

Finnmark fylkeskommune  
[postmottak@ffk.no](mailto:postmottak@ffk.no)

Saksbehandler: Janne Pedersen  
Mail. [janne.pedersen@forbrukerradet.no](mailto:janne.pedersen@forbrukerradet.no)

Vår dato: 24.02.14 Vår ref:

Deres dato:

Deres ref:

### Implementering av Nasjonal Reisegaranti på buss

Nasjonal reisegaranti ble innført 2009 i et samarbeid mellom NHO Transport og Kollektivtrafikkforeningen. Reisegarantien skulle gjøre det enklere for folk å vite hva de har krav på hvis bussen var forsinket eller innstilt, og gjøre det enklere å få penger tilbake.

Her er link til informasjon om reisegarantien på NHO Transport sine sider:

<http://www.transport.no/nyheter/ny-bransjestandard-for-reisegaranti-article2586-555.html>

Forbrukerrådet har undersøkt hvilke fylker som har innført reisegarantien og tabellen nedenfor viser en oversikt over dette på landsbasis.

Implementert nasjonal reisegaranti	Ikke implementert nasjonal reisegaranti	Delvis implementert nasjonal reisegaranti
Ruter (Oslo og Akershus) Brakar (Buskerud) Hedmark trafikk Skyss (Hordaland) Kolumbus (Rogaland) Vestviken Kollektivtrafikk (Telemark og Vestfold) Troms Fylkestrafikk Østfold kollektivtrafikk Nordland Sogn og Fjordane AtB (Sør Trøndelag)	Agder kollektivtrafikk, (Aust Agder) Nord Trøndelag Finnmark Møre og Romsdal	Agder kollektivtrafikk (Vest Agder- Kristiansandsområdet), Opplandstrafikk (Lillehammerregionen)

Vi ser at Finnmark fylkeskommune dessverre fortsatt ikke har tatt i bruk reisegarantien til tross for løfter fra fylkeskommunen om å innføre garantien. Forbrukerrådet mener det er svært uheldig at reisende i Finnmark ikke har de samme rettighetene som passasjerer i de fleste andre fylker. Det har nå gått nærmere 5 år siden reisegarantien ble vedtatt og vi vil gi en sterk oppfordring om å ta reisegarantien i bruk.



## Markedsføring av reisegarantien

Reisegarantien har liten verdi dersom den ikke markedsføres aktivt. Mangel på informasjon vil alltid være en barriere for å benytte seg av rettigheter. Fra et forbrukerperspektiv er det derfor essensielt at riktig informasjon når passasjerene på det tidspunktet de har bruk for den. Vi vil også tro at dette skaper mer fornøyde kunder og demper noe av den frustrasjonen som folk opplever ved forsinkelser og kanselleringer. Vi håper derfor at dere også vil legge til rette for god informasjon om reisegarantien når denne blir innført.

Forbrukerrådet har sett på hvordan reisegarantien markedsføres på ulike kollektivselskapers nettsider. Vi fant flere eksempler på god markedsføring av reisegarantien på nettet. Østfold Kollektivtrafikk og Brakar i Buskerud har valgt å legge informasjon om reisegarantien på selskapets forside med en egen logo. Se som eksempel [www.brakar.no](http://www.brakar.no) der reisegarantien er lett synlig på forsiden.

I en test av kollektivtilbudet i Oslo, Bergen Stavanger og Trondheim så vi også på hvordan reisegarantien blir markedsført på holdeplasser og om bord på buss/bane. Vi så gode eksempler hos AtB i Trondheim og Ruter i Oslo på aktiv markedsføring gjennom oppslag på buss/bane og holdeplass. Her er et eksempel på hvordan AtB informerer om reisegarantien på holdeplassen:



Nedenfor er et eksempel på hvordan Ruter bruker Twitter til å fortelle passasjerene om forsinkelse og samtidig minner om reisegarantien:



Vi håper dette kan inspirere Finnmark fylkeskommune til en god markedsføring av reisegarantien når denne blir innført.



## Elektroniske klagesystem

For at kundene skal benytte seg av reisegarantien er det også viktig at det lages enkle og gode nettbaserte systemer for klage til selskapet. Vi har undersøkt klagesystemet hos de 15 fylkeskommunale selskapene som har innført reisegarantien for å se om de tilrettelegger for å kreve refusjon elektronisk. Her er resultatet av undersøkelsen:

Mulig å kreve refusjon elektronisk	Ikke mulig å kreve refusjon elektronisk
Ruter (Oslo og Akershus)	Agder kollektivtrafikk
Skyss (Hordaland)	(Kristiansandsregionen)
Nordland	Brakar*(Buskerud)
Kolumbus (Rogaland)	Hedmark trafikk*
Sogn og Fjordane	Opplandstrafikk
Østfold kollektivtrafikk	Vestviken kollektivtrafikk*
	(Vestfold og Telemark)
	Troms Fylkestrafikk*
	AtB*

**\*Mulig å laste ned skjema på nettsiden, men skjemaet må sendes i posten.**

Vi er glad for å se at flere selskaper allerede har etablert fullelektroniske klagesystem for refusjon. Etter Forbrukerrådets syn er løsningen med postforsendelse av krav lite brukervennlig. For kundene er det komplisert og tungvint å sende refusjonskravet pr post og dette hever åpenbart terskelen for å benytte seg av refusjonsordningen. Vi håper derfor at Finnmark fylkeskommune vil la seg inspirere av de mange gode løsningene for elektroniske klagesystem som mange selskap benytter ved en innføring av reisegarantien.

Som eksempel på en enkel elektronisk refusjonsordning kan vi vise til Sogn og Fjordane fylkeskommunes nettsider <http://www.ruteinfo.net/index.aspx?cmd=refusjon>

Ved å legge til rette for en enkel klage- og refusjonsadgang får selskapet ikke bare fornøyde kunder, men vil også kunne samle opp viktig informasjon om hvordan kundene opplever tilbudet. Dette vil etter vårt syn også kunne være et viktig incitament for selskapet til forbedring.

**Med vennlig hilsen  
for Forbrukerrådet**

Anne Haabeth Rygg  
Fagdirektør samferdsel og offentlige tjenester

Janne Pedersen  
Seniorrådgiver