



Avtale om innføring av bransjestandard for reisegaranti

Avtale om innføring av standard for reisegaranti

Transportbedriftenes Landsforening (TL) og Norsk forening for kollektivtrafikk (Kollektivtrafikkforeningen) mener det er nødvendig å styrke kollektivtrafikktilbudets attraktivitet og konkurransedyktighet i forhold til bilen ved å gi kollektivtrafikkens kunder bedre rettigheter ved forsinkelser og driftsforstyrrelser. Vårt ønske er å gi økt trygghet for at man kommer frem i tide når man reiser kollektivt. Dette vil kunne bidra til at flere velger å benytte mer miljøvennlige kollektive transportløsninger i de neste årene

Målet med å innføre en Reisegaranti er å:

- Få flere, og mer fornøyde kunder
- Sikre kundene bedre rettigheter og tilgang til en effektiv og ubyråkratisk kundeoppfølging ved svikt i kollektivtilbudet
- Øke trykket i forbedringsarbeidet – og gjøre det mer målrettet
- På bakgrunn av oppnådde resultater - sikre positiv profilering av kollektivtrafikken, og et mer attraktivt kollektivtilbud

TL og Kollektivtrafikkforeningen legger til grunn at:

1. Alle selskaper eller organisasjoner som har et kunde- og/eller markedsansvar i kollektivtrafikken bør innføre en reisegaranti som oppfyller minstestandarden. Det gjelder blant annet alle fylkeskommuner, administrasjonsselskap og trafikkelskap
2. De selskaper som ønsker å inngå i ordningen forplikter seg til å tilby sine kunder en reisegaranti som er like god som bransjestandarden. Det er opp til selskapene om de ønsker å tilby sine kunder ordninger som er bedre.
3. For å sikre trafikkelskaper, kunder og andre lett tilgang til oppdatert informasjon om reisegarantien vil gjeldene bransjestandard og informasjon om reisegarantien alltid finnes på www.transport.no og www.kollektivtrafikk.no.
4. Trafikkelskaper, administrasjonsselskaper og fylkeskommuner inngår avtaler seg i mellom som sikrer at kundene i størst mulig grad får de samme rettigheter ved gjennomgående reiser, der det er behov for å bytte transportmiddel eller trafikkelskap. I reiseplaneleggerne må det framgå tydelig, med et eget symbol om reisegarantien gjelder for en gjennomgående reise eller ikke. Dette innebærer altså at reisekjeden skal være lagt opp på en slik måte at kunden skal være trygg på å nå frem i tide, eller i motsatt fall ha krav på de rettigheter som Reisegarantien gir

5. Selskaper som inngår i ordningen forplikter seg til å informere om reisegarantien på samme måte som øvrig salgs- og ruteinformasjon. Alle steder hvor selskapene omtaler garantien skal følgende informasjon fremkomme:
 - Innhold og kompensasjon
 - Hvor man kan henvende seg for å melde fra om avvik og krav om refusjon av alternativ transport
 - Hvor man finner skjemaer som kan benyttes for å melde fra om avvik og krav om refusjon.

6. Henvendelsene fra kundene skal registreres på en slik måte at de kan gi grunnlag for å vurdere behov for å iverksette tiltak for å forbedre kvaliteten på de transporttjenester som tilbys, og slik at man på sikt kan evaluere effekten av allerede gjennomførte tiltak.

7. TL og Kollektivtrafikkforeningen har i fellesskap ansvar for å forvalte og videreutvikle garantien i tråd med kundens behov og de erfaringer som de tilknyttede selskaper gjør. Dette vil gjøres i ½ -årige fellesmøtene mellom styrene i foreningene.

Oslo 11. november 2009



Harald Vålandsmyr
Styreleder i TL



Siv Elisabeth Wiken
styremedlem NKTF

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 annen 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 gjeldene 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 årsaken til forsinkelsen 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.