

Justis og beredskapsdepartementet  
Lovavdelingen  
PB 8005 DEP  
0030 OSLO

Ref.: KB

Oslo, 11.03.2016

## Høring – klageorgan for båtpassasjerer – endringer i transportklagenemndforskriften

### 1. Generelt

Det vises til Samferdselsdepartementets brev av 20.01.2016, med høringsfrist 11.03.2016, og Kollektivtrafikkforeningens tidligere høringsvar den 25.09.2015 i forbindelse med klageordningen for passasjerer med sporvei, tunnelbane og forstadsbane.

Kollektivtrafikkforeningen er en nasjonal bransjeorganisasjon for fylkeskommunale kollektivselskap/fylkeskommuner som planlegger og kjøper inn kollektivtrafikk.

Vi setter kunden i sentrum for all vår virksomhet og er opptatt av at både reise og klageforløp skal være så enkelt som mulig for kunden og at det bør være likt for alle transportmidler innenfor kollektivtrafikken.

Sjøtransport inngår i det fylkeskommunale kollektivtilbudet i ti fylker<sup>1</sup> og det er i tillegg et par fylkeskommuner som har mindre enkeltruter på sjø. Sjøtransport, og spesielt fylkesveisambandene, skiller seg noe fra resten av det fylkeskommunale kollektivtilbudet fordi det ofte ikke finnes noe alternativ til en ferje og det derfor kan anses mer som en del av veiinfrastrukturen enn som et kollektivtilbud. Likevel er ikke sjøtransporten våre medlemmer tilbyr veldig ulikt fra resten av deres tilbud.

Sjøtransporten som tilbys av våre medlemmer er altså en integrert del av det samlede kollektivtilbudet i fylkene og de reisende bytter ofte transportmidler på sine reiser.

Åtte av fylkene som har et kollektivtilbud på sjø selger billetter som fungerer på tvers av de ulike transportmidlene. Dette får konsekvenser for hvordan vi mener klager på sjøtransport bør behandles og for valg av finansieringsmodell.

### 2. Interne klageordninger

Vi støtter departementets anbefaling om at klageorganet kun skal behandle klager som allerede er behandlet hos tjenesteyter.

---

<sup>1</sup>Dersom man legger sammen det fylkeskommunale tilbudet (fylkesvegsamband, ferje og hurtigbåt) med det statlige tilbudet (riksvegsamband) har man sjøtransport i over 15 fylker.

Departementet ba i høringsnotatet om en redegjørelse for eksisterende interne klageordninger. De fleste av våre medlemmer behandler klager fra båtpassasjerer på lik linje med klager fra busspassasjerer. Hos noen gjelder også deres reisegaranti for båt i tillegg til buss. Generelt er det få klager fra båtpassasjerer, færre enn fra busspassasjerer.

Det varierer noe om klager fra båtpassasjerer behandles av administrasjonsselskap eller operatør (rederi). Det kommer an på hva klagen gjelder. Er det for eksempel klage på personell eller materiell går den direkte til operatør, mens den går til administrasjonsselskap/fylkeskommune dersom det gjelder avgangstider eller informasjon.

### **3. Nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer**

Vi er enig i at Transportklagenemndas kompetanse bør utvides slik at nemnda også blir klageorgan for klager fra båtpassasjerer.

### **4. Transportklagenemndas kompetanse**

Der administrasjonsselskap har egne transportvilkår, mener vi at klageorganet også bør behandle klager på egne transportvilkår, som den gjør for luftfart og jernbane og som det er foreslått at den skal gjøre i kollektivtrafikknemnda. Fra et forbrukerperspektiv kan det være vanskelig å orientere seg dersom det er ulike vilkår for ulike transportformer som kan klages inn til nemnda.

### **5. Organisering av nemnda**

Når det gjelder nemndas sammensetning for å sikre at nemnda har nødvendig kompetanse til å behandle klager fra sjøtransport er vi enige i prinsippet om at ett medlem skal representere den innklagete transportsektor.

Klager på sjøreiser tilbudt av våre medlemmer vil typisk knytte seg til vilkår og pris for hele reisen, ofte med flere transportmidler, korrespondanse med andre transportmidler og lignende. Vi antar at det vil være annerledes for langtrafikk og utenriksfart. Vi ser derfor en forskjell mellom de sjøreisene som tilbys av våre medlemmer og reiser innenfor langtrafikk og utenriksfart.

For sjøreiser tilbudt av våre medlemmer vil man befinne seg et sted mellom en kollektivreise og en sjøreise. Det kan også hende at den reisende har benyttet flere transportmidler på samme billett og reise.

Vi vil derfor foreslå at klager fra båtpassasjerer på fylkeskommunalt tilbud behandles i kollektivtrafikknemnda med en representant fra sjøsiden til stede. Sekundært mener vi

at klagen kan behandles i sjøtransportnemnda, men da med en representant fra kollektivnemnda tilstede for å sikre kollektivtrafikal kompetanse i klagebehandlingen.

At styresammensetningen endres slik at det utvides fra fem til seks personer mener vi er fornuftig.

## **6. Finansiering av klageorganet**

Når det gjelder finansiering er dette et komplekst spørsmål. Vi anser alternativ 3 som å være det beste alternativet, der man skiller mellom innenriks og utenriks sjøfart og deretter tar utgangspunkt i passasjertall.

Det er imidlertid viktig å merke seg at passasjertallene ikke er like sikre for ferjer (riks- og fylkesveissamband) som de er for passasjerbåter. På passasjerbåter har man sikre passasjertall, mens det for ferjene er knyttet større usikkerhet til tallene. Dersom Autopass innføres som betaling på ferje vil dette føre til ytterligere usikkerhet fordi man da går fra personbasert betaling og over til bilbasert betaling. Dette er noe Transportklagenemnda vil måtte ta hensyn til i fordelingen av gebyr.

I tillegg til å basere seg på passasjertall må nemnda utvise skjønn i utmålingen av gebyr etter det første året. Som nevnt er det ikke sikkert passasjertallene viser det hele bildet. I tillegg mener vi at de operatører/administrasjonsselskap som får klager mot seg til nemnda bør betale et større gebyr enn dem som ikke mottar klager. Dette vil sikre løsningsorientert saksbehandling i første klageinstans og samtidig være et incitament for å yte god kundeservice.

Alternativ 1 med billettomsetning er ikke en god løsning. Av de ti fylkene som har et kollektivtilbud på sjø, har åtte billetter som fungerer på tvers av transportmidler. Det vil derfor være vanskelig å fordele billettomsetningen på de ulike transportmidlene.

Alternativ 2 med passasjerkilometer anbefales ikke fordi man ikke har gode tall for passasjerkilometer i det enkelte fylke.

Med vennlig hilsen  
Kollektivtrafikkforeningen



Olov Grøtting

Daglig leder