



Saksgang
Styringsgruppen for
Kollektivanskaffelse

Møtedato
15.03.12

Saksnr.
2012/05

PASSASJERRETTIGHETER

BAKGRUNN ELLER SAMMENDRAG

Kollektivkontraktene i Finnmark fylke skal i løpet av 2012/2013 ut på anbud. Dette muliggjør at Finnmark kan få et bedre og mer helhetlig rutetilbud på både sjø og land.

Det har, i media, vært enkelte saker den siste tiden, der det har kommet fram at de to nordligste fylkene har dårligere passasjerrettigheter enn resten av landet, da kravspesifikasjoner ikke er tatt inn i eksisterende bussanbud.

BESKRIVELSE

Det er ikke noe eget lovverk som regulerer dine rettigheter når du reiser kollektivt, men transportselskapenes reisevilkår skal godkjennes av offentlige myndigheter.

Nasjonal reisegaranti som ble innført i Norge i 2009, skulle gjøre det enklere for folk å vite hva de har krav på hvis for eksempel bussen var forsinket eller innstilt, og gjøre det enklere å få penger tilbake.

Dersom trafikksekselskapene ikke lykkes i å sette opp alternativ transport, kan du få refundert dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport - dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 500 kroner.
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 750 kroner.
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1000 kroner.

Dersom du har andre eller større utgifter, så dekker ikke reisegarantien dette. Dette kan være ekstrautgifter du får fordi du ikke når korresponderende transport, overnattingsutgifter, utgifter til mat etc. For å kunne kreve dekket slike utgifter er det et vilkår at selskapet har opptrådt uaktsomt og har skyld i innstillingen eller forsinkelsen.

Reisegarantien er ikke tatt i bruk av alle busssekselskapene i landet, men dekker blant annet: Vest-Agder (Kristiansand-regionen), Sør-Trøndelag, Hordaland, Oslo, Akershus, Sogn- og Fjordane, Oppland (prøvestrekninger), Vestfold, Østfold, Telemark (eksklusiv Grenland), og Nordland. Ellers brukes nasjonal reisegaranti av Time-ekspressen – som har busstruter på Østlandet, Sørlandet, Nord-Vestlandet og i Trøndelag, og NorWay bussekspress anbefaler sine medlemmer å bruke den nasjonale reisegarantien.

Reisegarantien er også planlagt innført i Rogaland, Hedmark, og Buskerud.

VURDERING

Ved inngåelse av nye kollektivkontrakter ligger veien åpen også for at Finnmarks befolkning bør kunne ta del i de passasjerrettigheter som resten av landet stort sett har innført i kontraktene.

Dette vil kunne øke totalkostnaden for tilbyderne noe. Med de krav man vil sette i konkurransegrunnlagene til regularitet og punktlighet, så vil dette allikevel bidra til at utgiftene som følge av dette holdes nede.

ARBEIDSGRUPPAS KONKLUSJON

Arbeidsgruppa anbefaler at anbefalt bransjestandard for Reisegaranti innføres i kommende bussanbud for Finnmark.

VEDLEGG OG ANDRE SAKSDOKUMENTER

(Original tekst for reisegaranti i sin helhet)

Reisegarantien – anbefalt bransjestandard

Reisegarantien forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer frem i rett tid. Dersom du klager skal vi gjøre vårt ytterste for å lære av våre feil slik at de ikke skjer igjen. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller svikt i kollektivtilbudet, vil vi:

- Gi deg best mulig informasjon om hva som skjer
- Så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transporter/reiseveier
- I den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport

Om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport – dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 500 kroner
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 750 kroner
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1.000 kroner

På reiser over 3 timer, hvor forsinkelsen medfører at du ikke når bestemmelsesstedet før dagen etter, vil du få dekket faktiske kostnader til overnatting. Dette må være klarert på forhånd av det selskapet du skal bruke eller bruker når reisen blir avlyst eller forsinket.

For at du skal kunne gjøre ditt krav gjeldende må du fylle ut og sende oss et reisegarantiskjema eller en skriftlig henvendelse senest 1 måned etter hendelsen. Vi vil besvare din henvendelse så raskt som mulig og senest 4 uker fra vi har mottatt den.

Når gjelder garantien?

Hovedregelen er at Reisegarantien alltid gjelder. Dersom avviket er forhåndsannonsert, eller du vet eller burde vite at avviket ikke ligger hos transportøren, kan vi ikke tilby refusjon. Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc. Den omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.