

MOTTATT

HSH

3 JUN 2011

Det kongelige samferdselsdepartement
Att.: Morten Foss
Postboks 8010 Dep

0030 Oslo

Oslo, 30. mai 2011

**HØRING TIL UTKAST TIL FORSKRIFT OM KLAGENEMND FOR FLY-OG
JERNBANE PASSASJERER – DERES REFERANSE 10/239-BFA**

Det visest til de tilsendte dokumenter.

Nedenstående er anført på vegne av Norsk ReiselivsForum og HSH Reise, samt Flyklagenemnda.

Det fremsendte forslag tiltres med følgende kommentarer:

Til § 1-4(2) og 1-5(2): Vi erfarer at klageordningene rundt om i Europa fungerer svært ulikt og vi ser at Flyklagenemnda de facto er blitt en klageinstans som mange velger å benytte seg av til tross for at det foreligger klageordninger i andre land. Dette skyldes antakelig det forhold at den norske Flyklagenemnda fungerer bedre enn klageorganene i visse andre land. Dette skaper en unødig stor saksmengde, og som påfører sekretariatet til tider store arbeidsbelastninger med tilhørende økning av saksbehandlingstiden. Det er derfor et ønske å presisere at dersom tvisten om tilknytning til mer enn ett land, skal klagen reises i det landet man reiser fra. Dette er også i tråd med EU forordning 261-2004 art. 16.

Til § 1-6 (1 og 2) . (1) angir også at reisearrangører kan innklages. Vi ser dette som problematisk i og med at alle forhold som faller inn under pakkereiseloven skal behandles av den av Barne- og likestillingsdepartementet hjemlede klagenemnd for Pakkereiser, som vi også administrerer. Klager på pakkereiser inneholder gjerne flere ankerpunkter enn det som bare er knyttet til transporten og det vil derfor være kunstig å dele saksbehandlingen opp slik at den sorterer under to forskjellige klagenemnder. Til orientering inneholder Pakkereiselovens § 6 en bestemmelse som fører til at pakkereisearrangøren har et direkte ansvar i forhold til pakkereisekunden som om

HSH
Henrik Ibsens gate 90
P.O. Box 2900 Solli
NO-0230 Oslo
tel +47 22 54 17 00
fax +47 22 56 17 00
e-post
info@hsh-org.no
Bankgiro
6030.05.18543
Org. nr.
970 134 646 MVA

www.hsh-org.no

pakkereisearrangøren selv var transportør. Klager på pakkereiser er blitt behandlet i Pakkereisenemnda også der hvor det bare er klager på flytransporten, og dette fungerer helt utmerket. Vi ser at (2) ikke har samme henvisning, og foreslår at henvisningen i (1) sløyfes. Alternativ kan, for både (1) og (2) følgende inntas som nytt, siste ledd:

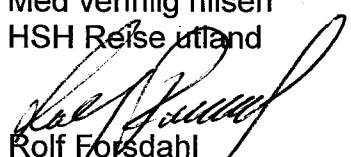
"Klager etter (1) og (2) der transporttjenesten er en del av en pakkereise, behandles av Klagenemnda for pakkereiser der sekretariatet finner dette mest hensiktsmessig."

Til § 5-1 (3): Selv om denne ikke omfattes av endringsforslaget, fremmer vi likevel et ønske om å øke tiden her fra 3 til 6 uker. Dette er grunnet i erfaringen vi har, som viser at flyselskapene sjelden klarer å behandle noen henvendelser innen 3 uker, spesielt der hvor det er omfattende kanselleringer/forsinkelser. En klage fra Flyklagenemnda kommer da 3 – 4 uker "bak" den opprinnelige klagen, og hele prosessen blir derved forsinket.

Til § 8 – 5: Vi ser at godtgjørelse til nemndsleder ikke skal fastsettes av styret, og er tilfreds med det. Dette tilligger sekretariatsledelsen, og styret har den nødvendige kontroll på utgiftene til dette gjennom den vanlige budsjettbehandlingen.

Øvrige kommentarer knyttet til finansiering: Finansieringsformen må være lovhjemlet og slik at den både tilgodeser visse rettferdighetsprinsipper samt er håndterbar også administrativt. En eventuell utvidelse av de betalingspliktige utover det som ligger i forslaget, medfører etter vårt syn unødvendig byråkrati og krever også et ikke uvesentlig forskriftsarbeide. Vår erfaring fra Flyklagenemnda viser at antallet saker hvor andre enn flyselskapet er innklaget, er forsvinnende lite, slik at det økonomisk sett ikke bør være noen grunn til bekymring for at flyselskapene via avgiften skal finansiere virksomheter de ikke gar ansvar for i noen særlig utstrekning. Det må også føyes til at de bakenforliggende forholdene i de klager som er rette mot for eksempel reisebyråer, i realiteten også går på flyselskapenes håndtering av det aktuelle forholdet.

Med vennlig hilsen
HSH Reise utland



Rolf Forsdahl
Direktør/advokat