



DET KONGELIGE  
JUSTIS- OG BEREDSKAPSDEPARTEMENT

Se vedlagte adressatliste

Deres ref.

Vår ref.  
16/542 EP HEA/mk

Dato  
20.01.2016

**Høring – klageorgan for båtpassasjerer – forslag til endringer i transportklagenemndforskriften**

Justis- og beredskapsdepartementet sender med dette forslag til endringer i forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) på alminnelig høring. Forslaget har sammenheng med gjennomføringen av europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 om båtpassasjerrettar.

Gjennomføringsfristen for forordning (EU) nr. 1177/2010 var for Norge 30. oktober 2015. Forordningen er foreslått inkorporert i norsk rett ved endringer i sjøloven, jf. Prop 4 LS (2015-2016), som foreløpig ikke er behandlet i Stortinget. Av denne grunn settes høringsfristen til **11. mars 2016**.

Vi ber adressatene forelegge høringsnotatet med vedlegg for berørte underliggende etater og organer som ikke er oppført på adressatlisten. Høringsnotatet er tilgjengelig på [www.regjeringen.no/idxxxxxx](http://www.regjeringen.no/idxxxxxx).

Høringsuttalelser bør fortrinnsvis avgis digitalt på regjeringen.no under «Send inn høringssvar». Her kan man registrere seg, mellomlagre en uttalelse og laste opp vedlegg. Alternativt kan høringssvar sendes Justis- og beredskapsdepartementet, fortrinnsvis per e-post, til: [lovavdelingen@jd.dep.no](mailto:lovavdelingen@jd.dep.no). Alle kan avgi høringsuttalelse, men merk at uttalelser er offentlige etter offentleglova og blir publisert sammen med øvrige høringsuttalelser.

Med vennlig hilsen

  
Hans Kaiser e.l.  
fung. lovrådgiver

  
Mona Kristensen  
seniorkonsulent

Postadresse  
Postboks 8005 Dep  
0030 Oslo

Kontoradresse  
Gullhaug Torg 4a  
0484 Oslo

Telefon - sentralbord Lovavdelingen  
22 24 90 90  
Org.nr.: 972 417 831

Saksbehandler  
Hans Kaiser  
22 24 53 82  
[hans.kaiser@jd.dep.no](mailto:hans.kaiser@jd.dep.no)

## Adressatliste

Departementene	Landsorganisasjonen i Norge
Fylkeskommunene	Miljøstiftelsen Bellona
	Møretrygd
Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)	Nasjonalt støttegruppenettverk
Finanstilsynet	Nordisk institutt for sjørett
Forbrukerombudet	Nordisk Skipsrederforening
Forbrukerrådet	Nordland Fylkes Fiskerlag
Jernbaneverket	Norges Fiskerlag
Kystverket	Norges Handikapforbund
Likestillings- og diskrimineringsombudet	Norges Miljøvernforbund
Luftfartstilsynet	Norges Naturvernforbund
Regelrådet	Norges Rederiforbund
Regjeringsadvokaten	Norges Taxiforbund
Sjøfartsdirektoratet	Norges Turbileierforbund
Statens jernbanetilsyn	Norsk Jernbaneforbund
Vegdirektoratet	Norsk Lokomotivmannsforbund
	Norsk Petroleumsinstitutt
Akademikerne	Norsk senter for menneskerettigheter
Assuranceforeningen Skuld	Norsk Sjømannsforbund
Arbeidsgiverforeningen Spekter	Norsk Sjøoffisersforbund
Avinor	Norsk Transportarbeiderforbund
De sjøkyndiges forbund	Norske Maritime Leverandører
Den Norske Advokatforening	NSB AS
Fagforbundet	Næringslivets Hovedorganisasjon
Finans Norge	Rederienes Landsforening
Fiskebåtredernes Forbund	Ruter AS
Fraktesfartøyenes Rederiforening	The Nordic Association of Marine
Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon	Insurers (Ccfor)
Gard Services AS	Transportbrukernes Fellesorganisasjon
Greenpeace Norge	Transportklagenemnda v/Norsk
Hovedorganisasjonen Virke	ReiselivsForum
Hurtigbåtenes rederiforbund	Yrkesorganisasjonenes sentralforbund
Intertanko	Yrkestrafikkforbundet

## Høringsnotat

---

Lovavdelingen  
Januar 2016  
Snr. 16/542

### KLAGEORGAN FOR BÅTPASSASJERER – ENDRINGER I TRANSPORTKLAGENEMNDFORSKRIFTEN

#### Innhold

1	Bakgrunn og formålet med høringen .....	2
2	Klageordninger for båtpassasjerer .....	3
2.1	Interne klageordninger .....	3
2.1.1	Forordningens regler .....	3
2.1.2	Gjeldende rett .....	3
2.1.3	Departementets vurdering .....	4
2.2	Nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer .....	4
2.2.1	Forordningens regler .....	4
2.2.2	Gjeldende rett .....	4
2.2.3	Departementets vurdering og forslag .....	5
3	Endring av forskriftens regelstruktur .....	5
4	Transportklagenemndas kompetanse i båtpassasjersaker .....	6
4.1	Forordningens regler .....	6
4.2	Gjeldende rett .....	6
4.3	Departementets vurdering og forslag .....	6
5	Organisering av transportklagenemnda .....	7
5.1	Nemndas sammensetning .....	7
5.1.1	Gjeldende rett .....	7
5.1.2	Departementets vurdering og forslag .....	7
5.2	Endring i Transportklagenemndas styresammensetning .....	8
5.2.1	Gjeldende rett .....	8
5.2.2	Departementets vurdering og forslag .....	8
5.3	Saksbehandlingsregler .....	9
5.3.1	Gjeldende rett .....	9
5.3.2	Departementets vurdering og forslag .....	10

6	Finansiering av klageorganet.....	10
6.1	Gjeldende rett .....	10
6.2	Departementets vurdering og forslag.....	11
6.2.1	Valg av finansieringsform .....	11
6.2.2	Fordeling av nemndas utgifter mellom sektorene .....	11
6.2.3	Fordeling av nemndas utgifter mellom tjenesteyterne .....	12
7	Administrative og økonomiske konsekvenser .....	14

## 1 Bakgrunn og formålet med høringen

Justis- og beredskapsdepartementet sender med dette notatet forslag til endringer i forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) på alminnelig høring.

Høringsforslaget er en oppfølging av Prop. 4 LS (2015–2016) om endringer i sjøloven og samtykkje til godkjenning av vedtak nr. 116/2015 av 30. april 2015 i EØS-komiteén om innlemming i EØS-avtala av europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1177/2010 av 24. november 2010 om rettar ved passasjerfart med båt på sjøen og innandlandske vassvegar og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 (båtpassasjerrettsforordninga). Lovforslaget er ennå (desember 2015) ikke behandlet i Stortinget. Forslaget i høringsnotatet her bygger på en forutsetning om at det fremlagte lovforslaget vedtas uten vesentlige materielle endringer.

Lovforslaget inkorporerer båtpassasjerrettighetsforordningen i norsk rett, noe som vi gi båtpassasjerer klarere og styrkede rettigheter, bl.a. ikke-diskriminerende tilgang til transport og rett til assistanse for personer med nedsatt funksjonsevne eller begrenset bevegelsesevne. Det foreslås videre regler om rett til assistanse, kompensasjon og informasjon ved forsinkelser og kanselleringer for alle passasjerer.

Forordningen krever at det utpekes et utenrettslig tvisteløsningsorgan for å oppnå effektiv håndhevelse av rettighetene som følger av forordningen. Proposisjonen inneholder et forslag til endring av sjøloven § 418 a tredje ledd som gir departementet kompetanse til å gi regler om etablering og finansiering av et klageorgan for utenrettslig tvisteløsning.

Lovforslaget i proposisjon 4 LS (2015-2016) bygger på Justis- og beredskapsdepartementets høringsnotat 15. mars 2012. Høringsnotatet behandlet ikke klagerett og klageordning i detalj, men foreslo en forskriftshjemmel for etablering av klageordning. Høringsnotatet inneholdt også enkelte merknader om organisering, finansiering og kompetansen til klageorganet, og flere av høringsinstansene uttalte seg om disse spørsmålene.

I Prop. 4 LS (2015-2016) punkt 3.5 foreslår departementet at Transportklagenemnda utpekes som nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer og redegjør for departementets syn på overordnede hovedlinjer for en slik løsning.

Det vises til proposisjonens punkt 3.5.3 som ligger til grunn for drøftelsen i høringsnotatet her om tilpasninger i forskrift 20. januar 2012 nr. 84 om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften) som er nødvendige for at nemnda skal kunne utpekes til nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer.

Forslagene i høringsnotatet her bygger videre på Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015, se nærmere nedenfor under punkt 3.

Prop. 4 LS (2015-2016) er tilgjengelig på Justis- og beredskapsdepartementets nettsider. Proposisjonen inneholder båtpassasjerrettsforordningen som vedlegg. Samferdselsdepartementets høringsbrev om endringer i transportklagenemndforskriften 26. juni 2015 er tilgjengelig på Samferdselsdepartementets nettsider. Transportklagenemndforskriften er tilgjengelig på Lovdata.no.

## **2 Klageordninger for båtpassasjerer**

### **2.1 Interne klageordninger**

#### **2.1.1 Forordningens regler**

Forordningen gir regler både om en intern klageordning som transportører og terminaloperatører skal ha tilgjengelig og om nasjonale tilsynsorgan, som også skal være klageorgan.

Båtpassasjerrettsforordningen pålegger den som driver rutetransport med båt en plikt til å ha tilgjengelig en intern klageordning for passasjerer knyttet til rettigheter og forpliktelser som følger av forordningen, jf. artikkel 24. Utover at det er gitt nærmere frister for når passasjerene skal fremme klager, og om håndtering av innkomne klager, er etablering og organisering av den interne klageordningen ikke nærmere regulert.

Medlemsstatene kan bestemme at passasjerer må klage til bortfrakter før de kan klage til det nasjonale organet, samt avgjøre om det nasjonale organet skal fungere som klageinstans for klager som ikke er løst ved den interne klageordningen etter forordningen artikkel 24, jf. artikkel 25 nr. 3.

#### **2.1.2 Gjeldende rett**

Tjenesteyterne innen fergetransport har ingen kollektiv klageordning, og omfanget av interne klageordninger for båtpassasjerer i dag er ikke kjent for departementet. Det gjelder i dag ikke noe regelverk for interne klageordninger hos tjenesteyter for båtpassasjerer.

Transportklagenemnda behandler i dag klager fra flypassasjerer og jernbanepassasjerer, jf. transportklagenemndforskriften §§ 1-4 og 1-5. Videre følger det av § 1-8 at nemnda kan samtykke til at også klager fra andre tas under behandling, dersom klageren betaler nemndas kostnader ved saken.

Det følger av transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd første punktum at Transportklagenemnda i dag kun behandler klager hvor tjenestemottakeren har reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren. Kravet gjelder ikke dersom tjenesteyteren ikke har kjent kontaktadresse og heller ikke på annen måte har lagt

til rette for klager på en måte som klager er i stand til å nyttiggjøre seg, jf. annet punktum.

### **2.1.3 Departementets vurdering**

Transportklagenemndforskriften regulerer ikke tjenesteyternes interne klageordninger. Departementet nevner at det blir opp til håndhevingsorganet etter forordningen artikkel 25 nr. 1 å avgjøre hva som nærmere ligger i en «tilgjengelig» klageordning etter artikkel 24 nr. 1, samt å følge opp eventuelle brudd på saksbehandlingsreglene.

Departementet antar at vilkåret i transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd om forutgående klagebehandling også bør gjelde for båtpassasjerer. I høringsrunden ble dette forutsatt av Nærings- og handelsdepartementet, samtidig som næringen også ønsket en slik løsning. Et krav om at båtpassasjerer først må ha reklamert eller klaget til tjenesteyter før en klage kan realitetsbehandles i nemnda, vil redusere kostnader for nemnda og medføre likeartede regler for alle transportsektorer.

## **2.2 Nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer**

### **2.2.1 Forordningens regler**

Forordningen gir båtpassasjerer rett til å fremme en klage om påstått brudd på rettigheter etter forordningen til et nasjonalt organ utpekt av medlemsstaten, jf. artikkel 25 nr. 3. Forordningen krever altså at medlemsstaten utpeker et klageorgan.

Medlemsstaten kan bestemme at adgangen til å klage til det nasjonale klageorganet skal være betinget av at passasjerer allerede har klaget til bortfrakter, og hvorvidt det nasjonale klageorganet skal fungere som klageinstans for klager som ikke har fått sin løsning i henhold til artikkel 24.

Det følger av forordningen artikkel 25 nr. 1 at det nasjonale organet skal være uavhengig av kommersielle interesser med hensyn til organisasjon, beslutninger om finansiering, rettslig form og beslutningstaking. Innenfor disse rammene kan medlemsstaten overlate avgjørelsene til klageorganet.

### **2.2.2 Gjeldende rett**

I dag er det ingen nasjonal klageordning for båtpassasjerer. Passasjerer kan reklamere overfor tjenesteyter, og dersom tvisten ikke løser seg må tvisten eventuelt bringes inn for forliksrådet og de alminnelige domstolene.

Båtpassasjerrettsforordningens krav om et nasjonalt klageorgan samsvarer med kravene etter forordningene om fly- og jernbanepassasjerers rettigheter, henholdsvis forordningene (EF) nr. 261/2004 og (EF) nr. 1107/2006 for flysektoren, samt (EF) nr. 1371/2007 for jernbanesektoren. I Norge er det klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerer (Transportklagenemnda) som er nasjonalt klageorgan for disse passasjergruppene. I forbindelse med gjennomføringen av busspassasjerrettighetsforordningen ((EU) nr. 181/2011) har Samferdselsdepartementet i høringsnotat 26. juni 2015 foreslått at

Transportklagenemnda også skal behandle klager på transport med buss, sporvei, tunnel- og forstadsbane.

Transportklagenemndas organisering, saksbehandling, kompetanse, finansiering mv. er regulert i transportklagenemndforskriften.

### **2.2.3 Departementets vurdering og forslag**

Forslaget til endringer i sjøloven § 418 a tredje ledd i Prop. 4 LS (2015-2016) gir departementet kompetanse til å gi forskrift om etablering av et klageorgan for løsning av tvister mellom passasjerer og den som mot vederlag driver passasjerfrakt med båt. Det overordnede spørsmålet er hvordan klageorganet skal organiseres.

I Prop. 4 LS (2015-2016) punkt 3.5.3 uttalte departementet:

«Departementet ser det slik at den enklaste og mest kostnadseffektive løysinga vil vere at dagens Transportklagenemnd vert utvida til også å omfatte båtpassasjerar, og då slik at det vert etablert ei felles klageordning for innanriks- og utanriksfarten. Stortingets transport- og kommunikasjonskomité har tidlegare støtta tanken om etablering av ei felles transportklagenemnd for heile transportsektoren, jf. Innst. O. nr. 47 (2006-2007) frå transport- og kommunikasjonskomitéen om lov om endringer i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) (nye regler om håndhevelse av passasjerrettigheter og om beregning av tilsyn med luftfartsavgifter) s. 18. Til grunn for ei slik løysing ligg det ein føresetnad om at dagens organisering av Transportklagenemnda vert vidareført, og at Samferdsledepartementet framleis skal ha det administrative ansvaret for nemnda.»

I høringsnotatet her foreslås det at Transportklagenemndas kompetanse utvides, slik at nemnda også skal bli klageorgan for klager fra båtpassasjerer. Videre foreslås det enkelte strukturelle endringer i forskriften, jf. nedenfor under punkt 3.

## **3 Endring av forskriftens regelstruktur**

Den planlagte utvidelsen av transportklagenemnda til å også omfatte buss, sporvei, tunnel- og forstadsbane i samsvar med Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015, samt utvidelse til fergetransport som foreslått i høringsnotatet her medfører etter Justis- og beredskapsdepartementets syn behov for en regelteknisk omorganisering av forskriften. Departementet foreslår at nåværende § 1-4 gis overskriften «Hvilke passasjerer som har klagerett». Departementet forslår at det i paragrafen listes opp hvilke passasjerer som har klagerett. Bokstav a tilsvarer dagens § 1-4 første ledd, mens dagens § 1-5 første ledd blir bokstav b i § 1-4. Bokstav c i § 1-4 bør regulere busspassasjerers klagerett, mens sporvei-, tunnel- og forstadsbanepassasjerers klagerett inkorporeres i bokstav b - siden de allerede i dag faller inn under ordlyden i dagens § 1-5 første ledd. Bokstav b og bokstav c tilsvarer da de foreslåtte § 1-6 første og annet ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015.

Det materielle innholdet i nåværende § 1-4 tredje ledd foreslås flyttet til § 1-5 under en ny overskrift: «Betalers klagerett». Det materielle innholdet i nåværende § 1-4 annet ledd foreslås flyttet til § 1-3, som nytt annet ledd.

Den foreslåtte strukturen vil medføre at regler om lovvalg, som er felles for transportsektorene, behandles samlet sammen med reguleringen av nemndas kompetanse i § 1-3. Paragraf § 1-4 vil regulere samlet hvilke passasjerer som kan klage til nemnda, mens § 1-5 annet ledd regulerer betalers klagerett samlet for

alle transportsektorene, når det ikke er identifikasjon mellom betaleren og passasjerer. Departementet foreslår også at dagens § 1-4 første ledd annet punktum, § 1-5 første ledd annet punktum og den foreslåtte § 1-6 tredje ledd første punktum i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015 reguleres i § 1-5 første ledd. Videre foreslås det at § 1-6 samlet regulerer hvilke tjenesteytere som er underlagt ordningen. Forslaget til ny § 1-7 tredje og fjerde ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015 blir da nytt tredje og fjerde ledd i § 1-6.

Utvidelsen av nemndas kompetanse til å omfatte båtpassasjerer og fergesektoren foreslås gjort ved tilføyelse av ny bokstav d i § 1-4 og nytt fjerde ledd i § 1-6.

## **4 Transportklagenemndas kompetanse i båtpassasjersaker**

### **4.1 Forordningens regler**

Båtpassasjerrettsforordningen artikkel 25 nr. 3 gir enhver passasjer rett til å inngi klage over angivelige overtredelser av forordningen til klageorganet.

Klageorganets kompetanse tilsvarende kompetansen gitt til klageorganet etter passasjerrettighetsforordningene for fly-, jernbane- og bussektoren. Utover dette stilles det ingen krav til hvilken kompetanse et klageorgan skal ha.

### **4.2 Gjeldende rett**

Transportklagenemndas kompetanse til å behandle klager følger av transportklagenemndeforskriften §§ 1-4 og 1-5. Transportklagenemnda behandler i dag klager på brudd på passasjerrettigheter i medhold av luftfartsloven og jernbaneloven, forskrifter gitt i medhold av disse lovene, avtaler om yting av tjenester som faller innenfor disse lovenes virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjerer og tjenesteyteren. Dette omfatter også transportørens transportvilkår. Reglene innebærer at Transportklagenemnda kan behandle klager som omfatter alle rettsspørsmål som springer ut av forholdet mellom kunde og tjenesteyteren for fly- og jernbanetransport.

I Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015 foreslås det at Transportklagenemnda får tilsvarende kompetanse til å behandle klager fra passasjerer på buss, sporvei, tunnelbane og forstadsbane.

### **4.3 Departementets vurdering og forslag**

I samsvar med forslaget til endret regelstruktur i punkt 3 ovenfor, foreslår departementet at nemndas kompetanse til å behandle klager fra båtpassasjerer reguleres i et nytt § 1-4 fjerde ledd i transportklagenemndeforskriften, mens fergesektorens plikt til å delta i transportklagenemnda reguleres i nytt § 1-6 fjerde ledd. Forslaget gir nemnda kompetanse til å behandle klager på brudd på rettigheter som passasjerer har etter sjøloven kapittel 15 romertall IV og forskrift gitt i medhold av bestemmelsene der. I tillegg til rettighetene som følger av forordningen omfattes dermed også de alminnelige reglene om bortfrakters ansvar ved forsinkelse. Hensynet til enhetlig behandling av båtpassasjerens rettigheter etter loven tilsier at nemnda også behandler klager om brudd på forsinkelsesreglene.



Det ble forutsatt både i høringsnotatet 15. mars 2012 punkt 10.3 og i proposisjonens punkt 3.5.3 at det nasjonale klageorganet i utgangspunktet ikke skal behandle klager om brudd på transportørens egne transportvilkår. Gjennomføringen av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i norsk rett synes heller ikke å kreve noen annen løsning. Forslaget til ny § 1-4 bokstav d avviker derfor noe fra de andre kompetansebestemmelsene i transportklagenemndforskriften. Det nevnes at forskriftshjemmelen i forslaget til sjøloven § 418 a tredje ledd gir mulighet til å utvide Transportklagenemndas kompetanse på dette området i fremtiden. Vi ber om at høringsinstansene uttaler seg særskilt om det er behov for å utvide den materielle kompetansen til nemnda til også å omfatte brudd på transportørens egne transportvilkår, slik det er gjort for de øvrige transportsektorene.

Departementet foreslår klagerett for båtpassasjerer for transportavtaler i tilknytning til Svalbard etter mønster av nåværende transportklagenemndforskriften § 1-7 for flypassasjerer, se utkastet til endringer i § 1-7.

## **5 Organisering av transportklagenemnda**

### **5.1 Nemndas sammensetning**

#### **5.1.1 Gjeldende rett**

Det oppstilles ingen krav om organiseringen av klageordningen i forordningen.

Transportklagenemnda skal bestå av fem medlemmer; to som representerer passasjerinteressene, to som representerer tjenesteyterinteressene og en nøytral leder, jf. transportklagenemndforskriften § 2-1 første ledd. Av tjenesteyternes to representanter skal minst en representere den transportsektoren som innklagede tjenesteyter tilhører.

Nemnda kan delegere vedtaksmyndighet til sekretariatet etter forskriften § 2-2, jf. § 5-8. Etter forskriften kapittel 3 kan sekretariatet ha egne ansatte eller kjøpe tjenester fra eksterne leverandører, og skal forberede saker for behandling, utarbeide sakssammendrag og innstilling til vedtak. Sekretariatet har veiledningsplikt overfor partene i klageprosessen.

Transportklagenemnda skal ha et styre med fem medlemmer, jf. forskriften § 4-1.

#### **5.1.2 Departementets vurdering og forslag**

Departementet anser at det ikke kreves endringer i forskriften for at sekretariatet også skal kunne behandle båtpassasjerklager.

I dag settes det en særskilt nemnd for behandling av luftfartsklager og en særskilt nemnd for behandling av jernbaneklager. Samferdselsdepartementet nevner i sitt høringsnotat 26. juni 2015 at det kan settes en særskilt nemnd for klager på reise med buss, forstadsbane, tunnelbane og sporvogn. Forskriften regulerer ikke dette, slik at nemnda har mulighet til å organisere seg på den mest hensiktsmessige måten.

I høringsuttalelsene til høringsnotatet 15. mars 2012 om gjennomføring av båtpassasjerrettighetsforordningen i norsk rett var det fra næringen en viss skepsis

til forslaget om at Transportklagenemnda gjøres til nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer. Skepsisen knyttet seg spesielt til om nemnda ville ha tilstrekkelig kompetanse til å behandle båtpassasjerklager.

Departementet viser til at Transportklagenemnda etter forskriften § 2-1 første ledd i den enkelte sak skal ha minst ett medlem som representerer den innklagede transportsektor. Det er opp til nemnda å avgjøre hvem den andre representanten for tjenesteyterne skal være. Som nevnt foran, er det adgang til å sette særskilte nemnder for alle saker som involverer båtpassasjerer.

I den nevnte høringsrunden pekte næringsrepresentantene på forskjellene mellom utenriks og innenriks skipsfart. Departementet nevner at det i stedet for en særskilt nemnd for alle båtpassasjerer er mulig å sette en særskilt nemnd for innenriks skipsfart og en særskilt nemnd for utenriks skipsfart, dersom det etter nemndas vurdering skulle anses hensiktsmessig for å sikre tilstrekkelig kompetanse i nemnda i den enkelte tvist.

## **5.2 Endring i Transportklagenemndas styresammensetning**

### **5.2.1 Gjeldende rett**

Forordningen stiller ingen krav til ledelsen av klageorganet.

Transportklagenemnda har i dag et styre som har det overordnede ansvaret for nemnda.

Styret består av fem medlemmer; to representanter for passasjerinteressene, to fra tjenesteyterinteressene og en nøytral leder, jf. forskriften § 4-1 første ledd.

Samferdselsdepartementet utpeker lederen, og de andre medlemmene utpekes av foreninger eller andre organer som representerer passasjerene og tjenesteyterne som til enhver tid er underlagt klageordningen. Styremedlemmene velges for maksimalt fire år av gangen. Styret er vedtaksført når minst fire personer er til stede, fatter vedtak ved alminnelig flertall og hvert styremedlem har én stemme. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme, jf. forskriften § 4-1.

Etter forskriften § 4-2 er styrets oppgaver å påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver etter forskriften og fortløpende vurdere om nemnda, sekretariatet og styret selv er i stand til å løse oppgavene etter forskriften på en tilfredsstillende måte. Styret vedtar nemndas, sekretariatets og styrets budsjett, samt størrelsen av gebyrer og godtgjørelser omfattet av forskriften kapittel 8.

### **5.2.2 Departementets vurdering og forslag**

I høringsnotatet 26. juni 2015 foreslo Samferdselsdepartementet å utvide styret med ett medlem som skal representere buss, sporvei, forstads- og tunnelbanesektoren. Samferdselsdepartementet uttalte at «det er mest hensiktsmessig at alle transportformene som er underlagt klageorganet blir representert i styret på fast basis» (høringsnotatet punkt 3.4).

Justis- og beredskapsdepartementet slutter seg til dette, og foreslår i tillegg å utvide styret i Transportklagenemnda med ett medlem som utpekes av foreninger eller andre organer som representerer rederinæringen. Med en ny transportsektor underlagt nemnda, er det nødvendig at næringen får innflytelse over nemndas arbeid på styrenivå.

Som nevnt har rederinæringen i høringsuttalelser til høringsnotatet 15. mars 2012 pekt på forskjellene mellom innenriks og utenriks skipsfart. Departementet er enig i at disse næringene er forskjellige med hensyn til passasjergrunnlag og det nærmere innholdet i tjenesteytelsen, men har ikke funnet hensynet til spesifikk næringsrepresentasjon tungtveiende nok til at næringen bør gis to styrerepresentanter. Det vises i denne sammenheng til at Samferdselsdepartementets forslag gir transportsektoren bestående av buss, sporvei, tunnelbane og forstadsbane én representant. En representant for innenriks sjøfart og en for utenriks sjøfart ville gitt maritime interesser stor samlet innflytelse relativt sett, samt gjøre det vanskeligere å finne en balanse i forholdet mellom nærings- og passasjerinteresser i styret.

For å oppveie økningen i det totale stemmeantallet i styret på tjenesteytersiden, foreslår departementet en tilsvarende økning av passasjerstemmer. Utvidelsen av styret for å omfatte rederinæringen bør ikke gå på bekostning av passasjerinteressenes innflytelse i styret.

Departementet har vurdert flere alternativer. Samferdselsdepartementets forslag innebærer at to representanter for passasjerinteressene får tre stemmer. For å oppveie for tjenesteyternes økte stemmeantall må passasjersiden da ha totalt fire stemmer, fordelt på to, tre eller fire medlemmer. Departementet foreslår at styret bør ha to styremedlemmer på vegne av passasjerinteressene av hensyn til å ikke øke antallet styremedlemmer mer enn nødvendig, men departementet ønsker høringsinstansenes syn på dette.

Styret vil etter departementets forslag til endring i forskriften § 4-1 bestå av sju medlemmer: En nøytral leder og to representanter for passasjerinteressene, samt fire representanter for tjenesteyterne. For å opprettholde balansen mellom passasjerinteressene og tjenesteyterne gis styrets leder og tjenesteytere én stemme, mens representantene for passasjerinteressene har to stemmer hver. Når styremedlemmene som representerer passasjerinteressene har to stemmer hver, finner departementet det hensiktsmessig å endre forskriften § 4-1 fjerde ledd. Styrets vedtaksførhet bør knyttes til at et visst antall stemmer er representert. Departementet foreslår at det stilles krav til at minst seks stemmer skal være representert for at styret skal være vedtaksført, noe som innebærer at minst én av representantene som representerer passasjerinteressene vil måtte være tilstede for at styret skal være vedtaksført.

### **5.3 Saksbehandlingsregler**

#### **5.3.1 Gjeldende rett**

Båtpassasjerforordningen artikkel 25 nr. 3 krever at klager får «et begrunnet svar på klagen innen et rimelig tidsrom» fra det nasjonale klageorganet. Utover dette stilles det ikke krav til saksbehandlingen.

Transportklagenemndforskriften kapittel 5 inneholder regler om klagefrist i § 5-2, rett til partsuttalelse i § 5-3 og gir nærmere regler om saksbehandlingen i sekretariatet og nemnda i §§ 5-4 til 5-7. Sekretariatet kan foreslå en minnelig løsning, jf. § 5-4. Nemndas avgjørelser er rådgivende, men dersom en tjenesteyter velger å ikke etterleve en avgjørelse, skal vedkommende sende en skriftlig redegjørelse til sekretariatet, jf. § 5-7. Opplysningene om hvem som ikke

aksepterer vedtakene skal gjengis på nemndas nettside, og nemnda kan utarbeide lister og statistiske oversikter over tjenesteytere som ikke etterlever nemndas avgjørelser og publisere disse på nettsiden, jf. § 7-2.

### **5.3.2 Departementets vurdering og forslag**

I sitt hørings svar til høringsnotatet 15. mars 2012 var *Norges Rederiforbund* opptatt av at det legges til rette for rask og effektiv klagebehandling, og sjøfartsnæringen var generelt opptatt av at kostnadsnivået for utenlands skipsfart bør holdes nede av konkurransehensyn.

Departementet ser det slik at de gjeldende saksbehandlingsreglene etter transportklagenemndforskriften kapittel 5 også er egnet for behandling av saker knyttet til fergetransport. Departementet foreslår derfor ikke særskilte regler om saksbehandlingen for denne sektoren. Som nevnt foran under 2.1.3, vil det være et vilkår for behandling i nemnda at passasjerer allerede har klaget til tjenesteyter. Departementet viser til at reglene i dag gjelder for andre næringer som også er konkurranseutsatt. Videre er det grunn til å anta at særskilte saksbehandlingsregler for fergetransportsektoren, ville medført økte kostnader.

Som en konsekvens av å utvide Transportklagenemnda til å omfatte båtpassasjerer og fergesektoren, foreslår departementet en endring i forskriften § 5-7 annet ledd.

## **6 Finansiering av klageorganet**

### **6.1 Gjeldende rett**

Båtpassasjerrettsforordningen krever at beslutninger om finansiering av den nasjonale klageordningen skal være uavhengig av kommersielle interesser, jf. artikkel 25 nr. 1 annet ledd. Det stilles ikke ytterligere krav til hvem som skal finansiere nemndas virksomhet eller hvordan dette gjøres.

Det bærende prinsipp for finansiering av Transportklagenemnda er at den enkelte transportsektor bærer sine egne kostnader gjennom kostnadsbaserte gebyrer, jf. transportklagenemndforskriften § 8-1. Dette gjennomføres i praksis ved at nemndas samlede kostnader beregnes og fordeles mellom transportsektorene etter hvor stor andel av nemndas totale kostnader som kan «henføres» til den enkelte sektor.

Gebyrene for aktørene innenfor hver transportsektor beregnes deretter for luftfarten og jernbane etter reglene i henholdsvis transportklagenemndforskriften §§ 8-2 og 8-3. Beregningsmåten er noe forskjellig for luftfart og jernbane.

For luftfarten deles utgiftene mellom flyselskapene og foretak som driver landingsplass, jf. § 8-2 første ledd. Flyselskapene betaler et gebyr per flygning som avhenger av andelen av totale klager rettet mot flyselskapet, antallet gebyrpliktige passasjeravganger i vedkommende kalenderår og antallet passasjerer på flyvningen, jf. § 8-2 annet ledd. Foretakene som driver landingsplass betaler et skjønnsmessig fastsatt beløp som dekker resten av kostnadene ved nemnda, jf. tredje ledd.

Det er flyplassforetakene som krever inn gebyrene fra passasjerene, for deretter å betale det innkrevde til nemndas sekretariat, jf. § 8-2 fjerde ledd. Nemnda kompenserer foretakene for kostnadene ved å kreve inn gebyret. Fjerde ledd åpner

for at foretakene kan kreve inn gebyret sammen med avgifter hjemlet i luftfartsloven § 7-26. Forskriften § 8-2 fjerde ledd siste punktum pålegger foretakene å holde gebyrene regnskapsmessig atskilt fra øvrige inntekter. Flyplassforetakenes gebyr etter § 8-2 tredje ledd dekker nemndas kostnader med innkreving av gebyr etter fjerde ledd.

For jernbane betaler hvert jernbaneforetak et gebyr som er fastsatt forholdsmessig etter antall klageberettigede passasjerer som har reist med foretaket, jf. forskriften § 8-3.

Som det fremgår benytter begge beregningsmodellene seg av antallet klageberettigede passasjerer som en faktor i utregningen av hver tjenesteyters gebyr. I Samferdselsdepartementets forslag til endringer i transportklagenemndforskriften for å gjøre Transportklagenemnda til klageorgan for klager på buss, sporvei, tunnel- og forstadsbane ble det foreslått en ordning hvor fordelingen mellom selskapene baseres på antallet klageberettigede passasjerer.

## **6.2 Departementets vurdering og forslag**

### **6.2.1 Valg av finansieringsform**

Forslaget til sjøloven § 418 a tredje ledd i Prop. 4 LS (2015-2016) gir departementet hjemmel til å gi forskrift om finansiering av nemnda. Etter bestemmelsen gjelder luftfartsloven §§ 10-44 til 10-47 tilsvarende, noe som gir adgang til å pålegge den som mot vederlag driver passasjerfrakt med båt et gebyr for å finansiere ordningen, jf. luftfartsloven § 10-44 annet ledd nr. 4.

I Prop. 4 LS (2015-2016) uttaler departementet i punkt 3.5.3:

«Transportklagenemnda for fly og jernbane er finansiert av næringa. Det er gjort framlegg om at klagenemnda for buss òg skal vere næringsfinansiert. Omsynet til like vilkår for transportformane tilseier at klageordninga for båtpassasjerar på same måte vert finansiert av næringa. Departementet finn grunn til å mene at direktivet om alternativ tvisteløysing i forbrukarsaker ikkje er til hinder for næringsfinansiering, jf. fortala til direktivet punkt (46).»

Departementet foreslår på denne bakgrunn at den nasjonale klageordningen for båtpassasjerer finansieres gjennom at tjenesteytere pålegges et gebyr.

### **6.2.2 Fordeling av nemndas utgifter mellom sektorene**

I dag fordeles utgiftene til nemnda slik at hver transportsektor dekker utgiftene som kan «henføres» til den enkelte transportsektor. Samferdselsdepartementet har foreslått å videreføre denne ordningen ved inkorporeringen av transportsektorene buss, sporvei, tunnel- og forstadsbane. Departementet mener hensynet til likebehandling tilsier at også rederinæringen dekker de utgifter som kan «henføres» til sjøfartssektoren.

Dette medfører at utvidelsen av Transportklagenemndas ansvarsområde ikke vil få økonomiske konsekvenser for luftfart- og jernbanesektoren, samt at eventuelle endringer i utgifter til én næring ikke går direkte ut over de andre. Slik sett har næringene en viss kontroll over gebyrene som pålegges. Departementet foreslår endring i transportklagenemndforskriften § 8-1, med henvisning til bestemmelsen i § 8-5 om finansieringen for sjøfartssektoren.

### **6.2.3 Fordeling av nemndas utgifter mellom tjenesteyterne**

Som nevnt deles kostnadene til luftfartssektoren mellom flyselskapene og foretakene som driver landingsplasser. For jernbanesektorens del bærer jernbaneforetakene utgiftene, og Samferdselsdepartementet har i korte trekk foreslått at den som yter transporttjeneste med buss, sporvei, tunnel- og forstadsbane skal bære utgiftene ved klageordningen for denne sektoren.

Departementet mener at det vil være lite hensiktsmessig om eiere av havner og kaianlegg skulle finansiere en klageordning som først og fremst skal behandle angivelige brudd på bortfrakterens plikter. Departementet foreslår derfor at kostnadene for sjøfartssektoren fordeles på dem som mot vederlag driver passasjerfrakt med båt og som kan klages inn for Transportklagenemnda. Departementet foreslår likevel en adgang for nemndas styre til å fastsette at foretak som driver terminaler skal betale gebyr. Dersom nemndas styre først bestemmer at også foretak som driver terminaler skal betale gebyr, skal sektorkostnadene for bortfrakterselskapene reduseres tilsvarende. Nemndas styre gis etter forslaget kompetanse til skjønnsmessig å fastsette størrelsen av gebyret for foretak som driver terminaler, se utkastet § 8-5 tredje ledd.

Departementet foreslår at transport på eller til Svalbard ikke skal utløse finansieringsplikt, eller inngå i beregningsgrunnlag for finansiering av klageordningen. Det samme gjelder for foretak som driver terminaler på Svalbard.

Innenfor sjøfartssektoren vil et stort antall selskaper omfattes av klageordningen, og dermed finansieringen. Spørsmålet er om det bør åpnes for et «bagatellunntak» der nemnda kan unnta små aktører med svært lav omsetning og som ikke faller inn under noen av unntakene i art. 2 nr. 2. Departementet har ikke foreslått en slik adgang i forskriftsutkastet her, men ber om høringsinstansene uttaler seg om hvorvidt det er behov for og hensiktsmessig med et adgang for nemnda til å fastsette unntak for enkelte selskaper til å delta i finansieringen av klageorganet.

Spørsmålet er så hvordan kostnadene skal fordeles mellom ulike tjenesteytere innenfor sjøfarten. Utgangspunktet om fordeling mellom selskapene basert på antall klageberettigede passasjerer er ikke nødvendigvis beste løsning ettersom sjøfartssektoren består av to relativt ulike segmenter, innenriks og utenriks persontransport. Det er i snitt flere passasjerer som reiser innenriks enn utenriks, og samtidig er det utenriksfarten som i snitt har høyere billettpris. Dersom det antas at passasjerenes villighet til å klage øker med billettprisen, vil det bli flest klager i forbindelse med utenriks persontransport. En fordeling etter passasjerantall vil derfor medføre at innenriksfarten til en viss grad subsidierer klagekostnadene til utenriksfarten.

Spørsmålet er om det finnes en bedre fordelingsmekanisme for sjøfartsnæringen. Departementet har ikke konkludert på dette punktet, og ber om høringsinstansenes syn. Nedenfor er det skissert fire forskjellige løsninger.

#### *Alternativ 1 – Billettomsetning*

I Prop. 4 LS (2015-2016) punkt 3.5.3 nevner departementet at det er et alternativ å basere fordelingen av kostnadene innenfor sjøfartssektoren på den enkelte tjenesteyters billettomsetning. Utenriksfarten har generelt høyere billettpriser enn innenriksfarten. Ved å basere den enkelte tjenesteyters gebyr på billettomsetningen, påplussset eventuelle tilskudd fra det offentlige, vil man kunne

gjøre opp for noe av skjevheten som beregning på basis av passasjerantall ville føre til. Eventuelle tilskudd fra det offentlige vil som utgangspunkt måtte regnes med i beregningsgrunnlaget. Et annet resultat ville føre til forskjellsbehandling mellom helkommersielle og delkommersielle tjenesteytere. Departementet vurderer det dithen at eventuell annen omsetning (mat, taxfreevarer og annet) som utgangspunkt skal holdes utenfor beregningsgrunnlaget, da det ikke er knyttet rettigheter etter båtpassasjerrettsforordningen til slik omsetning.

Et foretaks gebyr vil da beregnes slik:

$$\frac{\text{Selskapets billettomsetning med tilskudd}}{\text{Sektorens totale billettomsetning med tilskudd}} \times \text{Sektorens gebyr etter forskriften § 8-1}$$

En mulig ulempe med denne løsningen er at klageordningen også omfatter cruisenæringen hvor billettprisen inkluderer overnatting, mat, ekskursionsjoner mv. Dette er tjenester som ikke er omfattet av klageretten etter forordningen, og som følgelig ikke pådrar nemnda noen utgifter. Spørsmålet er om det er problematisk at beregningsgrunnlaget for cruisenæringens andel av klagekostnadene – billettomsetningen – omfatter tjenester som klageordningen ikke omfatter.

#### *Alternativ 2 – Passasjerkilometer*

Et annet alternativ er å basere hvert selskaps gebyr på distansen selskapet frakter passasjerer. Selskapets «totale passasjerkilometer» defineres som summen av hver passasjers reise i kilometer med selskapet i løpet av ett år. Ettersom utenriksfarten generelt frakter hver passasjer lenger enn innenlandsfarten, vil forslaget ta høyde for noe av skjevheten i klagefrekvens mellom passasjergruppene. Samtidig får antallet passasjerer betydning ved at alle selskapets passasjerkilometer teller like mye. Det er grunn til å tro at begge disse faktorene påvirker klagefrekvensen og dermed utgiftene til nemnda.

Departementet har ikke hatt tilgang til det nødvendige tallmaterialet for å gjøre nærmere beregninger etter denne modellen, og ber om høringsinstansenes syn på om ordningen kan gjennomføres på en enkel måte. Modellen for å beregne gebyret blir slik:

$$\frac{\text{Selskapets totale passasjerkilometer}}{\text{Sektorens totale passasjerkilometer}} \times \text{Sektorens gebyr etter forskriften § 8-1}$$

#### *Alternativ 3 – Skille mellom utenriks og innenriks skipsfart; deretter passasjerantall*

Et tredje alternativ er å gjennomføre skillet mellom utenriks og innenriks passasjertransport i forskriften. I dag avgjør Transportklagenemnda etter forskriften § 8-1 hvor mye av nemndas utgifter som kan «henføres» til de forskjellige transportsektorene. Det er i prinsippet ingenting som utelukker at nemnda kan gis kompetanse til å gjøre det samme for utenriks og innenriks skipsfart.

Forslaget går ut på at nemnda først beregner hvor mye av de totale kostnadene som kan henføres til fergesektoren, og deretter beregner hvor stor andel som kan henføres til innenriks og utenriks skipsfart hver for seg. Når disse beløpene er fastsatt, kan gebyret for et selskap som driver med utenriksfart baseres på andel av klageberettigede passasjerer på utenlandsruter. Det samme kan gjøres for selskaper som driver innenriksfart. Dersom et selskap driver både med utenlands og

innenlands persontransport, så må antallet passasjerer innrapporteres hver for seg, og selskapet får gebyr beregnet etter begge modeller. Dette vil ikke føre til dobbeltfinansiering.

Forslaget ivaretar hensynet til forskjellene mellom innenriks og utenriks skipsfart. Samtidig benytter det seg av det relativt enkle prinsippet at antallet klageberettigede passasjerer avgjør størrelsen på gebyret. Dette er prinsippet som i det store og hele er lagt til grunn for de andre transportsektorene.

#### *Alternativ 4 – Skjønnsmessig fastsettelse*

Et fjerde alternativ er at Transportklagenemndas styre fastsetter gebyret til hvert selskap skjønnsmessig, for eksempel under hensyn til antall klager mot selskapet, antall passasjerer og hvorvidt selskapet driver innenriks eller utenriks skipsfart. En slik kompetanse vil måtte utøves under hensyn til likebehandling. Dette forslaget vil medføre en administrativ belastning for styret.

#### *Billetter til flere transportmidler*

Et særskilt spørsmål er hvordan gebyret skal beregnes for aktører som tilbyr billett som kan brukes til transport på tvers av transportsektorene. Her oppstår utfordringen at en aktør kan ende med å finansiere Transportklagenemnda både gjennom sjøfartssektoren, jernbanesektoren og buss-, sporvei-, tunnel- og forstadsbanesektoren. Det er departementets oppfatning at Transportklagenemnda er nærmest til å vurdere hvilken eller hvilke sektorer, utgiftene som knytter seg til denne type passasjerer skal «henføres til», jf. forskriften § 8-1, slik at dette kan løses innenfor de foreslåtte forskriftsendringene.

## **7 Administrative og økonomiske konsekvenser**

Når de gjelder det økonomiske og administrative konsekvensene av å gjøre Transportklagenemnda til nasjonalt klageorgan for båtpassasjerer, vises det til Prop. 4 LS (2015-206) punkt 4 på side 23:

«Det er lagt opp til at næringa sjølv skal finansiere klagenemnda, og næringa vil måtte rekne med auka kostnader i samband med finansieringa. Eit anslag er gjort ut i frå verksemda til Transportklagenemnda i dag. Transportklagenemnda hadde i 2014 eit driftsbudsjett på 3,6 mill. kroner for luftfartssektoren og 1 mill. kroner for jernbanesektoren. I samband med innføringa av busspassasjerrettsfordninga ((EU) nr. 181/2011) har Samferdsledepartementet estimert at eit klageorgan for buss, sporveg, tunnelbane og forstadsbane vil handsame 7–800 klagesaker kvart år og krevje to årsverk i Transportklagenemnda med eit driftsbudsjett på 3,5 millionar kroner årleg. Det vert lagt til grunn at driftskostnadene for klageordninga for båtpassasjerar vil vere på nivå med driftskostnadene for Transportklagenemnda Jernbane. Transportklagenemnda har sjølv gjort eit anslag på mellom  $\frac{3}{4}$  og halvanna årsverk knytt til klagehandsaming for båtpassasjerar. Det vil seie at start- og driftskostnadene vil vere på om lag 2 mill. kroner det første året. Driftskostnadene dei etterfølgjande åra vil liggje på om lag 1,5 mill. kroner årlig. Startkostnadane er knytt til system for sakshandsaming, nettsider og opplæring av personale. I ein overgangsfase kan det òg vere kostnader til flytting eller lokalisering av nemnda. Driftskostnadane kan ein ikkje med sikkerheit anslå, idet klageomfanget er ukjend på det noverande tidspunkt. Transportklagenemnda har handsama stadig færre klagar frå jernbanesektoren. I 2012 vart 87 slike sakar handsama, mens tala for 2013 og 2014 var 52 og 29. Ein kan ikkje sjå bort frå at dei auka kostnadene heilt eller delvis vil verte velta over på passasjerane gjennom ein auke i billettprisane.



Gjennomføringa av forordninga vil ha konsekvensar for ferjekontraktar inngått av staten eller ein fylkeskommune. Dei offentlege ferjekontraktane opnar for at vederlaget kan justerast dersom løyvehavaren vert påført vesentleg meirarbeid og/eller meirkostnader eller mindre inntekter som følgje av endringar i norske lover, forskrifter eller ved anna offentlig styring. Statlege innkjøp av innanriks sjøtransporttenester (Hurtigruta, bilferjer og hurtigbåt) er på omlag tre milliardar kroner årleg. Mens totalomsætninga innan riksvegferjedrifta er oppgitt til om lag 2 milliardar kroner per år, er totalomsætninga i fylkeskommunale ferjer og båtruter anslått til å vere om lag 3,5 milliardar kroner per år. Meirkostnadene som følgje av forordninga ser likevel ut til å vere relativt marginale samanlikna med verdien av ferjekontraktane, slik at eventuelle meirutgifter vert dekkja innafør dei nåverande budsjettrammer hos Samferdsledepartementet. Fylkeskommunane vil bli kompensert for eventuelle meirutgifter.»

Departementet går ut i fra at eventuell innrapportering av nødvendig tallmateriale for å beregne finansieringen ikke vil medføre særlige byrder for selskapene.

## **Merknad til de enkelte bestemmelsene**

### Til § 1-3

Endringene i *første ledd* er en konsekvens av at regler om hvilke passasjerer som har klagerett nå samles i § 1-4, mens regler om hvilke tjenesteytere som er underlagt klageordningen reguleres samlet i § 1-6.

Endringen i *annet ledd* samler bestemmelsene om lovvalg, som i dag finnes i §§ 1-4 annet ledd og § 1-5 annet ledd, og dekker også den foreslåtte § 1-6 fjerde ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015.

### Til § 1-4

Det foreslås at regler om hvilke passasjerer som har klagerett samles i én paragraf. *Bokstav a* tilsvarende dagens § 1-4 første ledd. *Bokstav b* tilsvarende dagens § 1-5 første ledd, med noen mindre redaksjonelle endringer. *Bokstav b* tilsvarende også materielt sett § 1-6 annet ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015, i og med at bokstav b også vil gi klagerett for passasjerer på sporvei, tunnelbane og forstadsbane.

*Bokstav c* tilsvarende § 1-6 første ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015, og gjelder klageretten for busspassasjerer.

*Bokstav d* gir båtpassasjerer rett til å klage på antatte brudd på sine rettigheter, men innenfor et snevrere materielt virkeområde enn de øvrige transportsektorene. Som nevnt i høringsnotatet punkt 4 ber departementet om høringsinstansenes syn på om også brudd på transportørens egne transportvilkår bør omfattes av nemndas kompetanse ved klager fra båtpassasjerer.

Den avsluttende passusen i bestemmelsen tilsvarende gjeldende avsluttende passus i § 1-4 første ledd første punktum, § 1-5 første ledd første punktum og de tilsvarende avsluttende passuser i § 1-6 første ledd første punktum og § 1-6 annet ledd første punktum i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015. Uttrykket «andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjerer og tjenesteyteren» viser til alminnelige regler og rettsprinsipper, som f.eks. erstatningsrettens utmålingsregler, men er ikke ment å omfatte transportørens egne transportvilkår.

### Til § 1-5

*Første ledd* tilsvarende dagens § 1-4 første ledd annet punktum, § 1-5 første ledd andre punktum og den foreslåtte § 1-6 tredje ledd første punktum i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015. *Annet ledd* tilsvarende dagens § 1-4 tredje ledd, § 1-5 tredje ledd og den foreslåtte § 1-6 tredje ledd annet punktum i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015. Bestemmelsen gjelder for alle transportsektorene.

### Til § 1-6

Det foreslås at regler om hvilke tjenesteytere som er underlagt ordningen reguleres samlet i én paragraf. *Første ledd* er innholdsmessig uendret. *Annet ledd* tilsvarende dagens annet ledd (jernbaneforetak som trafikkerer det nasjonale jernbanenettet), mens første punktum annet alternativ (jernbaneforetak som driver transporttjenester med sporvei, tunnelbane eller forstadsbane) tilsvarende det foreslåtte § 1-7 tredje ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015. *Tredje ledd* svarer til fjerde ledd i Samferdselsdepartementets høringsnotat

26. juni 2015. I *fjerde ledd* blir bortfraktere som driver persontransport med fartøy, samt terminaler, reisebyråer og øvrige som har forpliktelser i medhold av lov eller forskrift som nevnt i § 1-4 tredje ledd, underlagt ordningen. Det vises til høringsnotatet punkt 4.

Til § 1-7

Endringene i *første ledd* er en konsekvens av at regler om hvilke tjenesteytere som er underlagt klageordningen reguleres samlet i § 1-6.

*Annet ledd* regulerer forholdet til Svalbard for sjøfartsektoren.

Til § 1-11

En henvisning til sjøloven § 418 a er tilføyet.

Til § 4-1

Det foreslås endringer som en konsekvens av å utvide antall medlemmer i styret til sju. For å hindre et stort antall medlemmer i styret, samtidig som hver sektor er representert, foreslås det at hver representant for passasjerinteressene har to stemmer og at styret skal være vedtaksført når representanter som representerer minst seks stemmer er til stede. Forslaget medfører at minst én av representantene for passasjerinteressene må være til stede for at styret skal være vedtaksført.

Til § 8-1

Det foreslås en konsekvensendring som følge av at sjøfarten kommer inn som en av de sektorene kostnadene ved finansiering av nemnda skal fordeles mellom.

Til §§ 8-3 og 8-4

Endringene i §§ 8-3 og 8-4 (jf. Samferdselsdepartementets høringsnotat 26. juni 2015) er en konsekvens av at regler om hvilke passasjerer som har klagerett nå samles i § 1-4, mens regler om hvilke tjenesteytere som er underlagt klageordningen reguleres samlet i § 1-6.

Til § 8-5

Forslaget omhandler ulike former for gebyrfinansiering av sjøfartsektoren. Forslagene 2 A, 2 B, 2 C og 2 D er å anse som alternative utforminger av annet ledd. Høringsinstansene oppfordres til å uttale seg om hvilket alternativ som bør velges. Tredje ledd gir adgang til å beslutte at terminaler også skal delta i finansieringen.

Departementet har ikke funnet det nødvendig å presisere i forskriften at selve gebyrinnkrevningen også er en kostnad for Transportklagenemnda som dekkes gjennom den ordinære gebyrfinansieringen.

## Forslag til endring i transportklagenemndforskriften

**Hjemmel:** Fastsatt av ... med hjemmel i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) § 10-44, § 10-45, § 10-46, § 10-47 og § 15-4, lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m. (jernbaneloven) § 7c, lov 24. juni 1994 nr. 39 om sjøfarten § 418 a tredje ledd og lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn eller fartøy (yrkestransportlova) § 32 a.

§ 1-3 skal lyde:

### **§ 1-3 Transportklagenemndas kompetanse**

(1) Transportklagenemnda har rett og plikt til å behandle tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-6. Transportklagenemnda kan likevel avvise saker etter reglene i kapittel 6.

(2) Når en tvist har tilknytning til mer enn ett land, avgjør de aktuelle rettighetsreglenes innhold, avtalebestemmelser, internasjonale avtaler og forståelser om verneting eller klagemyndighet, og norsk internasjonal privatrett om nemnda er kompetent.

§ 1-4 skal lyde:

### **§ 1-4 Hvilke passasjerer som har klagerett**

*Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av*

- a) luftfartsloven med forskrifter, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde,*
  - b) jernbaneloven med forskrifter, avtale om yting av tjenester som faller innenfor jernbanelovens virkeområde,*
  - c) yrkestransportlova med forskrifter, avtale om yting av tjenester som faller inn under yrkestransportlovgivningens virkeområde, eller*
  - d) regler i sjøloven kapittel 15 romertall IV med forskrifter,*
- samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjerer og tjenesteyteren, har rett til å klage til Transportklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter.*

§ 1-5 skal lyde:

### **§ 1-5 Klagerett når andre enn passasjerer har betalt reisen**

(1) Passasjerens klagerett etter § 1-4 er ikke avhengig av om passasjerer selv betaler for reisen.

(2) Betaler en annen enn passasjerer for reisen, avtaler passasjerer og den som betaler seg imellom hvem som skal opptre som klager.

§ 1-6 skal lyde:

### **§ 1-6 Tjenesteytere som er underlagt klageordningen**

(1) Ethvert flyselskap som flyr i, til eller fra Norge og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 *bokstav a* er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder foretak som driver landingsplass i medhold av luftfartsloven, reisebyråer og øvrige foretak som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 *bokstav a*.

(2) Ethvert jernbaneforetak som trafikkerer det nasjonale jernbanenettet i forbindelse med nasjonal eller internasjonal passasjertransport *eller som driver transporttjenester med sporvei, tunnelbane eller forstadsbane* og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 *bokstav b* er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder Jernbaneverket, reisebyråer og øvrige som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 *bokstav b*.

(3) *Enhver som driver persontransport med motorvogn i rute i, til eller fra Norge, og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 bokstav c er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder terminaler, reisebyråer og øvrige som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 bokstav c.*

(4) *Enhver bortfrakter som driver persontransport med fartøy i rute i, til eller fra Norge, og som har forpliktelser i medhold av lov eller forskrift som nevnt i § 1-4 bokstav d er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder terminaler, reisebyråer og øvrige som har forpliktelser i medhold av lov eller forskrift som nevnt i § 1-4 bokstav d.*

§ 1-7 skal lyde:

### **§ 1-7 Svalbard**

(1) Bestemmelsene i § 1-6 *første ledd* omfatter flygninger til, på og fra Svalbard, og landingsplasser på Svalbard dersom det følger av virkeområdebestemmelsene i de rettighetsbestemmelsene som brukes som grunnlag for klagen.

(2) *Bestemmelsene i § 1-6 fjerde ledd omfatter persontransport til, på og fra Svalbard, og terminaler på Svalbard dersom det følger av virkeområdebestemmelsene i de rettighetsbestemmelsene som brukes som grunnlag for klagen.*

§ 1-11 skal lyde:

### **§ 1-11 Litispendens**

Så lenge en tvist er til behandling i Transportklagenemnda, kan ikke en part bringe den inn til behandling for de alminnelige domstolene, jf. *luftfartsloven § 10-47, jernbaneloven § 7 c femte ledd og sjøloven § 418 a tredje ledd.*

§ 4-1 skal lyde:

#### **§ 4-1 Styrets sammensetning og arbeidsform**

(1) Transportklagenemnda skal ha et styre som består av *sju* medlemmer. En nøytral leder utpekes av Samferdselsdepartementet. To representanter for passasjerinteressene og *fire* representanter for tjenesteyterne utpekes av foreninger eller andre organer som representerer henholdsvis passasjerene og de tjenesteyterne som til enhver tid er underlagt klageordningen etter § 1-6. Forut for utpekingen av tjenesteyternes representanter skal departementet påse at de berørte bransjene og foretakene involveres. Det kan utnevnes varamedlemmer etter reglene foran dersom det er behov for det.

(2) Styremedlemmene velges for maksimalt fire år av gangen.

(3) Leder skal sørge for at styret holder møte så ofte som oppgaven krever.

(4) Styret er vedtaksført når *representanter med til sammen minst seks stemmer* er til stede.

(5) Hvert medlem *som representerer passasjerinteressene har to stemmer, de øvrige medlemmene har én stemme*. Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

§ 5-7 annet ledd første punktum skal lyde:

(2) Tjenesteyter som kommer til at vedkommende ikke kan etterleve en avgjørelse, skal sende skriftlig redegjørelse som nevnt i *luftfartsloven § 10-44 (2) nr. 5, jernbaneloven § 7 c fjerde ledd og sjøloven § 418 tredje ledd* til nemndas sekretariat. Begrunnelsen skal redegjøre for om standpunktet skyldes uenighet om faktiske eller rettslige forhold, og om hva uenigheten i så fall består i. Nemnda kan be om en utfyllende begrunnelse.

§ 8-1 skal lyde:

#### **§ 8-1 Fordeling av finansieringskostnader mellom transportsektorene**

Kostnadene ved etablering og drift av klagenemnda dekkes gjennom kostnadsbaserte gebyrer som beregnes særskilt for de transportsektorene som er omfattet av klageordningen. Som grunnlag for gebyrene for den enkelte sektor, fordeles først nemndas samlede kostnader, medregnet offentlige avgifter, etter hvor stor andel av kostnadene som kan henføres til den enkelte sektor. Dernest beregnes de respektive gebyrene etter reglene i §§ 8-2 til 8-5.

§ 8-3 annet ledd første punktum skal lyde:

Gebyr beregnes og innkreves bare for jernbanereiser som gir passasjerene rettigheter overfor jernbaneforetaket (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlaget som nevnt i § 1-4 bokstav b. Gebyret skal betales av *jernbaneforetak som nevnt i § 1-6 annet ledd første alternativ (jernbaneforetak som trafikkerer det nasjonale jernbanenettet)* og fastsettes på grunnlag av nemndas budsjett for

jernbanesektoren, forholdsmessig fordelt mellom jernbaneforetakene etter antall klageberettigede passasjerer.

§ 8-4 skal lyde:

#### **§ 8-4 Finansiering - sporvei, tunnelbane, forstadsbane og buss**

*(1) Den sektorkostnad for etablering og drift som er beregnet for sporvei, tunnelbane, forstadsbane og buss etter reglene i § 8-1, dekkes gjennom et gebyr som kreves inn fra tjenesteyterne etter reglene i annet ledd. Gebyret beregnes og fastsettes normalt forskuddsvis for hvert kalenderår.*

*(2) Gebyret beregnes og innkreves for reiser som gir passasjerene rettigheter overfor den som yter transporttjeneste i henhold til rettsgrunnlaget som nevnt i § 1-4 bokstav b og c. Gebyret skal betales av den som yter transporttjenesten som nevnt i § 1-6 annet ledd annet alternativ (jernbaneforetak som driver transporttjenester med sporvei, tunnelbane eller forstadsbane) og tredje ledd, og fastsettes på grunnlag av nemndas budsjett for sektoren, forholdsmessig fordelt mellom tjenesteyterne etter antall klageberettigede passasjerer. Tjenesteyterne plikter å gi slike opplysninger til nemnda.*

*(3) Nemnda krever inn gebyrer fra tjenesteyterne i henhold til annet ledd.*

§ 8-5 skal lyde:

#### **§ 8-5 Finansiering – sjøfart**

*(1) Den sektorkostnad for etablering og drift som er beregnet for sjøfarten etter reglene i § 8-1, dekkes gjennom et gebyr som kreves inn fra tjenesteyterne etter reglene i annet ledd. Gebyret beregnes og fastsettes normalt forskuddsvis for hvert kalenderår.*

*(2 A) Gebyr beregnes og innkreves bare for transportytelser som gir passasjerene rettigheter overfor bortfrakter (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlag som nevnt i § 1-4 bokstav d. Gebyret som skal betales av bortfrakter for den enkelte transportytelse skal beregnes særskilt for den del av sektoren hvor transporten har avgang- eller ankomsthavn utenfor norsk territorium (sjøfart utenriks) og den delen av sektoren hvor både avgang- og ankomsthavn er innenfor norsk territorium (sjøfart innenriks), slik:*

*a) Sektorkostnaden for sjøfart utenriks eller innenriks etter § 8-1 multipliseres med en faktor som gjenspeiler hvor stor andel av samlet antall klager som er rettet mot bortfrakterne.*

*b) Summen etter bokstav a divideres med forventet antall gebyrpliktige transportytelser fra norske havner i vedkommende kalenderår.*

*c) Summen etter bokstav b multipliseres med antall passasjerer på den aktuelle fergetransporten.*

*(2 B) Gebyr beregnes og innkreves bare for transportytelser som gir passasjerene rettigheter overfor bortfrakter (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlag som nevnt i § 1-4 bokstav d. Gebyret som skal betales av bortfrakter for den enkelte transportytelse beregnes slik:*

*Bortfrakterselskapets billettomsætning iberegnet offentlige tilskudd divideres med den totale billettomsætningen for tjenesteytende bortfraktere i henhold til*

rettsgrunnlaget i § 1-4 bokstav d. Summen multipliseres med sektorkostnaden for sjøfart etter § 8-1.

*(2 C) Gebyr beregnes og innkreves bare for transportytelser som gir passasjerene rettigheter overfor bortfrakter (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlag som nevnt i § 1-4 bokstav d. Gebyret som skal betales av bortfrakter for den enkelte transportytelse beregnes slik:*

*Bortfrakterselskapets passasjerkilometere divideres med de samlede passasjerkilometere for tjenesteytende bortfraktere i henhold til rettsgrunnlaget i § 1-4 bokstav d. Summen multipliseres med sektorkostnaden for sjøfart etter § 8-1.*

*(2 D) Gebyret som skal betales av bortfraktere for transportytelser som gir passasjerene rettigheter overfor bortfrakter (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlag som nevnt i § 1-4 bokstav d fastsettes skjønnsmessig av nemndas styre jf. § 4-2 tredje ledd.*

*(3) Transport på eller fra Svalbard utløser ikke betalingsplikt for bortfrakterne, og inngår heller ikke i gebyrberegningen etter annet ledd.*

*(4) Nemndas styre kan bestemme at foretak som driver terminaler skal betale et gebyr, av størrelse som fastsettes skjønnsmessig av styret. Dersom et slikt gebyr er fastsatt, skal sektorkostnaden for bortfrakterselskapet etter annet ledd reduseres tilsvarende. Foretak som driver terminaler på Svalbard betaler ikke gebyr etter første punktum.*

*(5) Nemnda krever inn gebyrer fra tjenesteyterne i henhold til annet og tredje ledd. Bortfraktere som nevnt i annet ledd plikter å gi nemnda de opplysninger som er nødvendig for å kunne beregne gebyr etter annet ledd.*

Nåværende §§ 8-4 og 8-5 blir nye §§ 8-6 og 8-7.