



# Innst. 139 L

(2011–2012)

## Innstilling til Stortinget fra transport- og kommunikasjonskomiteen

Prop. 41 L (2011–2012)

### Innstilling fra transport- og kommunikasjonskomiteen om endringer i jernbaneloven

Til Stortinget

#### Sammendrag

Samferdselsdepartementet foreslår i proposisjonen endringer i jernbaneloven som skal legge til rette for å etablere en klageordning for jernbanepassasjerer.

#### Bakgrunn

Forordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (passasjerrettighetsforordningen) ble innlemmet i EØS-avtalen 2 juli 2010, og implementert i norsk rett gjennom forskrift 3. september 2010 nr. 1241 (jernbanepassasjerrettighetsforskriften) fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Forskriften er hjemlet i jernbaneloven § 7 c. Forordningen krever bl.a. etablering av en klageordning for passasjerene. Som en midlertidig ordning er denne lagt til Statens jernbanetilsyn, jf. forskriften § 6.

Innenfor luftfartens område er det etablert en egen klagenemnd for flypassasjerer (flyklagenemnda). Nemnda er etablert gjennom egen forskrift og er gebyrfinansiert.

I Ot.prp. nr. 9 (2006–2007) om lov om endringer i luftfartsloven, pkt. 6.6.4, er spørsmålet om en felles klagenemnd innenfor transportsektoren tatt opp. I høringsnotatet som ligger til grunn for proposisjonen heter det at samlet sett er det naturlig å vurdere om det på sikt bør etableres en bredere klageordning for

flere transportsektorer – en generell transportklagenemnd.

I Innst. O. nr. 47 (2006–2007) uttaler komiteens flertall at den støtter tanken om en felles transportklagenemnd og ber om at dette arbeidet forseres.

#### Om forslaget

Samferdselsdepartementet legger nå opp til å utvide flyklagenemnda til i første omgang også å omfatte passasjerklager på jernbaneområdet. I den forbindelse ønsker departementet å utvide klagemuligheten til å omfatte alle passasjerklager på jernbane, f. eks. jernbaneforetakenes transportvilkår som kan gi flere rettigheter enn passasjerrettighetsforordningen, og ikke som i dag kun gjelder jernbanepassasjerrettighetsforordningen. En tilsvarende klagerett finnes på luftfartsområdet. En slik utvidelse av virkeområdet krever endringer i jernbaneloven. Det foreslås samtidig å åpne for at andre enn jernbanevirksomheter skal kunne underlegges ordningen, f. eks. billettutstedere/reisebyråer, tilsvarende det som gjelder på luftfartsområdet.

Klagenemnda skal være gebyrfinansiert, slik som dagens flyklagenemnd. Departementet foreslår en hjemmel i jernbaneloven til å kunne innkreve gebyrer for å finansiere nemndas virksomhet.

Dagens flyklagenemnd har samlede driftsutgifter på ca. 4,4 mill. kroner. En utvidelse av ordningen til også å omfatte jernbane vil kreve engangsinvesteringer på ca. kr 200 000–250 000 og videre er årlige driftsutgifter beregnet til ca. kr 650 000–750 000.

Videre foreslås det å ta inn bestemmelser i jernbaneloven som tilsvarer reglene om saksbehandling mv. som gjelder klageordningen på luftfartsområdet, jf. luftfartsloven §§ 10-44–10-47. Endringene foreslås tatt inn i jernbaneloven § 7 c.

Forslaget har vært ute på høring, jf. pkt. 2 og 3 i proposisjonen. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, Forbrukerombudet, NHO- Luftfart, Luftfartstilsynet og Flyklagenemndas styreleder støtter forslaget om å etablere en felles klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer, og har ikke merknader til lovforslaget.

### Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Anne Marit Bjørnflaten, Susanne Bratli, Freddy de Ruiten, Gorm Kjernli, Magne Rommetveit og Tone Merete Sønsterud, fra Fremskrittspartiet, Jan-Henrik Fredriksen, Ingebjørg Godskesen, Bård Høksrud og Arne Sortevik, fra Høyre, Øyvind Halleraker, Lars Myraune og Ingjerd Schou, fra Sosialistisk Venstreparti, Hallgeir H. Langeland, fra Senterpartiet, Janne Sjelmo Nordås, og fra Kristelig Folkeparti, lederen Knut Arild Hareide, viser til at saken omhandler endringer i jernbaneloven som skal legge til rette for å etablere en klageordning for jernbanepassasjerer. Bakgrunnen for dette er forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, som ble implementert i norsk rett gjennom forskrift 3. september 2010 nr. 1241. Forordningen krever blant annet etablering av en klageordning for passasjerene. Denne ordningen er midlertidig lagt til Statens jernbanetilsyn. Komiteen er glad for at det nå kommer på plass en lovendring som gir muligheter for en permanent klageordning. Komiteen viser til at saken omhandler endringer i jernbaneloven § 7 c som gir departementet fullmakt til å utforme forskrifter for å få på plass en klageordning for passasjerene

Komiteen viser til at det legges opp til å utvide flyklagenemnda til i første omgang også å omfatte passasjerklager på jernbaneområdet. På lengre sikt ønsker regjeringen å etablere en enda bredere klageordning for transportsektoren, og komiteen støtter dette, slik komiteen også gjorde i Innst. O. nr. 247 (2006–2007). Det legges også opp til å utvide klagemuligheten til å omfatte alle passasjerklager på jernbane, for eksempel jernbaneforetakenes transportvilkår som kan gi flere rettigheter enn passasjerrettighetsforordningen og ikke som i dag kun gjelder jernbanepassasjerrettighetsforordningen. Samtidig åpnes det for at andre enn jernbanevirksomheter skal kunne underlegges ordningen, som billettutstedere og reisebyråer.

Komiteen registrerer at det legges opp til at klagenemnda skal være bebyrfinansiert.

Komiteen viser til at forslaget har vært ute på høring, og at det har kommet få innvendinger mot forslaget. Komiteen registrerer at det legges opp til at avgjørelsene bare skal være rådgivende og ikke bindende for den virksomheten de retter seg mot.

Komiteen har etterspurt en permanent klageordning for jernbanepassasjerer som en oppfølging av forordningen, og er glad for at dette nå kommer på plass. Med dette styrkes togpassasjerenes rettigheter, og komiteen støtter dette.

Komiteens flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, fra Høyre og Kristelig Folkeparti, peker på at denne lovendringen formaliserer ansvaret til tilbydere av reisetjenester, uavhengig av om tilbyderen er privat eller offentlig eiet. Flertallet ser på lovendringen som en viktig forutsetning for økt bruk av konkurranseutsetting i norsk jernbane. I fremtiden kommer jernbanemarkedet i Norge til å være preget av et stort mangfold av private operatører. Da er det svært viktig at passasjerenes klagerett er ivaretatt. Flertallet mener videre at en veloverveid konkurranseutsettingsstrategi vil gi reisende et betydelig bedre togtilbud. I tillegg vil det skapes et større jernbanemiljø i Norge.

Flertallet ser svært positivt på at klageadgangen for jernbanepassasjerer samordnes med oppgavene til flyklagenemnda. I flymarkedet har operatørene private majoritetseiere. I jernbanemarkedet er det ikke slik i dag. Lovendringen vil kunne medføre at de offentlige operatørene i jernbanemarkedet får et bedre og mer krevende referansegrunnlag i sitt arbeid med kundebehandling og markedsføring. Flertallet mener dette vil være positivt for utviklingen i jernbanesektoren. En tettere forbindelse mellom det svært kommersielle flymarkedet og det mindre kommersielle jernbanemarkedet vil følges med interesse.

### Komiteens tilråding

Komiteen viser til proposisjonen og merkningene og rå Stortinget til å gjøre slikt

vedtak til lov

om endringer i jernbaneloven

I

I lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m. skal § 7 c lyde:

§ 7 c (*Passasjerrettigheter*)

Kongen kan gi forskrift om gjennomføring og utfylling av Europaparlaments- og rådsforordning (EF)

nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser med senere endringer.

*Departementet kan gi forskrift om etablering av et klageorgan for løsning av tvister mellom passasjerer og jernbanevirksomheter og bestemme at den som driver kjørevei, og den som driver trafikkvirksomhet i, til eller fra Norge, skal være omfattet av ordningen. Departementet kan også gi forskrifter om at andre tjenesteytere, som i anledning av transport har forpliktelser overfor passasjerene, skal være underlagt ordningen. Klageorganets avgjørelser skal ikke være rettslig bindende.*

*Departementet kan gi forskrift om at klageordningen helt eller delvis skal finansieres gjennom gebyrer fra jernbanevirksomhetene, eventuelle andre*

*tjenesteytere som er underlagt ordningen, og klagerne, samt om innkreving av gebyrer fra dem som omfattes av ordningen.*

*Departementet kan fastsette forskrift om klageorganets oppnevning, myndighetsområde, sammensetning, organisering, saksbehandling, finansiering, og om forholdet til voldgiftsklausuler, i samsvar med luftfartsloven § 10-44 annet ledd nr. 1 til 3 og nr. 5 og 6.*

*Reglene i luftfartsloven § 10-45, § 10-46 og § 10-47 gjelder tilsvarende.*

## II

Loven trer i kraft straks.

Oslo, i transport- og kommunikasjonskomiteen, den 13. desember 2011

**Knut Arild Hareide**

leder

**Gorm Kjernli**

ordfører

