



FORBRUKERTILSYNET

Statens jernbanetilsyn

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.
15/878-18

Vår ref.
Sak nr: 18/831-2
Saksbehandler: Ida Småge Breidablikk
Dir.tlf: 45 21 22 78

Dato:
13.04.2018

Forbrukertilsynets svar på høring om endring av jernbanepassasjerrettighetsforskriften

Vi viser til høring om endring i rettigheter for jernbanepassasjerer og brev fra Statens Jernbanetilsyn datert 5. mars 2018.

Forbrukertilsynet mener det er bra at forslag om ny forordning om rettigheter for jernbanepassasjerer innebærer en innstramming av forordningens virkeområde. Dette sikrer bedre beskyttelse av jernbanepassasjerer uavhengig av hvor i EU de reiser. I tillegg skjerpes kravene til assistanse, det vil bli lettere å reise med jernbane for personer med nedsatt bevegelighet og det stilles krav til opplæring av ansatte for å ivareta dette.

Det er derimot en mangel ved revisjonen at det ikke foreslås større endringer i jernbaneforetakenes ansvar for forsinkelser og innstillinger, og at rettighetene til de reisende ikke i større grad sikres enn det som er tilfellet ved slike situasjoner i dag.

Fortalens punkt 5 fastslår at forordningens formål er å sikre de reisendes rettigheter og øke kvaliteten på reisen, slik at tog kan konkurrere og øke trafikkandelen sammenlignet med andre transportmidler. Etter vår oppfatning kan disse rettighetene gjøres enda bedre og slik bidra til å sikre tog som et konkurransedyktig alternativ.

Ved forsinkelser og innstillinger ved flyreiser har de reisende klare rettigheter i form av standardkompensasjon etter forordning om flypassasjerrettigheter, EU 261/2004. Tanken bak dette er at det erfaringsmessig påløper en del utgifter, og dermed erstatningskrav, som følge av forsinkelse eller innstilling av flyreiser. For å unngå å vurdere hver sak enkeltvis og sikre at de reisende får dekket sine utgifter, har man krav på et standardisert erstatningsbeløp. Disse er angitt i euro og baseres på reisens lengde.

For tog regnes erstatningen som en andel av prisen på togbilletten; 25 prosent ved forsinkelser på 60 til 119 minutter og 50 prosent ved forsinkelser på 120 minutter eller mer.

Billettprisen for en reise er en lite relevant målestokk for hvilke utgifter de reisende typisk påføres ved forsinkelse på en eller to timer. En togbillett varierer i pris, men utgiftene for de reisende som følge av forsinkelse er ikke avhengig av hva den reisende har betalt for billetten. En slik forholdsmessig erstatning er etter vår oppfatning neppe tilstrekkelig til å gi de reisende relevant kompensasjon. Slik vi ser det burde derfor disse rettighetene også vært revidert.

I tillegg foreslås det nå å innta en ytterligere begrensning i ansvaret ved force majeure. Dette medfører i realiteten svekket forbrukerbeskyttelse for passasjerene og vil neppe bidra til formålet, å gjøre tog mer attraktivt.

Forbrukertilsynet ønsker i det følgende å kommentere deler av artikkel 10 og 17.

Art 10 nr. 6 – informasjonskrav og bevisbyrde

Konsekvensanalysen utført i forbindelse med revideringen av forordningen viste at det i liten grad tilbys gjennomgående billetter som definert i artikkel 3 (8). For å forhindre at forbrukerrettighetene omgås ved at det kun selges enkeltstående billetter foreslås det en presisering i artikkel 10 nr. 6. Forbrukere som kjøper separate billetter for flere strekninger som til sammen utgjør en reise, skal ha rettigheter som om en sammenhengende reise er kjøpt. Men dette gjelder likevel ikke der den reisende uttrykkelig og skriftlig har fått beskjed om noe annet. Det er de næringsdrivende som har bevisbyrden for at slik informasjon er gitt.

Denne informasjonen er av praktisk viktig betydning på bestillingstidspunktet ettersom det kan påvirke hvilken billetttype man velger å kjøpe. Det er derfor positivt at man pålegger de næringsdrivende bevisbyrden.

Etter vår erfaring er det en dårlig løsningen på et slikt informasjonskrav å plassere informasjonen i de generelle vilkårene. Som kjent er det ikke alle reisende som leser disse før bestilling, og de risikerer dermed å kjøpe billetter hvor de har færre rettigheter enn det de kanskje hadde grunn til å forvente. Det er vår oppfatning at forordningen bør si noe nærmere om når opplysningene skal gis til forbrukerne, for eksempel på markedsføringstidspunktet, rett før bestilling eller lignende, for å sikre at denne opplysningen ikke gjemmes i de generelle vilkårene.

Art 17. nr 2 – erstatning for abonnementskort eller periodekort

Det foreslås at gjentatte forsinkelser på mindre enn 60 minutter skal telle kumulativt og at passasjerer med abonnements- eller periodekort i slike tilfeller skal kompenseres i tråd med jernbaneforetakets vilkår for kompensasjon.

Vi kan ikke se at forslaget gir noen mer inngående forklaring av hva dette innebærer, men vi forstår forslaget slik at forsinkelser på mindre enn 60 minutter skal legges sammen. Formålet med en pendlerkompensasjon er nettopp å fange opp de hyppige og gjentatte forsinkelsene

passasjerene utsettes for. Rettigheter er i slike tilfeller av svært praktisk betydning for denne gruppen reisende og da er det viktig at rettighetene rundt dette er klart utformet. Forslaget reiser blant annet spørsmål om hva som er «adequat compensation» og hva som ligger i at en forsinkelse skjer «repeatedly».

Slik forslaget foreligger nå antar vi at eventuelle uklarheter må løses eller presiseres i vilkårene. Uklarhet gir rom for ulike løsninger og dermed ulikt beskyttelsesnivå i EU. Etter vår oppfatning bør forordningen inneholde mer konkrete føringer på hvordan en slik kompensasjon skal utformes og beregnes.

Art 17 nr. 8 - force majeure

Det er foreslått å begrense jernbaneforetakenes erstatningsansvar der forsinkelsen skyldes «severe weather conditions or major natural disasters».

I forslagets begrunnelse punkt 1.1 kommer det fram at jernbaneforetakenes ansvar etter forordningen skiller seg fra reglene for andre transportmetoder. Blant annet vises det i begrunnelsens punkt 1.2 til direktivet om pakkereiser, (EU) 2015/2302.

Vi vil bemerke at force majeure ikke er gjennomført på en helhetlig måte i de øvrige forordningene om passasjerrettigheter. Konsekvensanalysen gir også uttrykk for at det nåværende erstatningsansvaret ikke ser ut til å være en stor økonomisk utgift for jernbaneforetakene, og man kan derfor problematisere behovet for å innføre en slik begrensning som foreslått. I så fall vektlegger man næringssidens interesser, framfor å sikre den svake parten i tilfeller hvor ingen av partene egentlig kan bebreides situasjonen som har oppstått.

Som følge av dette så er det vår vurdering at en slik begrensning av ansvaret ikke bør bli stående i forslaget.

Dersom unntaket skal innføres, mener vi det er viktig at virkeområdet ikke blir for vidt, men at det angis tydelig at dette kun gjelder ved svært dårlig vær og store naturkatastrofer, slik som foreslått per nå. Vi noterer oss at unntaket ser ut til å være i tråd med reglene som gjelder for busspassasjerer slik som angitt i forordning EU 1177/2010 og antar at det er særlig busstransport som er i direkte konkurranse med jernbanen.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jo Gjedrem
avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur