



Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep  
0030 Oslo

Ref.: OG

Oslo, 20.03.2018

## **Høringsuttalelse ref 17/777-2: Forslag til nye standardvilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge**

Kollektivtrafikkforeningen har følgende kommentarer til forslaget:

### **§4 Billett**

De fleste administrasjonsselskap har per i dag godkjente vilkår som gir adgang til å ilegge mindreårige tilleggsgebyr, men til en redusert sats. Dette er viktig for å ha anledning til å sikre egne inntekter. Det vil være en fordel at det gis nasjonale føringer på adgangen til dette og gebyrnivået. Dette for å sikre ensartet behandling av passasjerer og for å kunne vise til hjemmel for vilkårene i behandling av klagesaker.

Kollektivtrafikkforeningen ser det også som hensiktsmessig at standardvilkårene omfatter tilbakehold av passasjer. Disse bør være felles for alle som driver rutegående trafikk, slik at passasjerene opplever dette som ensartet og likt alle steder i landet. Det er særlig viktig at tilbakehold av mindreårige omtales.

### **§11 Levende dyr**

For å sikre likebehandling bør det være transportøren som avgjør om levende dyr kan tas med om bord – ikke betjeningen.

### **§12 Hittegods**

Kollektivtrafikkforeningens medlemmer har erfaring med at politiet ikke ønsker å motta hittegods av typen klær osv. Det foreslås derfor en gradering av type hittegods, slik at verdisaker som mobiltelefoner/lommebøker ivaretas av politiet mens annen type hittegods ivaretas av operatør i en rimelig tidsperiode.

### **§18 Transportørens ansvar ved forsinkelser og innstillinger**

Vilkårene i dette punktet er strengere enn det som fremgår av EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDSFORORDNING (EU) nr. 181/2011 av 16. februar 2011 om passasjerers rettigheter ved buss- og turvogntransport og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 – som i stor grad gjelder reiser over 250 km.

I dag foreligger det en nasjonal anbefalt bransjestandard for reisegaranti hvor transportørselskapene har plikt til å erstatte kundens utlegg ved forsinkelser eller frakjøring opp til en gitt sum. Bestemmelsen i § 18 legger til grunn at kundens hele tap skal dekkes ved innstillinger. Dette vil bety en betydelig økning i transportørenes erstatningskostnader. Bestemmelsen om rett til videretransport medfører også at administrasjonsselskapene må

inngå avtaler om «beredskapstransport», som kan bli en stor utgift. I nevnte bransjestandard er transportør forpliktet til å tilby alternativ transport hvis det er praktisk mulig. Hvis ikke, refundere utgifter til f. eks drosje innenfor gitte rammer. Tilsvarende betingelser bør vurderes i standardvilkårene.

Paragrafen er også noe utydelig på hvordan ansvaret fordeles når forsinkelsen skyldes dårlige værforhold eller naturkatastrofer.

### § 19 Forsinkelse og kansellering

I forslaget § 19 første ledd bokstav a er det ikke tatt med «under sammenlignbare vilkår» slik direktivet legger til grunn, dette bør inn.

I forslaget § 19 tredje ledd bør det vises til hva som menes med «dette valget». Det bør også inntas tilsvarende frist for utbetaling av erstatning etter dette alternativet, som i direktivet er satt til 1 måned etter at søknaden om erstatning er inngitt.

I forslaget § 19 femte ledd bør det inkluderes en øvre grense for kostnader knyttet til innkvartering, i samsvar med forordningens artikkel 21.

### § 21 Klager

Kollektivtrafikkforeningen anbefaler at det settes en nasjonal maksimal klagefrist.

### § 25 Gyldighet

Det er en trygghet for administrasjonsselskapene å ha en godkjenning for våre reisevilkår i møte med kundene. Dette gir både en trygghet for kundene med tanke på at forbrukerhensynet skal ivaretas og en støtte for selskapet til å forsvare sitt regelverk. Dette løses kanskje best ved en godkjenningsordning, men kunne også vært løst ved en bestemmelse om at departementet f2003ører tilsyn med det enkelte selskaps transportvilkår.

Det bør i alle tilfeller tas inn en henvisning til § 4 siste ledd som et unntak i denne bestemmelsen slik at det ikke er noen tvil. For øvrig viser vi til våre kommentarer til § 4.

### Ansvar for drift av systemer

Godkjenning av transportvilkår hos Kollektivtrafikkforeningens medlemmer har tidligere vært betinget følgende formulering: «Teknisk feil på billettløsning er Selskapets ansvar, og den reisende har rett til å fortsette sin reise.» Ansvaret for avvik på teknisk utstyr bør ligge hos transportør, noe som bør beskrives i standardvilkårene for å sikre ensartet kundebehandling over hele landet.

Med vennlig hilsen  
Kollektivtrafikkforeningen  
  
Olov Grøtting  
Daglig leder Kollektivtrafikkforeningen