

Sjøfartsdirektoratet

Postboks 4104
2307 HAMAR

Deres ref.
200836753-17

Vår ref.
Sak nr: 10/112-2
Saksbehandler: Frøydis Gjems-Onstad
Dir.tlf: 46 62 80 01

Dato:
15.02.2010

Nasjonal høring - forslag til forordning om rettigheter for båtpassasjerer til sjøs og på innenlandske vannveier om endring av forordning 2006/2004

Jeg viser til høringsbrev fra Sjøfartsdirektoratet datert 13.1.2010 vedrørende det ovennevnte.

Forbrukerombudet fører som kjent tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl). Mer informasjon om markedsføringsloven og Forbrukerombudet finnes på www.forbrukerombudet.no

- Sett fra et forbrukerperspektiv er det positivt at passasjerrettighetene for reisende til sjøs styrkes. Som jeg gav uttrykk for i mitt høringssvar til forslaget fra Kommisjonen til ny forordning, er jeg derfor fornøyd med at det nå utarbeides regelverk på dette feltet. For oversiktens skyld vedlegges med dette mitt brev til Sjøfartsdirektoratet datert
- ./ 11.2.2009 med kommentarer til Kommisjonens forslag og mitt høringssvar datert
 - ./ 3.4.2006 med innspill til konsultasjonsdokumentet som Kommisjonen sendte ut i forkant av arbeidet med ny forordning.

I det følgende vil jeg kommentere de delene av Rådet sitt forslag til forordning som jeg har særskilte merknader til:

Virkeområde

Jeg er fornøyd med at forordningens geografiske virkeområde utvides som foreslått i artikkel 2. Det vil føre til at passasjerene har rettigheter etter forordningen uavhengig av om ombordstigning skjer innenfor eller utenfor EU-området så lenge transportøren har en nærmere beskrevet tilhørighet til en eller flere medlemsstater. Ved å velge en slik løsning unngår man at passasjerer gis ulike rettigheter basert på hvor reisen starter fra.

Etter mitt syn er dette både en rimelig og praktisk sett hensiktsmessig løsning. Tilsvarende løsning er for øvrig valgt for flypassasjerers rettigheter i forordning nr. 261/2004. Etter mitt syn er det viktig at passasjerene sikres gode passasjerrettigheter uavhengig av hvilket transportmiddel de velger å benytte, så også dette hensynet trekker i retning av at virkeområdet for forordningen bør utvides slik det nå legges opp til.

I artikkel 2 til 5 foreslår Rådet en rekke unntak fra regelverket. Blant annet foreslås det at forordningen ikke skal gjelde for ferger som har maksimumsstrekning på 500 meter hver vei, på skip som bare kan ta opptil 36 passasjerer og på offentlig transport så lenge passasjerrettigheter er tilstrekkelig sikret etter nasjonal rett.

Etter mitt syn bør det ikke legges opp til slike avgrensninger. Det vil medføre at passasjerene som velger å reise med transportmidler som er unntatt fra forordningens regler gis dårligere beskyttelse enn andre passasjerer. For de passasjerene det gjelder vil dette oppleves som vilkårlig. Jeg antar at et slikt unntak vil ramme mange pendlere, typisk på korte fergestrekninger, noe jeg anser som ekstra uheldig. For øvrig kan jeg ikke se noen umiddelbare hensyn som tilsier at næringsdrivende som driver fergetransport skal behandles så ulikt som det Rådets forslag legger opp til.

Plikter for transportør og terminaloperatører i tilfelle avbrutt reise

Som nevnt i det ovenstående er jeg opptatt av at passasjerene bør sikres gode passasjerrettigheter uavhengig av hvilket transportmiddel de velger å benytte. Mitt utgangspunkt er derfor at det ikke bør velges dårligere løsninger for passasjerer til sjøs enn det som gjelder for flypassasjerer i henhold til forordning nr. 261/2004.

Det foreslåtte regelverket inneholder så vidt jeg kan se, ingenting om hvilke rettigheter passasjerene har i tilfelle nektet ombordstigning. I forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter er passasjerene gitt relativt gode rettigheter i slike tilfeller, ved at de både gis rett til en standardkompensasjon fra selskapet de skulle reist med, rett til refusjon av billett-kostnadene og eventuelt rett til forpleining (mat, overnatting, telefonutgifter). Jeg antar at nektet ombordstigning også vil kunne være aktuelt ved reiser til sjøs, og jeg synes derfor at det er uheldig at de reisende behandles så ulikt som følge av hvilket transportmiddel den enkelte forbruker har valgt å reise med.

I forslaget fra Rådet er det lagt opp til at passasjerer som skal reise fra såkalt "port terminals" gis bedre rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer enn andre passasjerer. Forbrukere som velger å kjøpe en reise som starter fra en destinasjon som ikke kan defineres som "port terminal" vil for eksempel ikke ha krav på informasjon om forsinkelse / kansellering, ingen rett til forpleining og ikke samme rettigheter med hensyn til informasjon om eventuelt krav på tilbakebetaling av billettpris / omrutning.

Jeg antar at begrunnelsen for å oppstille et slikt skille i det foreslåtte lovverket er at man mener at det ikke er praktisk mulig å tilby alle passasjerer disse rettighetene, og at det avgjørende her vil være hva slags fasiliteter som finnes på avreisestedet. Jeg er skeptisk til oppstilling av et slikt skille i det nye lovverket. For passasjerene vil det oppleves som urimelig at deres rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer varierer så vidt mye alt etter hvor reisen starter fra. Etter mitt syn bør løsningen være at alle transportører som omfattes av forordningen pålegges de samme plikter overfor passasjerene uavhengig av hvilke havneløsninger de velger å benytte.

Dersom løsningen likevel skulle bli at dette skillet opprettholdes, mener jeg at det er viktig at de næringsdrivende som tilbyr reiser som ikke omfattes av forordningen pålegges å informere potensielle kunder klart om at passasjerrettighetene ikke gjelder for disse reisene forut for kjøp. Dermed vil hvert fall forbrukere som har mulighet til å velge annen reiserute være informert og gis mulighet til å fatte sin kjøpsbeslutning på dette grunnlag.

Passasjerer som velger å reise fra "port terminals" gis på nærmere bestemte vilkår rett til mat, drikke og overnatting dersom dette er nødvendig som følge av forsinkelse / kansellering. Et av vilkårene er imidlertid i henhold til artikkel 17 at slike fasiliteter er, sitat: "..available, or can reasonable be supplied."

Jeg antar at en slik bestemmelse lett vil kunne føre til at en del næringsdrivende fraskriver seg sitt ansvar overfor passasjerene ved å vise til at det faktisk ikke var mulig å tilby forpleining ved oppståtte forsinkelser eller kanselleringer. Dermed vil passasjerenes rettigheter i praksis kunne bli dårligere enn det regelverket legger opp til, i tillegg til at det lett vil kunne oppstå tvister om hvorvidt det faktisk var mulig for den næringsdrivende å tilby forpleining og / eller overnatting.

Etter min mening bør det derfor ikke legges opp til slike unntak i regelverket. I denne forbindelse er det også igjen relevant å vise til forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter hvor det ikke er lagt opp til noen unntak fra flyselskapenes plikt til å tilby forpleining og eventuelt overnatting. Også dette tilsier at bestemmelsen bør endres på dette punktet, slik at ikke reisende til sjøs gis dårligere rettigheter enn flypassasjerer ved forsinkelse og kansellering.

I artikkel 17 nummer 2 legges det opp til en ansvarsbegrensning på 120 Euro per person for transportøren når det gjelder overnatting på land som følge av forsinkelse eller kansellering. Jeg mener at det lett vil kunne slå urimelig ut for passasjerene å sette et konkret beløp som øvre grense her. Dersom en forsinkelse eller kansellering medfører at passasjerene faktisk må innlosjeres på hotell i flere døgn i påvente av at reisen de har kjøpt skal gå som planlagt vil det for eksempel lett skje at beløpsgrensen overstiges. I slike tilfeller vil det med dette regelverket være passasjerene og ikke transportøren som bærer kostnadene til overnatting som følge av de oppståtte problemene.

Også her vil jeg for øvrig vise til forordning 261/2004 der det ikke oppstilles tilsvarende begrensning av flyselskapenes ansvar overfor passasjerene ved forsinkelser/ kanselleringer. Her er det derimot lagt opp til at passasjerene på nærmere bestemte vilkår har krav på hotellopphold dersom overnatting er nødvendig, uten at det er satt noen øvre beløpsgrense for hvor høye utgifter som kan kreves dekket til dette. En bestemmelse som det er lagt opp til i artikkel 17 nummer 2 vil dermed føre til at reisende til sjøs også på dette punktet vil ha dårligere rettigheter enn flypassasjerer, noe som vel ikke er ønskelig.

I artikkel 20 nr 3 foreslås det at artikkel 17.2. om passasjerenes rett til overnatting ved forsinkelse / kansellering ikke kommer til anvendelse dersom forsinkelsen / kanselleringen skyldes at skipet av sikkerhetsgrunner ikke kan seile på grunn av værforhold. En slik begrensning medfører at passasjerene selv må bære kostnadene til ekstra overnatting dersom dette er nødvendig som følge av værforhold, noe jeg mener er en dårlig løsning sett fra et forbrukerståsted. Også dette innebærer dårligere rettigheter for passasjerene enn det som per i dag gjelder for flypassasjerer. I

forordning 261/2004 oppstilles det ikke tilsvarende begrensning av flyselskapenes ansvar overfor passasjerene ved forsinkelser/ kanselleringer.

I artikkel 19 legges det opp til at passasjerene har krav på prisavslag dersom forsinkelsen / kanselleringen fører til forsinkelser over en viss varighet. Det er etter mitt syn positivt at passasjerene gis rettigheter i slike tilfeller. Imidlertid er det, som jeg også gav uttrykk for i mitt hørings svar til forslaget fra Kommisjonen, mer ønskelig å legge opp til en løsning der passasjerene har krav på en økonomisk standardkompensasjon etter samme modell som for flypassasjerers rettigheter (forordning 261/2004).

Det må også nevnes at det i forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser legges opp til betraktelig bedre rettigheter ved forsinkelser enn det som nå foreslås for reisende til sjøs. I henhold til artikkel 17 i denne forordningen har passasjerene krav på 25 % avslag i prisen dersom toget er forsinket 60-119 minutter. Dersom toget er mer enn 120 minutter forsinket har passasjerene krav på 50 % prisavslag.

For reisende til sjøs foreslås det i henhold til artikkel 19 at passasjerene skal ha rett til 25 % prisavslag dersom forsinkelsen er på 1 time og planlagt reisetid er inntil 4 timer, det samme gjelder dersom forsinkelsen er på 2 timer og planlagt reisetid er mellom 4 og 8 timer og hvis forsinkelsen er på 3 timer og planlagt reisetid er mellom 8 og 24 timer. Prisavslaget skal være 50 % dersom forsinkelsen blir dobbelt så lang.

Etter mitt syn er det ingen grunn til at reisende til sjøs skal gis dårligere rettigheter enn totpassasjerer ved forsinkelser.

Jeg vil for øvrig også bemerke at det sett fra et forbrukerståsted er uheldig at det kun er ved forsinkelser på 1 time og lengre som gir rett til prisavslag. Særlig på kortere transportetapper vil det ofte være snakk om kortere forsinkelser enn 1 time, og slike tilfeller vil ikke gi rett til noen form for kompensasjon / prisavslag med mindre passasjerer har en form for periodebillett.

Jeg noterer meg at Rådet i artikkel 19 nr 2 har foreslått at passasjerer med "... travel pass or a season ticket .." kan ha rett til kompensasjon fra transportør ved gjentatte forsinkelser. Det er viktig at pendlere og andre med ulike former for periodekort gis kompensasjon for hyppig forekommende forsinkelser.

Det står imidlertid ingenting om hva passasjerene i slike tilfeller skal ha rett til, det fremgår kun at rettighetene skal fastsettes gjennom transportørens kompensasjonsbestemmelser og at kompensasjonen skal være "adequate". Dermed vil det jo være opp til den enkelte transportør å bestemme hvilke rettigheter passasjerene skal ha i slike tilfeller.

Etter mitt syn bør løsningen være at det fastsettes klarere plikter for de næringsdrivende på dette punktet enn det forslaget fra Rådet innebærer. Dersom det ikke gis klare rettigheter bør det i det minste kreves at innehavere av periodebillett skal tilbys en rimelig kompensasjonsordning.

I henhold til artikkel 19 punkt 4 foreslås det at de næringsdrivende kan innføre en minimumsgrense for krav på prisavslag. Denne minimumsgrensen skal ikke overstige 10 EURO. Etter mitt syn er det ingen grunn til at de næringsdrivende skal gis rett til å

operere med en slik minimumsgrense. Passasjerene bør gis rettigheter ved forsinkelse og kansellering uavhengig av hvor mye billettene har kostet.

Informasjon om passasjerrettigheter og klagebehandling

Jeg er fornøyd med at forordningen pålegger de næringsdrivende en forholdsvis omfattende informasjonsplikt om passasjerrettighetene. Det er viktig at passasjerene har mulighet til å gjøre seg kjent med sine rettigheter og at denne informasjonen finnes om bord på passasjerskip og i havner.

Dessverre kan jeg ikke se at Kommisjonen sitt forslag om at manglende svar på klager innen en viss frist skulle medføre medhold for klager (artikkel 25 nr. 3) er videreført i forslaget fra Rådet. Dette er en løsning som etter mitt syn ville sikret en effektiv klagebehandling. Sett fra et forbrukerståsted bør derfor denne bestemmelsen fortsatt være med i forordningen.

Håndheving og nasjonale håndhevingsorgan

Som jeg gav uttrykk for i mitt høringssvar til forslaget fra Kommisjonen er velfungerende klageordninger etter mitt syn avgjørende for at de reisende kan få løst sine konflikter på en enkel og kostnadseffektiv måte. Et håndhevingsorgan bør organiseres på samme måte som øvrige klagenemnder, for eksempel Klagenemnd for rutefly, eventuelt at norske myndigheter vurderer muligheten for en felles klagenemnd for hele transportsektoren.

Med vennlig hilsen

Bjørn Erik Thon
forbrukerombud

Vedlegg