.

Fordi forordninga ikkje gjev nærare reglar for korleis klageordninga skal organiserast, kan statane velje korleis ordninga skal gjennomførast i nasjonal rett.

7.3.2 Organisering av klageorganet

7.3.2.1 Departementet sitt framlegg

Departementet la i høyringsnotatet opp til at Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar (Transportklagenemnda) skal utvidast til å omfatte klager frå busspassasjerar.

Transportklagenemnda er oppretta i medhald av luftfartslova §§ 10-44 til 10-47, jernbanelova § 7 c og forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer. I samband med opprettinga av den tidlegare flyklagenemnda vart det lagt til rette for ei felles klagenemnd for heile transportsektoren, fordi det vart rekna som sannsynleg at EU ville vedta reglar om passasjerrettar i andre transportsektorar enn luftfart, jf. Ot.prp. nr. 9 (2006–2007) pkt. 6.6.4 (side 55 flg.) og pkt. 6.6.5 (side 57).

Fleirtalet i transport- og kommunikasjonskomiteen slutta seg til tanken om ei felles klagenemnd for heile transportsektoren på sikt, jf. Innst. O nr. 47 (2006–2007) pkt. 2. Mindretallet støtta òg forslaget om å opprette eit felles klageorgan.

Departementet viste i høyringsnotatet til at det på bakgrunn av Stortinget sine føringar ville vere naturleg at Transportklagenemnda vert klageorgan ved oppretting av ei nasjonal klageordning for busspassasjerar.

7.3.2.2 Høyringsfråsegner

Justis- og beredskapsdepartementet (JD) viser til at ettersom forordninga inneheld føresegner om erstatningsplikt ved person- og tingskadar, vil det kunne oppstå spørsmål om forholdet mellom Transportklagenemnda sitt ansvarsområde og Finansklagenemnda si handsaming av saker etter bilansvarslova.

Finnmark fylkeskommune støttar framlegget om at Transportklagenemnda vert oppnemnd som klageorgan, fordi dei allereie har tilsvarende oppgåver.

Forbrukarrådet støttar framlegget om å innlemme ei klageordning for busstransport i Transportklagenemnda. Etter Forbrukarrådet sitt syn vil ei slik ordning sikre ei mest mogleg effektiv drift av klageordninga med samlokalisering og deling av sekretariatsfunksjonar. Det vil òg sikre ei mest mogleg einsarta klagehandsaming innanfor persontransport. Forbrukarrådet viser òg til at sekretariatet bør vere nøytralt, jf. pkt. 7.4.2.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) støttar framlegget om at Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar (Transportklagenemnda) vert utvida til òg å omfatte klager frå busspassasjerar.

Kollektivtrafikkforeningen ser positivt på framlegget om samordning av transportklager, og at det vert lagt til rette for betre tilgjengelegheit på definerte knutepunkt. Kollektivtrafikkforeningen viser til at god informasjon, enkle overgangar mellom transportslaga og felles standardar er viktig for å nå målet om å gjere det enklare å reise kollektivt.

Kollektivtrafikkforeningen meiner at dei bør vere representert i den nasjonale klagenemnda, fordi dei representerar alle fylka og fordi framlegga til endringar i yrkestransportlova kjem inn på sentrale område i ansvars- og aktivitetsområda til foreininga. Det vert òg vist til at sentrale delar av rammevilkåra for kollektivtrafikken vert påverka av framlegget.

NHO Transport meiner at organiseringa i dag, der Transportklagenemnda har hovudsete sitt hos ei samanslutning av arbeidsgjevarar, gjev ei uklar rollefordeling mellom leiinga av Transportklagenemnda og arbeidet med å ivareta næringspolitiske interesser. Organisasjonen meiner denne ordninga ikkje kan fortsetje.

NHO Transport ønskjer at Transportklagenemnda får ein tydelegare og meir uavhengig profil, for å unngå det som vert opplevd som ei uheldig rolleblanding mellom profilering av næringspolitikk og arbeidet med transportklager.

Norsk ReiselivsForum (NRF) som etter oppdrag frå Samferdselsdepartementet administrerer sekretariatet for Transportklagenemnda (fly og jernbane) ønskjer berre å uttale seg om den delen av framlegget som gjeld etablering av eit klageorgan for passasjerar med transportslag som fell inn under yrkestransportlova. NRF ser det som ei naturleg utviding av det mandatet som ligg i Transportklagenemndforskrifta, fordi det er naturleg at det klageorganet som står til disposisjon for jernbanekundar òg skal kunne stå til disposisjon for passasjerar med buss, T-bane og trikk. Omsynet til likskap og rasjonell og effektiv sakshandsaming taler òg for at nye klageorgan innafor transportsektoren vert inkorporert i Transportklagenemnda.

NSB viser til at dei har gode erfaringar med å nytte Transportklagenemnda som klageinstans for kundeklager. Klagenemnda sine avgjerder er nyttige for NSB i arbeidet med å sikre kundane føreseielege rettar og plikter.

Ruter AS meiner at etableringa av eit nasjonalt klageorgan vil vere ein fordel for passasjerane, transportørane og bransjen som heilskap, fordi det vil gje grunnlag for ein meir einsarta praktisering av reisevilkåra. Det er nødvendig at det nasjonale klageorganet vert tilført nødvendige ressursar for å handtere auka i saksmengda.

Ruter AS er samd med departementet i at det kan vere teneleg å utvide kompetansen til Transportklagenemnda til å omfatte kollektivtransport heller enn å opprette eit eget klageorgan.

7.3.2.3 Departementet si vurdering

Alle høyringsinstansane som har uttalt seg om temaet, med unnatak av NHO Transport, støttar framlegget om at klageorganet for busspassasjertransport, og ev. trikk, T-bane og bybane, vert innlemma i Transportklagenemnda. Departementet har merka seg at NHO Transport ønskjer ei eiga kollektivklagenemnd for kollektivtransport, medrekna tog og båt.

Departementet har merka seg Kollektivtrafikkforeninga sitt ønske om å vere representert i den nasjonale klagenemnda. Departementet har òg merka seg at NRF meiner at nemndsfunksjonen bør organiserast på same måte som i dei øvrige nemndene og at samansetjinga av styret for Transportklagenemnda må justerast slik at kvar transportform får eit styremedlem. Departementet har òg merka seg NHO Transport og Forbrukarrådet sine merknader om at det er ønskeleg med eit nøytralt sekretariat.

Departementet viser til at slike omsyn vil verte ivaretekne i forskrift om regulering av klageorga-

net. Det vil ved ei utviding av Transportklagenemnda vere nærliggjande å gje Transportklagenemndforskrifta verknad òg for klagenemnda for busspassasjerar, jf. særleg forskrifta § 2-1 om samansetjing av nemnda.

Departementet har merka seg Justis- og beredskapsdepartementet sin merknad om at det i samband med utvidinga av Transportklagenemnda til òg å omfatte busspassasjerrettar, kan oppstå spørsmål om forholdet til Finansklagenemnda sin handsaming av saker etter bilansvarslova.

Dei nærare reglane for organiseringa av det nasjonale klageorganet vil verte tatt inn i forskrift. Framlegg til forskrifter vil verte sende på allmenn høyring, slik at høyringsinstansane kan komme tilbake til spørsmåla i den samanhengen.

I høyringsframlegget viste departementet til dei politiske føringane frå Stortinget om at det skal vere éi felles transportklagenemnd. I lys av dette, og på bakgrunn av at fleirtalet av dei høyringsinstansane som har merknader til spørsmålet støttar ei slik ordning, legg departementet opp til å gå vidare med planane om utviding av Transportklagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar.

7.3.3 Finansiering av det nasjonale klageorganet

7.3.3.1 Departementet sitt framlegg

Departementet gjorde i høyringsnotatet framlegg om heimel i yrkestransportlova for at departementet kan fastsetje nærare reglar om finansieringa av det nasjonale klageorganet og om innkrevjing av gebyr.

Når det gjeld finansiering av klageorganet, gjorde departementet i høyringsnotatet greie for tre ulike alternativ. Organet kan finansierast (i) ved brukarfinansiering, (ii) over statsbudsjettet, eller (iii) gjennom gebyr frå dei transportørane som har plikt til å vere knytt til ordninga.

Departementet la til grunn at klageordninga skal vere eit tilbod med låg terskel, og som er praktisk, enkelt og rimeleg å nytte for brukarane.

Prisen på bussbillettar er ofte låg samanlikna med billettprisane i andre transportsektorar. Departementet viste i høyringsnotatet til at det difor vil vere lite naturleg å krevje gebyr frå klagarane (brukarfinansiering).

Departementet såg det i høyringa heller ikkje som aktuelt å finansiere klageorganet over statsbudsjettet. Transportklagenemnda for luftfart og jernbane er i dag sjølvfinansiert gjennom gebyr frå transportføretaka. Det vil kunne skape ulik-

skap og urettferdige konkurransevilkår mellom transportsloga om transportørar som driv persontransport med buss, får ei særordning for finansiering.

Departementet peika i høyringa på at dei beste grunnane taler for at klageorganet for busspassasjerar skal vere sjølvfinansiert på same måte som Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar.

Departementet la til grunn at sjølve heimelen i yrkestransportlova likevel bør vere så vid at han gjev høve til å krevje gebyr både frå løyvehavarar, eventuelt andre som høyrer inn under ordninga, og frå klagarane. Grunnlaget for å gje heimel for å krevje gebyr frå klagaren er at gebyr kan hindre openbart ugrunna klager.

Departementet la i høyringsnotatet opp til at nærare reglar om gebyrordninga fastsetjast i forskrift, og la opp til at innkrevjinga skal skje så effektivt som mogleg og med minst mogleg ekstra administrasjon.

7.3.3.2 Høyringsfråsegner

Finnmark fylkeskommune meiner større kostnader som er knytte til gjennomføringa av forordninga bør verte dekt av ei auke i offentlege tilskot slik at kollektivtilbodet kan oppretthaldast på dagens nivå. Fylkeskommunen ber departementet vurdere ein differensieringsmodell for å sikre at kvart fylke bidreg økonomisk i forhold til ruteproduksjonen deira. Finnmark fylkeskommune meiner at det kan vurderast å opprette ei ordning for tilskot der ein kan søke om midlar for å dekkje inn delar av kostnadene som er knytte til lovdringane.

Forbrukarrådet støttar departementet sitt syn på finansiering av klageordninga. Forbrukarrådet meiner at ei klageordning bør vere sjølvfinansierande og finansiert av bransjen. For å sikre ein økonomisk basis for klageorganet meiner Forbrukarrådet at dei transportørane som er knytte til organet bør ha plikt til å betale eit fast årleg gebyr. I tillegg bør det etter Forbrukarrådet sitt syn betalast eit gebyr for dei sakene som vert klaga inn for nemnda, slik at belastninga på dei ulike transportørane svarar til talet på klager. Forbrukarrådet meiner at det er føremålsteneleg og verkar oppdragande for bransjen, dersom transportøren òg må betale eit gebyr når han taper ei sak. Ein slik modell vert mellom anna lagt til grunn for finansiering av Parkeringsklagenemnda i dag.

Som nemnd i pkt. 7.1.2 viser *Kollektivtrafikkforeningen* til at dersom framlegget vert ståande vil kollektivselskap og fylkeskommunar stå framfor valet mellom å kutte i rutetilbodet eller å auke billettpreisane for å dekkje inn kostnadene. Kollektivtrafikkforeningen ber difor departementet vurdere finansieringsløyser som ikkje har til følge at dei reisande vert skadelidande.

Etter *NHO Transport* sitt syn byggjer framlegget om finansiering av klagenemnda på manglande forståing for korleis kollektivtransporten i dag er organisert, og korleis ansvarsforholda er i anbudskontraktar i dag.

NHO Transport hevdar at over 90 % av lokal kollektivtransport er sett ut på anbod, eller at det er varsla at den kjem på anbod. Organisasjonen viser til at det i all hovudsak vert nytta bruttokontraktar der oppdragsgjevar har ansvaret for inntekter og marknadsføring. Som nemnt i pkt. 7.1.2 viser NHO Transport òg til at det er fylka og/eller administrasjonsselskapa som har hovudansvar for kundedialogen, og at finansiering av det nasjonale klageorganet må speile denne organiseringa. På bakgrunn av det systemet som er nemnt, meiner NHO Transport at det er urimeleg å påleggje busselskapa å finansiere klagenemnda.

NHO Transport viser til at fylkesintern kollektivtrafikk har om lag 97 % av bussreiser i landet, og at når ein ser på erfaringane frå Danmark vil hovuddelen av klagenemnda gjelde spørsmål knytte til kontrollavgifter og billettkontroll. Organisasjonen meiner det vil vere urimeleg at ekspressbussruter skal bere hovuddelen av kostnadene for det nasjonale klageorganet basert på deira avgrensa del av reiser i marknaden, og på forventingar om kva saker som vil verte handsama i nemnda.

Når det gjeld det danske Ankenævnet viser NHO Transport til at hovudfinansiering er ei grunnfinansiering som vert betalt av dei trafikkselskapa som er med i ordninga. NHO Transport hevdar at det i Danmark er innkjøpsselskapa samt tog-selskapa som utgjer hovudtyngda av medlemmer. Organisasjonen meiner at finansieringsmodellen i Noreg bør byggje på eit tilsvarende system der fylkeskommunane/administrasjonsselskapa står for hovuddelen av finansiering av klagenemnda.

Norsk ReiselivsForum (NRF) peikar på at utvidinga som er foreslått får praktiske og økonomiske konsekvensar for NRF som sekretariat for nemnda. I tillegg til å auke sakshandsamingsressursane i sekretariatet, viser NRF til at det vil verte nødvendig å opprette ei ny heimeside for dei nye transportformene nemnda skal dekkje. Vidare viser NRF til at ein må utvikle tilpassa klageskjema og leggje ut informasjon om både passasjerrettar og andre høve som er knytt til transportområdet på heimesida. Dersom departementet legg føringar på funksjonalitet mv. som krev endringar samanlikna med det NRF har i dag, vil det kunne føre til relativt store kostnader.

NRF må ha tilsette som kan handtere dei nye rettslege spørsmåla som vil falle inn under nemnda sitt arbeidsfelt, og utføre dei oppgåvene som saksførebuing, møter mv. vil føre med seg. Med dei tilsette sekretariatet har i dag har dei, ifølgje NRF, så vidt kapasitet til dei oppgåvene som særskilt Flyklagenemnda representerer. NRF meiner at klagenemnder fører med seg meir administrasjon (leiing, rekneskap, personale) enn kva ein i utgangspunktet reknar med. NRF meiner erfaringa viser at Nemndsekretariatet må handtere, og bruke tid på, eit mykje høgare tal klagesaker og førespurnader enn talet på saker som vert handsama av nemnda skulle tilseie. NRF meiner ein difor må ta høgd for ei stor mengde saker.

NRF meiner at behovet for auka ressursar i sekretariatet, vil vere heilt avhengig av klagemengda og dei førespurnadene som kjem i tillegg til dei klagenemndene som faktisk vert handsama. Det er ei stor mengde reisande som potensielt vil kunne nytte klageorganet. Til samanlikning ser NRF at det innan jernbanesektoren er ein svært liten del av passasjerane som nyttar klageorganet for jernbanetransport. NRF meiner dette kan gje ein viss indikasjon på nyttefrekvensen og for andre transportområde. NRF har likevel erfaring med at eksterne hendingar som rammar eit stort tal reisande samtidig, vil føre til bølger av førespurnadar som sekretariatet sjølvsagt må handtere.

NRF føreset at departementet legg fram overslag som er så realistiske som mogleg om saksmengda i det nye klageorganet. Når eit slikt overslag ligg føre vil NRF kunne leggje fram eit budsjett både for oppstartsåret og for normal drift.

NRF har følgjande føresetnadar for utvidinga som er foreslått:

1. Det må verte etablert ei lovfesta finansieringsordning som sikrar den nødvendige sekretariats- og nemndfunksjonen, og dei investeringane som er nødvendige for å leggje til rette for ei slik utviding av klageordninga. Finansieringsordninga bør vere så enkel som mogleg, gjerne etter mønster frå det ein har komme fram til på jernbanesektoren, det vil si ei fordeling av investerings- og driftskostnader på dei ulike transportaktørane i høve til deira berekna marknadsdel.
2. NRF vil måtte føre separate rekneskap for driftskostnadene for kvar transportform, og utarbeide avdelingsvise budsjett. Ved budsjetteringa av drifta av den utvidinga som er foreslått, vil NRF leggje opp til eit overskot dei første åra, slik at det vert opparbeidd ei driftsreserve på ca. 1 års normal drift.
3. Alle kostnader som er direkte knytte til utvidinga må verte dekkja av dei transportområda/transportverksemdene som nyt godt av utvidinga.
4. Sjølve nemndfunksjonen må verte organisert på same måte som dei andre nemndene, det vil si at den aktuelle nemnda vert samansett av like mange representantar frå forbrukarsida som frå dei aktuelle transportformene.
5. Samansettinga av styret for Transportklagenemnda må verte justert tilsvarende slik at kvar transportform får sitt styremedlem.

NSB AS føreset at fordelinga av kostnader knytte til drifta av Transportklagenemnda ved ei utviding til òg å omfatte klager frå passasjerar som reiser med buss, T-bane og trikk vil skje etter dei same prinsippa som i dag, basert på talet på reisande.

Ruter AS viser til at dei har ca. 70.000 førespurnader frå kundar kvart år, og at av dei er ca. 10.000 klager på billettkontroll. *Ruter AS* støttar Samferdselsdepartementet i at kundane må klage til transportøren før klager vert sende til klagenemnda, for å unngå at nemnda får mange ugrunna klager. *Ruter AS* er samd med Samferdselsdepartementet i at det kan vere føremålsteneleg med ein heimel i yrkestransportlova som gjev grunnlag for å krevje gebyr frå klagaren ved openbart ugrunna klager.

Ruter AS peikar på at mange av administrasjonsselskapa, medrekna *Ruter AS*, har bruttoavtaler med sine operatørar. Avtalene er inngått etter at det har vore gjennomført anbuds konkurransar, og det er usikkert i kva for grad det er rom for effektiviseringstiltak for å redusere kostnader. *Ruter AS* meiner difor at den finansieringsløyninga som departementet har foreslått vil innebære at administrasjonsselskap og kommunar/fylkeskommunar må velje mellom å kutte i rutetilbodet eller å auke billettprisane for å dekkje inn desse kostnadene, og at dette ikkje er ei god løysing for dei reisande. *Ruter AS* meiner difor at departementet bør vurdere finansieringsløyningar som ikkje fører med seg at dei reisande vert skadelidande, til dømes ei slik løysing som i Sverige.

7.3.3.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg at Forbrukarrådet støttar departementet sitt syn på finansieringa av klageordninga, og er samd i at ordninga bør vere sjølvfinansierande og finansiert av bransjen. Departementet har òg merka seg at Forbrukarrådet meiner at transportørane som er knytte til klageorganet bør betale eit fast årleg gebyr, kom-

binert med gebyr for kvar sak der vedkommande transportør er klaga inn til organet.

Departementet har vidare merka seg at NHO Transport, Ruter AS og Kollektivtrafikkforeningen ønskjer at departementet vurderer alternative løysingar for finansiering av klagenemnda. NHO Transport er oppteke av at det ikkje bør vere busselskapa, og særleg ekspressbusselskapa, som skal finansiere klagenemnda, men at fylkeskommunane og administrasjonsselskapa må dekkje den største delen av kostnadene. Ruter AS og Kollektivtrafikkforeningen viser til at dei reisande bør haldast skadeslause. Departementet har òg merka seg Finnmark fylkeskommune sine framlegg om auke i offentlege tilskot, differensieringsmodell og tilskotsordning, for å finansiere og fordele kostnadene ved klagenemnda. Departementet har merka seg NSB AS sine synspunkt om fordeling av kostnadene knytte til drifta av Transportklagenemnda mellom dei ulike transportsektorane.

Departementet har merka seg NRF si fråsegn om at finansieringsordninga bør vere så enkel som mogleg, og gjerne etter mønster frå jernbanesektoren.

Departementet meiner det er eit viktig omsyn ved utviding av Transportklagenemnda sitt ansvarsområde å sikre like reglar for finansiering av ordninga på tvers av transportsлага. Det er eit poeng i seg sjølv at alle transportsлага som er med i Transportklagenemnda dekkjer sine eigne kostnader, og at det ikkje vert oppretta særordningar med statleg finansiering av ein sektor. Departementet finn det difor naturleg å finansiere klageordninga for busspassasjerar i samsvar med den måten Klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerar vert finansiert på i dag, dvs. gjennom gebyr frå bransjen.

Departementet vil understreke at det er dei som driv persontransport i rute, medrekna selskap med transportøransvar som administrer rutesambanda i fylka, som skal vere knytte til klagenemnda og betale gebyr.

Departementet viser til at framlegget til lovheimel er vid nok til at ein kan vurdere å innføre gebyr frå brukarane av nemnda utan å gå vegen om lovending.

Når det gjeld økonomiske konsekvensar for fylkeskommunane vil departementet komme tilbake til dette i samband med forskriftsarbeidet.

Departementet legg vekt på at kostnadsfordelinga mellom dei ulike transportsлага som er lagde til Transportklagenemnda skal skje på ein rettviss måte. Når det gjeld kva prinsipp som skal leggjast til grunn for fordeling av kostnadene mellom transportsлага, vil det vere naturleg å sjå på dei løysingane som er etablerte for fordeling av

kostnader mellom tog og fly i nemnda. Samstundes vil departementet peike på at det er viktig å finne løysingar som er praktisk moglege å gjennomføre både for dei transportørane som vert underlagt nemnda og for dei som skal krevje inn gebyra. Departementet vil komme tilbake til spørsmålet i samband med forskriftsarbeidet.

Departementet har merka seg fråsegna frå NRF om dei økonomiske og administrative konsekvensane for Transportklagenemnda. Departementet vil komme tilbake til dette i det vidare arbeidet med utvidinga av Transportklagenemnda.

Departementet viser elles til grunngevinga for framlegget generelt, og meiner det er grunnlag for å gå vidare med den ordninga for finansiering det vart lagt opp til i høyringa. Departementet vil komme tilbake til dei nærare detaljane for ordninga i samband med utarbeidinga av forskrifter.

7.3.4 Sakshandsamingsreglar

7.3.4.1 Departementet sitt framlegg

Departementet gjorde i høyringsnotatet framlegg om at reglane i luftfartslova om klagerett for passasjerane, plikt til å opplyse om dette, og om tilhøvet til dei alminnelege domstolane, jf. §§ 10-45, 10-46 og 10-47, òg skulle gjelde for handsaming av klager frå busspassasjerar. Dette er nærare omtalt i Ot.prp. nr. 9 (2006–2007) pkt. 6.6.8 (side 68 flg.).

Departementet viste til at framlegget skulle sikre at dei same sakshandsamingsreglane gjeld for klageorganet si handsaming av klager på dei ulike transportsлага. Ein tilsvarende referanse er teken inn i jernbanelova § 7 c.

7.3.4.2 Høyringsfråsegner

Ingen av høyringsinstansane uttaler seg direkte om framlegget om sakshandsamingsreglar.

7.3.4.3 Departementet si vurdering

Departementet viser til grunngevinga for framlegget generelt og held fast ved framlegget til lovending.

7.3.5 Verknaden av avgjerdene i klageorganet (retts- og tvangskraft)

7.3.5.1 Departementet sitt framlegg

Departementet gjorde i høyringsnotatet framlegg om at det i lova vert slått fast at avgjerdene i klageorganet ikkje skal vere rettsleg bindande.

Departementet viste til at det var vurdert om avgjerdene i klageorganet skal vere rådgjevande eller rettsleg bindande for dei aktørane dei rettar seg mot.

Departementet viste i høyringsnotatet til at ein ved gjennomføring av tilsvarende reglar for luftfart og jernbane har valt ikkje å la avgjerdene til klageorganet vere bindande for dei transportørane som avgjerdene rettar seg mot.

På luftfartsområdet er spørsmålet om retts- og tvangskraft for avgjerdene i klagenemnda drøfta nærare i Ot.prp. nr. 9 (2006–2007) Om lov om endringer i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) pkt. 6.6.7. Det vart her peika på at det viktigaste argumentet mot at avgjerder skal ha retts- og tvangskraft, er prinsippet i norsk rett om at bindande avgjerder i tvistemål som hovudregel skal kunne prøvast av ein høgare instans. Med tvangskraft vil den som ikkje har fått medhald i klageorganet, vere tvinga til å reise søksmål for å få tvangskrafta oppheva. Til dømes kan ein forbrukar som har fått heilt eller delvis medhald i klageorganet, tvingast inn i eit søksmål. Utan tvangskraft vil kvar av partane framleis kunne ta ut søksmål, men dei vil då måtte vurdere prosessrisiko og kostnader opp mot eit forlik i saka. Risikoen for ufrivillig å verte trekt inn i ein domstolsprosess vil kunne føre til at personar som har rettsleg grunn til å klage, vel å ikkje nytte klageretten. Dette er ei ulempe sjølv om dei fleste klagenemndane mest sannsynleg vil falle inn under handsamingsmåten småkravsprosess, jf. kapittel 10 i lov 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister (tviste-lova).

Departementet viste i høyringsnotatet til at gode grunnar talar for at spørsmålet om retts- og tvangskraft bør regulerast likt for dei ulike transportslaga. På bakgrunn av dette fann departementet at avgjerdene frå klagenemnda som handsamar klager frå busspassasjerar, heller ikkje bør ha retts- eller tvangskraft. Det vart vist til at ein i staden bør sikre at avgjerdene vert følgde opp ved at dei får eit godt fagleg innhald, ved å påleggje dei transportørane som vert felte i klagenemnda å forklare korleis dei vil følgje opp avgjerdene, eller grunngje kvifor dei ikkje vil følgje opp avgjerdene til klagenemnda.

7.3.5.2 Høyringsfråsegner

Forbrukarrådet har i utgangspunktet god erfaring med at bransjen følgjer avgjerdene i dei ulike nemndene. Forbrukarrådet viser til at saka i media, der Norwegian kritiserar Transportklagenemnda med bakgrunn i usemje om nemnda sine

avgjerder, likevel viser sårbarheita som ligg i klageordningar utan retts- og tvangskraft. Forbrukarrådet ber difor departementet om å vurdere moglegheitene for å gje klageordninga retts- og tvangskraft. Alternativt meiner Forbrukarrådet at det er avgjerande at organet som får mynde til å sanksjonere brot på forordninga, får reelle sanksjonsverktøy og at brot på forordninga vert sanksjonert. Til dømes har Luftfartstilsynet etter Forbrukarrådet sin kjennskap ikkje gjeve sanksjonar på bakgrunn av EU-forordning om flytransport (EF) 261/2004 etter at ho tredde i kraft. Forbrukarrådet meiner at det difor ikkje er ein tilfredsstillande og effektiv praksis ved handheving av forordninga.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) meiner det er uheldig at avgjerdene i klageorganet ikkje skal vere rettsleg bindande. FFO meiner at pålegget om å følgje opp fellande resultat i klagenemnda vert for svakt når det berre vert gjort greie for korleis avgjerda skal verte følgd opp eller kvifor ho ikkje vert følgd opp.

Kollektivtrafikkforeningen peikar på at framlegget om at avgjerder ikkje skal vere rettsleg bindande, og at passasjerane først må nytte interne klagemoglegheiter, er vesentlege premissar for utvidinga av kompetanseområdet til nemnda.

NHO Transport er samd med departementet i at det må vere lik handsaming for alle transportslag slik at nemnda sine avgjerder ikkje skal ha retts- og tvangskraft.

7.3.5.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg at NHO Transport og Kollektivtrafikkforeningen støttar departementet sitt framlegg om at klageorganet sine avgjerder ikkje skal ha retts- og tvangskraft.

Departementet har merka seg FFO sine fråsegner om at dei meiner det er uheldig at klageordninga sine avgjerder ikkje skal vere rettsleg bindande, og at Forbrukarrådet ber departementet vurdere om det er mogleg å gje klageorganet sine avgjerder retts- og tvangskraft.

Departementet meiner det er naturleg å velje den same løysinga for klager frå busspassasjerar som for passasjerar med tog og fly. Ei felles løysing er naturleg både ut frå omsynet til lik handsaming mellom transportslaga, og ut frå at klagehandsaminga vert lagt til same organ. Departementet viser til at framlegget gjev heimel for å fastsetje i forskrift at føretak som ikkje rettar seg etter avgjerdene frå klageorganet skal komme med ei skiftleg grunngjeving. Vidare kan departementet fastsetje i forskrift at slike grunngjevingar

og lister med namna på dei føretaka som ikkje rettar seg etter avgjerdene frå klageorganet, skal offentleggjerast, jf. at lovframlegget viser til luftfartslova § 10-44 andre ledd nr. 5 og 6.

Departementet viser elles til grunngevinga som vart gjeve i høyringsnotatet, og held fast ved lovframlegget.

7.3.6 Ansvarsområdet til klageorganet

7.3.6.1 Departementet sitt framlegg

Det vart i høyringsnotatet gjort framlegg om at klageordninga i tillegg til rettar etter forordninga skal omfatte rettar for passasjerane etter avtalen mellom passasjerane og transportøren (transportvilkåra). Transportvilkåra gjev berre rettar overfor transportøren. Klager som rettar seg mot andre tenesteytarar kan berre gjelde plikter desse har etter forordninga. Klageordninga skal berre omfatte klager på rettar som er knytte til persontransport i rute.

Forordninga krev berre at dei passasjerrettane som følgjer av forordninga skal vere omfatta av klageordninga. Departementet la i vurderinga av om klageorganet også bør omfatte passasjerrettar som er fastsette i transportvilkåra vekt på at forordninga ikkje er til hinder for at nasjonale reglar gjev passasjerane betre rettar enn det som følgjer av forordninga.

Departementet la i høyringsnotatet vidare vekt på at passasjerane neppe vil sjå det som logisk at ein kan klage på tilhøve som gjeld rettar som er fastsette i forordninga, men ikkje på tilhøve som gjeld rettar som går fram av transportvilkåra til transportørane.

I tillegg er det lagt vekt på at Transportklagenemnda på luftfarts- og jernbaneanrådet òg handsamar klager etter transportvilkåra til transportørane, og ikkje berre etter rettane som følgjer av EØS-regelverket.

Dersom ansvarsområdet til klageorganet vert utvida til å gjelde klager på transportvilkåra, vil det truleg innebære at omfanget av klager vert ein god del større enn om ansvarsområdet vert avgrensa til å gjelde klager etter forordninga. Ei slik utviding av ansvarsområdet vil mellom anna føre til at klager på gebyr for manglande gyldig billett kjem inn under ordninga. Sjølv om omfanget av klager vert større med ei slik ordning, meiner departementet at omsynet til forbrukarinteressene talar for at det nasjonale klageorganet skal kunne handsame klager av denne typen.

Departementet fann det i høyringa vidare naturleg å avgrense ansvarsområdet for klage-

organet til å handsame klager som er knytte til persontransport i rute. Dette er i samsvar med forordninga. Avgrensinga inneber at ein ikkje kan bringe klager som er knytte til transport utanfor rute, som transport med turvogn og drosje, inn for klageorganet.

Etter ei samla vurdering fann departementet at ansvarsområdet til klageorganet bør omfatte både dei rettane passasjerane har etter EØS-retten, og dei rettane som følgjer av avtalen mellom passasjerane og transportøren (transportvilkåra). I tillegg fann departementet at ansvaret til klagenemnda skal avgrensast til å gjelde klager som er knytte til persontransport i rute.

7.3.6.2 Høyringsfråsegner

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) stiller seg bak Samferdselsdepartementet sitt framlegg om å gå lengre enn det som følgjer av forordninga når det gjeld ansvarsområdet til det nasjonale klageorganet. BLD meiner at ei utviding av det nasjonale klageorganet sitt ansvarsområde til òg å gjelde klager etter transportvilkåra frå passasjerar på trikk, T-bane og bybane, er ei rasjonell og logisk følgje av at ei reise kan innebære bruk av fleire ulike kollektive transportslag.

Hedmark fylkeskommune viser til fråsegn frå *Hedmark fylkes eldreråd*, som er positive til at det vert gjort tiltak som gjer det mogleg å utvide ansvarsområdet til eit nasjonalt klageorgan.

Østfold fylkeskommune ser positivt på at det vert lagt opp til at det nasjonale klageorganet skal handsame klager som gjeld transportørane sine transportvilkår. Fylkeskommunen er òg positive til at det vert lagt opp til at klageorganet får utvida ansvarsområdet sitt til å handsame klager etter transportvilkåra for passasjerar på trikk, T-bane og bybane.

Forbrukarrådet støttar framlegget om at klagenemnda sitt ansvarsområde skal utvidast til å gjelde for trikk og bane, fordi det er nærliggjande å likestille desse transportsлага med busstransport.

Vidare støttar Forbrukarrådet departementet sitt framlegg om at nemnda skal kunne vurdere saker basert på standardvilkår og avtalerettslege reglar. Forbrukarrådet nemner likevel at dei standardvilkåra som vart godkjend av departementet i 2004 ikkje gir eit godt vern av forbrukarane samanlikna med andre forbrukarområde, og ønskjer å kome tilbake til departementet om ei betring av standardvilkåra.

Når det gjeld spørsmålet om mogleg volum av klager viser Forbrukarrådet til Parkeringsklage-

nemnda sin praksis der det er delegert mynde til sekretariatet om å ta avgjerder der det er teken prinsippavgjerder i tilsvarende saker. Dette gjer at arbeidet i nemnda og sekretariatet kan verte effektivisert og arbeidsbyrda redusert.

Forbrukarrådet ser etableringa av klageordninga og klageorganet sitt ansvarsområde i samanheng med ADR-direktivet, der det er krav om etablering av offentlegrettsleg tilbod om tvisteløysing for alle forbrukarkjøp av varer og tenester innanlands og grenseoverskridande innan EØS.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) meiner at det er uheldig at klagenemnda sitt ansvarsområde ikkje skal omfatte transport utanfor rute, som turvogn og drosje, fordi FFO til dømes får mange klager på diskriminerande åtferd knytt til transport med drosjer.

FFO er positiv til at departementet vurderer at ansvarsområdet til klageorganet òg bør omfatte klager på transport med trikk, T-bane og bybane. Vidare finn FFO det positivt at departementet vurderer å innlemme ei klageordning for drosjepassasjerar i Transportklagenemnda sitt ansvarsområde.

Kollektivtrafikkforeningen har ikkje innvendingar mot departementet sitt framlegg til utviding av kompetanseområdet for det nasjonale klageorganet.

Kollektivtrafikkforeningen er samd med departementet i at det nasjonale klageorganet skal få utvida sitt ansvarsområde til òg å omfatte klager etter transportørane sine transportvilkår. Foreninga sluttar seg òg til framlegget om at transportvilkåra for reisande med trikk, T-bane og bybane skal verte omfatta av klageordninga. Grunngevinga er at desse transportsлага er integrert i resten av kollektivtilbodet i ei slik grad at det vil vere urimeleg både for passasjerar og operatørar å skilje desse og tilsvarende klageordning for busspassasjerar.

Frå den reisande sin ståstad meiner *NHO Transport* at det er viktig at eit nasjonalt klageorgan omfattar all lokal kollektivtransport. Dette inneber at buss, tog, trikk og bybane samt lokale båtruter burde inngå i ei felles klagenemnd. *NHO Transport* meiner at argumentet som departementet nyttar for å inkludere trikk, T-bane og bybane i same klagenemnd er at desse ofte er knytt saman i nettverk. *NHO Transport* viser til at det òg gjeld for tog- og båtruter der det er aktuelt. Etter *NHO Transport* si meining burde ein få ei felles klagenemnd for all kollektivtransport, medrekna tog og buss.

NHO Transport meiner det bør etablerast ei eiga klagenemnd for kollektivtransport, med-

rekna tog og båt, fordi problemstillingane som nemnda skal handsame avvik frå transportmarknaden som flyreiser opererer i.

NHO Transport er samd i at klageorganet skal handsame klager på transportvilkåra og at ordninga skal avgrensast til persontransport i rute.

NSB ser det som positivt at òg passasjerar med buss, T-bane og trikk skal kunne nyte godt av ordninga.

Ruter AS viser til at kundesenteret deira i dag handsamar klager frå reisande som nyttar buss, båt, T-bane og spurvogn, og at mange klager gjeld spørsmål om gyldig billett, som er likt for alle transportsлага. Etter *Ruter AS* si meining bør eit nasjonalt klageorgan difor ha kompetanse til å handsame klager etter forordninga på all kollektivtransport, inkludert båt.

Ruter AS meiner at dersom klagenemnda berre har kompetanse til å avgjere saker etter forordninga kan nemnda, til dømes i ei sak om billett-kontroll, ta stilling til om kunden har fått tilstrekkeleg informasjon (jf. artikkel 24 i forordninga), men nemnda vil ikkje ha kompetanse til å avgjere spørsmål om kunden har gyldig billett (regulert i transportvedtektene). *Ruter AS* er difor samd med departementet i at klageorganet sin kompetanse bør omfatte klager med utgangspunkt i selskapa sine transportvilkår, sjølv om dei ikkje er omtala i forordninga. Etter *Ruter AS* si oppfatning vil ei slik ordning leggje grunnlag for ein mest mogleg einsarta praksis.

7.3.6.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg at dei høyringsinstansane som har merknader knytte til klageorganet sitt ansvarsområde, er positive til dei signala departementet gjev om å utvide ansvarsområdet til det nasjonale klageorganet til å omfatte klager etter transportørane sine transportvilkår, og til å omfatte klager etter transportvilkåra frå passasjerar på trikk, T-bane og bybane.

Departementet har òg merka seg at *Ruter AS*, *Forbrukarrådet* og *NHO Transport* ønskjer at det nasjonale klageorganet skal kunne handsame klager frå sjøtransport. Departementet viser til at *JD* arbeider med å gjennomføre forordninga om sjøpassasjerar sine rettar i norsk rett, jf. pkt. 2.1, og at spørsmålet vil verte vurdert i den samanhengen.

Når det gjeld *Forbrukarrådet* og *FFO* sine merknader om at det nasjonale klageorganet sitt ansvarsområde bør dekkje transport utanfor rute, viser departementet til at det vil vere aktuelt å vurdere dette nærare i samband med gjennomføringa av Europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 11/

2013 om alternative tvisteløysingsmekanismar for forbrukartvistar (ADR-direktivet).

7.4 Krav om tilknytning til eit nasjonalt klageorgan

7.4.1 Departementet sitt framlegg

Departementet kom i høyringsnotatet med framlegg om heimel for å fastsetje at den som driv persontransport med motorvogn i rute i, til eller frå Noreg, og andre som i samband med slik transport har pliktar overfor passasjerane, skal vere knytte til ordninga med eit nasjonalt klageorgan.

Heimelen er nødvendig for å gjennomføre norske plikter etter EØS-avtalen.

Reglane vil få verknad for verksemd som er knytt til persontransport i rute. Det omfattar i første rekkje transport med buss. Der personbil (taxi) vert nytta til å utføre transport i rute, vil denne transporten òg vere omfatta av reglane.

7.4.2 Høyringsfråsegner

Forbrukarrådet støttar fullt ut departementet sitt framlegg om å etablere ei lovpålagd klageordning med plikt til tilknytning til nemnda. Forbrukarrådet meiner det er ønskeleg både prinsipielt og praktisk at ein arbeider for ei mest mogleg nøytral klageordning. Vidare meiner Forbrukarrådet det er enklast å etablere eit nøytralt sekretariat i samband med den lovpålagde klageordninga som departementet gjer framlegg om.

Forbrukarrådet meiner at følgjande er vesentlege føresetnader for etablering av ei uavhengig klagenemnd:

1. Sekretariatet må vere nøytralt og lokalisert uavhengig av bransjen.
2. Nemnda må vere fullt ut finansiert av bransjen.
3. Nemnda må ha ei samansetjing med representasjon frå bransjen og forbrukarar med ein uavhengig leiar av nemnda.
4. Sakshandsaminga må følgje prinsipp om lik handsaming og kontradiksjon.
5. Det må vere openheit kring sakshandsaminga, og nemnda sine avgjerder må verte publisert offentleg.
6. Det må offentleggjerast om partane i bransjen ikkje følgjer nemnda sine avgjerder.
7. Informasjon om nemnda, medrekna praksis og regelverk på området, må offentleggjerast på nettet på ei brukarvennleg måte.
8. Det må verte etablert effektive moglegheiter for sanksjonar dersom aktørane ikkje følgjer nemnda sine avgjerder.

7.4.3 Departementet si vurdering

Departementet har merka seg høyringsfråsegna frå Forbrukarrådet.

Departementet viser til grunngevinga for framlegget generelt og held fast ved framlegget til lovendring.

7.5 Nasjonalt handhevingsorgan og sanksjonar

7.5.1 Departementet sitt framlegg

Det vart i høyringsnotatet gjort framlegg om heimel i yrkestransportlova for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som har ansvar for å handheve forordninga, og for å fastsetje sanksjonar ved brot på reglane. Det vart òg gjort framlegg om at departementet kan fastsetje nærare reglar om handhevingsordninga i forskrift.

Heimelen er nødvendig for å oppfylle norske plikter etter EØS-avtalen.

Det nasjonale klageorganet vil handsame klager frå dei einskilde passasjerane, medan handhevingsorganet vil følgje opp dei tilfella der det skjer systematiske brot på reglane i forordninga, til dømes i form av at det ikkje vert etablert ei assistanseordning eller at dei tilsette hos ein transportør ikkje får tilstrekkeleg opplæring. Ein viktig skilnad mellom klageorganet og handhevingsorganet er at klageorganet sine avgjerder ikkje skal vere rettsleg bindande, medan handhevingsorganet kan gripe direkte inn med sanksjonar.

Forordninga krev at nasjonalstatane skal peike ut eit organ som er ansvarleg for å handheve forordninga. Handhevingsorganet skal vere uavhengig av pliktsubjekta etter forordninga.

Departementet viste difor i høyringa til at det er føremålstenleg at handhevingsorganet berre får kompetanse til å handheve passasjerrettar med grunnlag i forordninga. Innanfor luftfarten er det Luftfartstilsynet som er handhevingsorganet etter forordninga om rettar for flypassasjerar, og for jernbanesektoren er det Statens jernbanetilsyn som er tildelt denne rolla for forordninga om rettar for jernbanepassasjerar.

Vegtilsynet, som vart etablert 20. juni 2012, har som mandat å føre tilsyn med tryggleiken på den delen av riksvegnettet som Statens vegvesen har ansvar for. Vegtilsynet fører ikkje tilsyn med aktørane innanfor vegtransporten.

Departementet viste i høyringsnotatet til at det var naturleg at ansvaret for å handheve forordninga vert lagt til Vegdirektoratet, som allereie

har ein kontrollfunksjon på andre område innan vegtransport.

Departementet viste i høyringsnotatet til at handhevingsordninga kan regulera nærare i forskrift.

Departementet gjorde i høyringa merksam på at forordninga om forbrukarvernssamarbeid inneber at norske styresmakter skal delta i eit forpliktande samarbeid med andre styresmakter innan EØS om å stoppe brot på mellom anna forordninga om busspassasjerrettar som skjer over landegrensene. Etter marknadsføringslova § 47 er det Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet som peikar ut styringsorganet som skal handheve forordninga om forbrukarvernssamarbeid. Mykje talar for at det same organet som skal handheve forordninga for busspassasjerrettar, òg bør få i oppgåve å delta i forbrukarvernssamarbeid om busspassasjerrettar.

Som nemnt i pkt. 5.11 krev forordninga at handhevingsorganet skal setje i verk dei tiltaka som er nødvendige for å sikre at forordninga vert etterlevd. Sanksjonane skal vere effektive, proporsjonale og avskrekkande.

Brot på reglane i forordninga vil etter implementeringa av forordninga kunne sanksjonera etter reglane i yrkestransportlova. Departementet konkluderte i høyringsnotatet med at sanksjonsformene etter yrkestransportlova ikkje fullt ut høver til handheving av reglane i forordninga.

Departementet viste i høyringa til at handhevingsorganet bør kunne påleggje transportørane, selskap med transportøransvar som administrerer rutesambanda i fylka, terminaloperatørar og dei andre aktørane som er omfatta av forordninga, å rette dei tilhøva som er i strid med reglane i forordninga. Dersom slik retting ikkje vert gjort, bør handhevingsorganet ha heimel til å skrive ut tvangsmulkt til dei aktørane som ikkje rettar seg etter pålegga.

Sanksjonane som vert pålagde av handhevingsorganet, skal ikkje vere til hinder for at påtalemakta kan gje bot, eller at løvestyresmakta kan kalle tilbake løyvet med heimel i yrkestransportlova.

7.5.2 Høyringsfråsegner

Finnmark fylkeskommune støttar framlegget om at Vegdirektoratet vert oppnemnd som handhevingsorgan, fordi dei allereie har tilsvarande oppgaver.

Statens vegvesen (SVV) viser til at det operative arbeidet med godkjenning og tilsyn ikkje vert utført av Vegdirektoratet, men av regionale til-

synseiningar som er oppretta spesielt for føremåla.

SVV viser til at dei allereie har tilsynsoppgåver for andre område av vegtransporten, og har dei seinare åra lagt ned store ressursar i å profesjonalisere vegvesenet sin tilsynsverksemnd.

SVV meiner at gode grunnar talar for at vegvesenet vert utpeika som handhevingsorgan.

SVV viser til at departementet foreslår at Vegdirektoratet skal tilleggjast ansvaret for å handheve forordninga. SVV meiner det bør vurderast om ansvaret skal verte lagt til Statens vegvesen med høve for å delegere til den eininga som skal utføre det praktiske tilsynsarbeidet. SVV viser til at tilretteleggjing og koordinering av dette arbeidet må skje i Vegdirektoratet. SVV meiner òg at klageordninga bør vurderast nærare.

SVV meiner at ei tilføring av nye oppgaver fører til at kapasitet og kompetanse må byggjast opp. Dette gjeld anten oppgaver vert lagt til dei regionale tilsynseiningane, eller til Vegdirektoratet når det gjeld regelverksutvikling og utvikling av retningsliner og kvalitetsstyring av slike oppgaver i regionane, samt eventuelt handsaming av klagesaker.

SVV peikar på at behovet for ressursar vil vere avhengig av kva form for tilsyn det skal vere. SVV ser for seg ulike løysingar, som til dømes:

- Tilsyn hos alle med fastsette mellomrom. SVV ser ikkje dette som realistisk, da det er for ressurskrevjande.
- Målretta tilsyn der vegvesenet sjølve vel tilsynsobjekt og tilsynsystema ut i frå fastsette vilkår. SVV meiner dette kan vere aktuelt, da SVV utfører slikt tilsyn på andre område.
- Minst ressurskrevjande, og truleg minst effektivt, vil vere eit tilsyn som berre vert utført på førespurnad frå klagenemnda.

På bakgrunn av at klagenemnda sine avgjerder ikkje skal vere rettsleg bindande, meiner SVV at dei som handhevingsorgan må gjere ei sjølvstendig vurdering med dei undersøkingar som høyrer til.

SVV peikar på at ein må ta stilling til om Statens vegvesen skal føre tilsyn/kontrollere ute blant dei reisande og tilsette, eller først og fremst basere tilsynet på dokumentkontroll. SVV meiner vidare at det må avklarast om det skal vere obligatorisk opplæring, og kva krav som i så fall skal verte stilt til denne opplæringa.

SVV meiner at løysingane som vert valt bør verte styrte ut i frå kor viktig ein reknar passasjerrettane, kor stor fare det er for at reglane ikkje vert følgde, og om det er behov for å sikre like konkurransevilkår.

SVV meiner på bakgrunn av erfaringar med andre tilsynsoppgåver at framlegget i høyringsnotatet om tildeling av eitt årsverk for å utføre dei nye tilsynsoppgåvene er alt for lågt, og at dette først kan verte berekna når dei problemstillingane som er nemnde er greia ut. SVV viser til at området for tilsyn er omfattande. SVV peikar òg på at bruk av ein reaksjon som tvangsmulkt føreset grundig sakshandsaming, medrekna oppfølging, i regionane og ved klagehandsaming. SVV viser til at Vegdirektoratet i tillegg er tiltenkt ei koordinatortoppgåve. SVV meiner det òg er usikkert om behovet for ressursar vil gå ned etter at oppstartsfasen er avslutta. SVV meiner difor at omfanget på tilsynsoppgåva må vere tydelegare før SVV kan seie noko om ressursbehovet.

SVV meiner at handhevingsstyresmakta bør ha effektive verkemiddel for å kunne sanksjonere brot på regelverket. SVV meiner at reaksjonar som pålegg om retting, tvangsmulkt og lovbrotsgebyr ved brot er nyanserte og effektive verkemiddel for å handtere brot på reglane og tilpasse sanksjonen til brotet.

SVV rår departementet til å vurdere innføring av lovbrotsgebyr ved endring av yrkestransportlova i tillegg til pålegg om retting og tvangsmulkt. SVV peikar på at subjektet for eit lovbrotsgebyr bør vere føretaket, og at vilkåret for å kunne utferde eit slikt gebyr bør vere at ein som handlar på vegne av føretaket har handla med forsett eller aktløyse. Grunngevinga for at dei berre foreslår at føretaket skal vere ansvarssubjekt for lovbrotsgebyret og ikkje fysiske personar i føretaket er at det er leiinga i føretaket som er nærast til å sørge for at krava som er knytte til passasjerrettane vert følgde, og som gjennom opplæring og instruksjonar kan setje i verk tiltak for å hindre brot på reglane.

SVV peikar på at storleiken på tvangsmulka og lovbrotsgebyret, skal motivere verksemdene til å følgje opp pålegg innan ein fastsett frist, òg å overhalde regelverket. Mulka og gebyret må vere av ein slik storleik at dei fjernar dei fordelane som den som bryt reglane får ved å fortsetje den ulovlege verksemda. Samstundes må dei ikkje vere urimeleg høge.

SVV er positive til at alle reaksjonsmidlane kjem klart til uttrykk i lova. SVV meiner det bør verte gjort på same måte som eksisterande reaksjonsføresegner, så lenge det ikkje er fagleg behov for ulik utforming. SVV viser til at dei skal starte eit revisjonsarbeid knytt til godkjenning- og tilsynsheimlar innan trafikant- og kjøretøyområdet.

Forbrukarrådet finn det nærliggande å leggje ansvaret for handheving av forordninga til Vegdirektoratet.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) viser til at dei er forundra over at ikkje Vegtilsynet får ansvaret for handheving av forordninga, slik som Luftfartstilsynet og jernbanetilsynet har på sine område. FFO er ikkje samd i at handhevinga vert lagt til Vegdirektoratet, men er glade for at handhevingsorganet kan gripe direkte inn med sanksjonar, til dømes tvangsmulkt.

7.5.3 Departementet si vurdering

Finnmark fylkeskommune og Forbrukarrådet støttar departementet sitt framlegg om at ansvaret for handheving av forordninga vert lagt til Vegdirektoratet.

Departementet har merka seg at FFO meiner at Vegtilsynet bør få ansvaret for å handheve forordninga.

Departementet vil peike på at Vegtilsynet sitt mandat er avgrensa til å føre tilsyn med tryggleiken knytt til infrastrukturen på riksvegnettet. Departementet er samd med Statens vegvesen i at ansvaret for handhevinga av forordninga formelt bør leggjast til Statens vegvesen med høve til å delegere mynde til den eininga i etaten som skal utføre det praktiske tilsynsarbeidet. Statens vegvesen har fleire tilsyns- og kontrolloppgåver overfor aktørar i vegtransportnæringa. Departementet meiner difor det er naturleg at dei òg er handhevingsorgan for forordninga om busspassasjerrettar.

Departementet legg til grunn at ved utpeiking av Statens vegvesen som handhevingsorgan vil etaten sjølv kunne organisere handhevinga på ein måte som er føremålsteneleg for å ivareta dei oppgåvene som er knytte til handhevinga.

Departementet har merka seg Statens vegvesen si fråsegn om økonomiske og administrative konsekvensar ved at dei vert peika ut som handhevingsorgan etter forordninga. Departementet viser til at overslaget som vert gjeve i høyringsnotatet er i samsvar med dei ressursane som vert nytta av Luftfartstilsynet og Statens jernbanetilsyn som er peika ut til å handheve forordningane om passasjerrettar for reisande med fly og tog. Departementet vil komme nærare tilbake til dei økonomiske og administrative konsekvensane for handhevingsorganet i samband med forskriftsarbeidet. Departementet har òg merka seg Statens vegvesen si fråsegn om at dei i tillegg til pålegg om retting og tvangsmulkt som sanksjonsmiddel for brot

på reglane, vil ha høve til å påleggje lovovertrappingsgebyr.

Departementet viser til at det ved handheving av forordninga om jernbanepassasjerar sine rettar berre er opna for pålegg om retting og tvangsmulkt som sanksjonar, og meiner det ikkje er

grunn til å opne for ytterlegare sanksjonar for handheving av busspassasjerar sine rettar.

Departementet viser til grunngjevinga for framlegget generelt, og held fast ved det opphavlege framlegget, men med den presiseringa at Statens vegvesen vert peika ut som handhevingsorgan.

8 Økonomiske og administrative konsekvensar

I høyringsnotatet viste departementet til at gjennomføringa av forordninga om busspassasjerrettar i norsk rett vil innebere økonomiske og administrative konsekvensar både for private aktørar og for det offentlege. Konsekvensane vil først oppstå når sjølve forordninga vert implementert i forskrift.

8.1 Private aktørar

Når det gjeld rettane til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, vil ekstra kostnader for private aktørar avhenge av i kva grad transportørane eller terminaloperatørane allereie legg til rette for denne gruppa av reisande.

For terminaloperatørane vil det kunne vere nokre administrative og økonomiske konsekvensar i samband med å etterleve reglane om reiseinformasjon mv. i forordninga.

Dei største kostnadene vil oppstå på dei terminalane som vert peika ut til å etablere ei assistanseordning for personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne. Dette kan føre til at dei som drifrar terminalane, må auke talet på tilsette for å ta vare på tilbodet til desse passasjergruppene.

Det er vanskeleg å seie noko sikkert om kostnadene for å etablere ei assistanseordning for busspassasjerar. Det kan likevel opplysast at etter tilsvarande regelverk vart innført for jernbanesektoren er det i dag tilbod om assistanse på jernbanestasjonane Oslo S, Gardermoen, Trondheim, Bergen og Lillehammer. Nokre av stasjonane har assistanse gjennom vektartenesta, medan andre har eigne assistanseleverandørar. Den årlege kostnaden for assistansenesta på Oslo S, Trondheim, Bergen og Lillehammer er om lag 2,7 mill. kr i 2014. Avinor dekkjer kostnadene for assistanse på Gardermoen stasjon. Talet på assistanseoppdrag varierer mellom 50 og 1000 oppdrag per år per stasjon.

Dei auka kostnadene for terminaloperatørane kan føre til at ein krev høgare avgifter av transportørane, som igjen kan velte kostnadene sine over på passasjerane.

På bakgrunn av framlegget frå departementet om at bussbransjen skal finansiere det nasjonale

klageorganet, vil dei direkte kostnadene transportørane får, i stor grad vere knytte til finansiering av denne ordninga. Det vil føre til ein auke i kostnadene om transportørane vert pålagde å betale ei avgift per passasjer per reise.

Førebuing av saker for handsaming i nemnda, informasjonsutveksling og dialog med nemnda kan innebere meirarbeid for transportørane, noko som kan føre til ein auke i administrasjonskostnadene. Det kan òg oppstå kostnader for transportørane i samband med krava forordninga stiller om opplæring av dei tilsette som yter assistanse eller er i kontakt med passasjerar med nedsett funksjons- eller rørsleevne.

Dei auka kostnadene vil kunne dekkjast både gjennom eiga effektivisering, auke i billettprisane og tilpassing av rutetilbodet.

For ruter med offentleg godtgjering kan kostnadene òg dekkjast gjennom å auke vederlaget.

8.2 Offentlege aktørar

For det offentlege vil kostnadene vere knytte til handhevingsorganet, fylkeskommunane og Transportklagenemnda. Statens vegvesen vil få utvida arbeidsoppgåvene sine når det gjeld tilsyn med passasjerrettar.

Departementet reknar med at tilsynsoppgåvene vil variere i omfang, og at det i stor grad vil vere opp til handhevingsorganet å bestemme kor aktive dei vil vere. Dei administrative og økonomiske konsekvensane for handhevingsorganet vil vere avhengig av korleis tilsynet vert organisert.

Departementet reknar med at handhevingsorganet vil trenge om lag 1-2 årsverk i oppstartsfasen, og at behovet for ressursar etter kvart vil gå ned.

Fylkeskommunane kan, som kjøpar av kollektivtransport, få auka utgifter som følgje av at transportørane får eit høgare kostnadsnivå etter at forordninga er gjennomført. Ein auke i kostnadene for transportørar vil kunne gje utslag i prisen for kjøp av kollektivtransporttenester, både for framtidige kontraktar og for kontraktar som allereie er inngåtte.

Økonomiske og administrative konsekvensar for kommunesektoren vil verte nærare omtala i samband med forskriftsarbeidet.

For Transportklagenemnda vil innlemming av klager frå busspassasjerar føre til endringar.

Transportklagenemnda vil ved ei utviding av ansvarsområdet sitt få ein stor auke i talet på saker som krev handsaming. Transportørane i Noreg får kvart år svært mange førespurnader og klager frå passasjerane. Det er ikkje alle desse klagenene som fell inn under klageordninga, og det er ikkje alle klagenene som dreier seg om klagetema som er dekte av anten EU-forordninga om busspassasjerrettar eller transportvilkåra til selskapa. Det ligg ikkje føre noka felles rapportering eller nokon felles statistikk for passasjerklager og annan kontakt mellom transportørar og passasjerar. Det er difor vanskeleg å talfeste kor stor auken i talet på klager til Transportklagenemnda vil verte.

Auken i talet på klager vil føre til at Transportklagenemnda treng fleire ressursar og fleire tilsette.

Etableringskostnadene for ei ny klagenemnd som skal innlemmast i den eksisterande Trans-

portklagenemnda, er rekna ut til å vere om lag 250 000 NOK. Det er vanskeleg å seie noko sikkert om driftskostnadene i samband med at nemnda vert utvida. Det kan likevel opplysast om at driftsbudsjettet for fly- og jernbaneklagenemnda for 2012 var om lag 3,2 mill. kr for luftfartssektoren og om lag 1,18 mill. kr for jernbanesektoren. Jernbaneklagenemnda starta opp i 2012 og hadde 11 månader med formell drift.

Dersom ein utvidar kompetanseområdet til klagenemnda til òg å handsame klager på transportvilkåra frå passasjerar på trikk, T-bane og bybane, er det sannsynleg at saksmengda, og dermed kostnadene som følgjer av klageordninga, aukar.

Detaljane rundt finansieringa av klagenemnda vil verte nærare omtalte i samband med forskriftsarbeidet. I samband med dette forskriftsarbeidet vil departementet òg komme tilbake til økonomiske og administrative konsekvensar for selskap som drifrar trikk, T-bane og bybane.

Eventuelle økonomiske konsekvensar for staten vert dekkja innan ordinære budsjett eller sett fram som egne budsjettframlegg.

9 Merknader til lovframlegget og iverksetjing

9.1 Merknader til lovframlegget

Til § 32 a om passasjerrettar

Ny § 32 a første ledd i yrkestransportlova skal gje departementet heimel for gjennomføring og utfylling av reglar om busspassasjerrettar som er tekne inn i EØS-retten. Føresegna gjev departementet heimel for å gjennomføre forordning 181/2011 om busspassasjerrettar, samt framtidige EØS-reglar på området, i forskrift.

Andre ledd skal gje departementet heimel for å peike ut terminalar der reisande med nedsett funksjons- eller rørsleevne kan få assistanse. Departementet får heimel til å gje nærare forskrift på området. Heimelen opnar både for at departementet kan peike ut terminalar direkte, og for at departementet kan fastsetje i forskrift kva vilkår som må vere til stade for at ein terminal skal få slike plikter.

Tredje ledd skal gje heimel for departementet til å opprette eit nasjonalt klageorgan for løysing av tvistar mellom passasjerar og den som driv persontransport med motorvogn i rute, og andre som har plikter overfor passasjerane i samband med rutetransport. Dette inneber at i tillegg til den som driv persontransport i rute, medrekna selskap med transportøransvar som administrerer rutesamband i fylka, vil òg ansvarlege for drift av bussterminalar, reisebyrå som formidlar bussreiser, tuoperatørar som sel billettar for reiser med rutebuss og underleverandørar som til dømes dei som sel billettar, kunne verte omfatta av klageordninga. Klageorganet kan handsame både klager etter EØS-regelverket og klager på transportørane sine transportvilkår. Føresegna gjev departementet heimel til å gje nærare forskrift om at klageorganet heilt eller delvis skal finansierast gjennom gebyr frå den som driv persontransport med motorvogn i rute, andre som er omfatta av ordninga, og klagarane. Departementet kan òg gje nærare forskrift om innkrevjing av gebyr. Departementet får dessutan heimel til å gje forskrift om oppnemning av klageorganet, verkeområde,

samansetjing, organisering, sakshandsaming og tilhøvet til valgiftsklausular i samsvar med luftfartsloven §10-44 andre ledd nr. 1 til 3 og nr. 5 og 6. Det vert òg fastsett at reglane i luftfartsloven §§ 10-45 til 10-47 gjeld tilsvarande. Avgjerdene i klageorganet skal ikkje vere rettsleg bindande.

Fjerde ledd skal gje heimel for at departementet kan fastsetje at den som driv persontransport med motorvogn i rute i, til eller frå Noreg, eller andre som i samband med slik transport har pliktar overfor passasjerane, skal vere omfatta av klageordninga i tredje ledd. Det er i hovudsak dei som driv rutetransport med buss, medrekna selskap med transportøransvar som administrerer rutesamband i fylka, som vil verte pålagde å vere omfatta av klageordninga. Dersom personbil (taxi) vert nytta til å utføre transport i rute, vil den som driv verksemda òg verte omfatta av reglane. Departementet kan òg fastsetje at andre som i samband med rutetransport har plikter overfor passasjerane skal vere omfatta av klageordninga.

Femte ledd skal gje departementet heimel for å peike ut eit nasjonalt handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglane i første til fjerde ledd vert følgde. Føresegna skal òg gje heimel for at handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på reglane i første til fjerde ledd. Vidare gjev føresegna departementet heimel til å gje forskrift om at handhevingsorganet utan omsyn til teieplikta kan krevje innsyn og informasjon frå den som mot vederlag driv persontransport med motorvogn i rute, eller andre som i samband med slik transport har plikter overfor passasjerane.

9.2 Iverksetjing

Det vert lagt opp til at lovendinga skal tre i kraft frå den tid Kongen fastset.

Tidspunktet lova skal tre i kraft kan då tilpassast det tidspunktet forordninga om busspassasjerrettar vert teken inn i EØS-avtalen, og nødvendige forskrifter er fastsette.

Samferdselsdepartementet

t i l r å r :

At Dykkar Majestet godkjenner og skriv under eit framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om endringar i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar).

Vi **HARALD**, Noregs Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget vert bedt om å gjere vedtak til lov om endringar i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar) i samsvar med eit vedlagt forslag.

Forslag

til lov om endringar i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar)

I

Lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy vert endra slik:

Ny § 32 a skal lyde:

§ 32 a *Passasjerrettar*

(1) *Departementet kan gje forskrift om gjennomføring og utfylling av reglar om busspassasjerrettar som er tekne inn i EØS-avtalen.*

(2) *Departementet kan peike ut bussterminalar som skal tilby assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, og kan gje nærare forskrift om slike ordningar.*

(3) *Departementet kan gje forskrift om skiping av eit klageorgan for løysing av tvistar mellom passasjerar og den som driv persontransport med motorvogn i rute, eller andre som i samband med slik transport har plikter overfor passasjerane. Departementet kan gje forskrift om at klageorganet heilt eller delvis skal finansierast gjennom gebyr frå den som mot vederlag driv persontransport med motorvogn i rute, andre som er omfatta av ordninga, og klagarane. Departementet kan òg gje forskrift om innkrevjing av gebyr og forskrift som*

nemnt i luftfartsloven § 10-44 andre ledd første punktum og andre punktum nr. 1 til 3 og nr. 5 og 6. Reglane i luftfartsloven §§ 10-45 til 10-47 gjeld tilsvarende. Avgjerdene i klageorganet skal ikkje vere rettsleg bindande.

(4) *Departementet kan fastsetje at den som mot vederlag driv persontransport i rute med motorvogn i, til eller frå Noreg, eller andre som i samband med slik transport har plikter overfor passasjerane, skal vere omfatta av klageordninga i tredje ledd.*

(5) *Departementet kan peike ut eit handhevingsorgan som skal føre tilsyn med at reglar gjevne i, eller med heimel i, første til fjerde ledd vert følgde. Handhevingsorganet kan gje pålegg om retting og tvangsmulkt ved brot på reglane i første til fjerde ledd. Departementet kan gje forskrift om at handhevingsorganet utan omsyn til teieplikta kan krevje innsyn og informasjon frå den som mot vederlag driv persontransport med motorvogn i rute, eller andre som i samband med slik transport har pliktar overfor passasjerane.*

II

Lova gjeld frå den tid Kongen fastset.