

Fra: Anne B. Lea <abl@reiselivsforum.no>
Sendt: torsdag 12. april 2018 13.46
Til: Statens jernbanetilsyn
Emne: Innspill ved høring - forskrift om endring av jernbanepassasjerrettighetsforskriften

Deres ref.: 15/878-18

Transportklagenemnda viser til e-post fra Statens jernbanetilsyn av 6. mars 2018.

Vi takker for muligheten til å gi innspill, og har følgende bemerkninger til de aktuelle endringene:

Funksjons-og bevegelsehemmede

Bare til orientering, Transportklagenemnda har ikke hatt klager på dette området innenfor passasjertransport på jernbane.

Tilsyn, klagebehandling og sanksjoner

Det er foreslått en klagefrist på seks måneder for krav som kan henføres inn under EU-forordning 1371/2007. Transportklagenemnda har mandat til å behandle klager som gjelder rettigheter/forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 b), jf. § 1-7 (2). Her kan andre reklamasjonsfrister gjelde. Som eksempel har NSB i sine Transportvilkår en klagefrist på tre måneder, jf. § 9.

I alle EU-forordningene som gjelder passasjertransport (fly, buss, båt og jernbane) er det nedfelt en forpliktelse til å gi passasjerene informasjon om deres rettigheter etter forordningen.

Transportklagenemndas sekretariat ser at det i mange av sakene anføres fra klagerne side at de ikke har fått slik informasjon. En klagefrist på seks måneder som er foreslått er en rimelig frist sett hen til at de fleste som ønsker å klage da vil ha tilstrekkelig tid til å undersøke sine rettigheter og fremsette en klage.

Force majeure

I forslagens artikkel 17 nr. 8 er kun «ekstreme værforhold eller større naturkatastrofer» oppgitt som forhold som kan fritta et selskap fra erstatningsansvar. Begrepet «force majeure» omfatter også f.eks. krig og farlige smittsomme sykdommer, så dette er noe snevert. Etter vår mening er det heller ikke i tråd med EU-forordningene på andre transportformer der begrepet «ekstraordinære omstendigheter» er brukt som fritagelsesgrunn for et erstatningsansvar på fly og «værforhold eller usedvanlige omstendigheter» på sjø. NSBs transportvilkår har i § 7 F «ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc.» som eksempler på forhold som kan fritta selskapet for et erstatningsansvar.

Det er fra EUs side fremhevet at det er et mål om en ensartet fortolkning av EU-lovgivningen om passasjerers rettigheter for å sikre ensartede betingelser og en høy beskyttelse av forbrukerne. En viss harmonisering av begrepene som skal benyttes som fritakelsesgrunner for et erstatningsansvar er derfor nødvendig. Tolkningen og anvendelsen av begrepet «ekstraordinære omstendigheter» innenfor passasjertransport med fly har vært gjenstand for mange diskusjoner og påfølgende avklaringer gjennom

saker i EU-domstolen de siste årene. Motsatt vil det etter vår mening på samme måte være feil å formulere en for snever «force majeure» klausul på jernbaneområdet.

Ved behandling av klagesaker i Transportklagenemnda er det lagt stor vekt på at tjenesteyterne må dokumentere at det forelå ekstraordinære omstendigheter i sine tilsvarende til nemnda. Dokumentasjon må bevise eksistensen av og forbindelsen mellom de ekstraordinære omstendigheter og den aktuelle forsinkelsen eller kanselleringen. Videre bes det dokumenteres hva som ble gjort for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene. Dokumentasjon som inneholder koder/fagspråk, slik som værrapporter, trafikk/operasjonslogger, o.l. bes beskrives på en forståelig måte. Selskapet bør også markere hvor i dokumentet beskrivelsen er hentet fra.

Avslutningsvis nevner vi at det er feil i kontaktopplysningene til Transportklagenemnda på Sjt's nettsider: <https://www.sjt.no/andre-valg/passasjerrettar-jernbane/>

Se våre nettsider: <https://reiselivsforum.no/web/home/>

Med vennlig hilsen

Anne B. Lea / daglig leder

Norsk ReiselivsForum

Sekretariatet for Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda



reiselivsforum.no // 22 54 60 00