

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep

0030 OSLO

Deres ref.
10/239 - BFA

Vår ref.
Sak nr: 10/2197-5
Saksbehandler: Sverre Åril
Dir.tlf: 45 49 00 58

Dato:
29.06.2011

Høring - ukast til forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer - transportklagenemndforskriften

Jeg viser til høring fra Samferdselsdepartementet om utkast til forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer datert 8. april 2011.

Jeg er positiv til at departementet nå tar sikte på å utarbeide en ny klageordning for jernbanepassasjerer. Jeg har tidligere, både i høringsuttalelse til forskrift om "gjennomføring av forordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2008 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser" og i møte 27. september 2010 med Samferdselsdepartementet, tatt til orde for en felles transportklagenemnd for alle transportsektorer som er underlagt Samferdselsdepartementet.

En felles transportklagenemnd vil etter min oppfatning medføre en klar fordel fra et forbrukerståsted. Dagens rettssituasjon er fremdeles slik for de fleste transportmidler at passasjerene som har en klage må rette denne til transportselskapet. Oppnås ikke enighet vil passasjerene eventuelt måtte bringe saken inn for rettsapparatet. Nemndsbehandling vil her være med på å sikre at forbrukerne i praksis får de rettighetene de har på papiret. En felle transportklagenemnd vil også ha den fordel at forbrukerne enkelt kan finne frem til hvor de kan henvende seg med klager på dette området.

Passasjerrettigheter er et område jeg har vært særlig opptatt av og som jeg har jobbet mye med. Jeg er derfor fornøyd med at man i EU har jobbet aktivt med lovgivning innenfor passasjerrettigheter på en rekke ulike områder og at Samferdselsdepartementet nå følger opp med å foreslå tiltak som skal sikre jernbanepassasjerer bedre muligheter til å få løst sine konflikter på en enkel og kostnadseffektiv måte.

Min erfaring fra blant annet flyklagenemnda og pakkereisenemnda tilsier at dette er velfungerende klageordninger. Jeg er i utgangspunktet av den oppfatning at det vil være hensiktsmessig å bygge en ny transportklagenemndforskrift på forskrift om klagenemnd for flypassasjerer av 31.10.2008 nr. 1168.

Til § 1-5

For forbrukerne vil det kunne være vanskelig å skille mellom krav som springer ut av ulike regelsett. Forbrukerne kan ha grunn til å tro at de har krav på erstatning eller kompensasjon for situasjonen de har opplevd, men kan ha liten forutsetning for å vite om grunnlaget for kravet følger av forordning 1371/2007, vanlige erstatningsrettslige regler eller av jernbaneselskapets befordringsvilkår. Den midlertidige klageordningen som er lagt til Statens jernbanetilsyn behandler kun klager etter forordning 1370/2007. Passasjeren kan imidlertid ha krav som følge av andre regelsett eller vilkår. Det er derfor svært praktisk og fornuftig at man legger opp til ikke å begrense nemndas kompetanse til kun å gjelde klager etter EU-forordningen, men at man tar sikte på å utvide ordningen til å gjelde jernbanepassasjerklager generelt.

Til § 1-6 (2)

I enkelte tilfeller kan det være vanskelig for passasjerene å vite hvem som er riktig adressat for klagen. Det er derfor positivt at det ikke kun er jernbaneforetak, men også jernbaneverket, reisebyrå og andre med plikter i medhold av lov, forskrift eller avtaler som nevnt i § 1-5 som vil berøres av ordningen. Feil med en passasjers billett kan enten skyldes forhold hos jernbaneforetaket eller hos reisebyrået der passasjeren har kjøpt billetten. Ved en forsinkelse kan det være vanskelig for passasjeren å vite om det er jernbaneforetaket eller jernbaneverket som er skyld i forsinkelsen. Det er derfor hensiktsmessig at passasjeren kan henvende seg til en og samme nemnd uavhengig av hvor feilen skulle ligge.

Til § 2-1

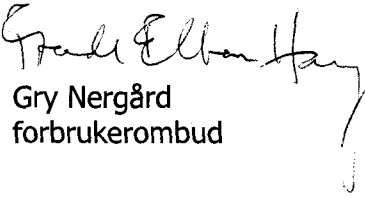
Nemndas sammensetning har stor betydning for å sikre autoritet bak nemndas avgjørelser. Bestemmelsen i utkastets § 2-1 legger opp til at to medlemmer i nemnda skal representere tjenesteyterinteressen og minst en av disse skal representere den innklagede tjenestegreneren. Jeg er av den oppfatning at man så langt det er praktisk mulig bør kreve at begge representantene for tjenesteinteressene også skal representere den innklagede tjenestegreneren. Min erfaring fra flyklagenemnda tilsier at bransjerepresentantene kan bidra med verdifull teknisk kunnskap og bransjekunnskap som verken representantene for forbrukersiden eller lederen av nemda i utgangspunktet besitter. Slik kunnskap er ikke bare med på å sikre riktige avgjørelser, men også at avgjørelsene blir respektert og etterlevd av bransjen.

Til § 8-3

Det er foreslått at utvidingen av nemnda bør finansieres gjennom et gebyr jernbaneforetakene fastsetter fordelt mellom jernbaneforetakene etter tallet på passasjerer som har klagerett. Når det gjelder finansiering av nemnder er jeg av den oppfatning at man gjennom finansieringen også bør gi selskapene et insentiv for å sikre god klagebehandling i første instans hos selskapene internt. Erfaring fra andre frivillige nemnder tilsier at det kan være et problem at klagebehandling i realiteten først skjer når saken skal opp for behandling i nemnda, noe som kan medføre både lang klagebehandlingstid og uønsket sakspågang til nemnda. Et slikt insentiv kan for eksempel gis ved at en kostnad for antall saker som går til nemndsbehandling tas inn i utregningen av gebyret som skal fastsettes jf. § 8-3 annet ledd.

Avslutningsvis vil jeg peke på at man i EU nylig har vedtatt to nye forordninger om båt- og busspassasjerers rettigheter. Norge er gjennom EØS-avtalen forpliktet til å implementere reglene i norsk rett. Jeg er av den oppfatning at man snarest mulig burde implementere disse regelverkene i tråd med EØS-avtalen og at klager fra slike reisende naturlig hører inn under en felles transportklagenemnd.

Med vennlig hilsen

for 
Gry Nergård
forbrukerombud