

[MOTTATT

29 MAR 2010

Statens
jernbanetilsyn 

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Wergelandsveien 3
NO-0167 Oslo
Telefon:
22 99 59 00
Telefaks:
22 99 59 03
post@sjt.no
www.sjt.no

Att.:

Saksbehandler: Harald Hilton, 22 99 59 24
Vår ref.: 10/111-2 SF2-008
Deres ref.: 09/3145-EC
Dato: 26.03.2010

Høring - Forskrift om gjennomføring av forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser i norsk rett

Vi viser til Deres brev av 8. februar 2010 hvor De ber om eventuelle merknader til departementets utkast til forskrift som gjennomfører rådsforordning (EF) nr. 1371/2007.

Tilsynet har følgende merknader til utkastet:

Forskriftutkastet § 4 omhandler håndhevelse. Bestemmelsen henviser bare til bestemmelser i forordningen.

Forskriftutkastet § 5 omhandler klage. Bestemmelsen er lite utførlig og henviser for det meste til bestemmelser i forordningen.

Forskriftutkastet § 6 omhandler saksbehandlingsregler. Bestemmelsen er kort og lyder "Forvaltningslovens regler gjelder så langt det passer".

Etter tilsynets oppfatning vil det være en fordel å presisere sentrale regler om saksbehandling og klage. Vi legger til grunn at forskriften vil benyttes direkte av forbrukere, og det av denne grunnen alene er viktig at de mest sentrale saksbehandlingsreglene og reglene om klage framgår uttrykkelig.

Tilsynet mener det er naturlig å ta utgangspunkt i forskrift for klagenemnd for flypassasjerer, hvor det er oppstilt et mer utførlig sett med regler for saksbehandlingen. En god del av disse er omskrivninger av regler som allerede følger av forvaltningsloven, og bør derfor kunne overføres direkte til denne forskriften. Andre bestemmelser i flypassasjerforskriften er særbestemmelser som går utover det som kan utledes av forvaltningsloven. Tilsynet foreslår at bestemmelsene inntas i jernbanepassasjerrettighetsforskriften der det er hensiktsmessig.

Tilsynet legger til grunn at forvaltningslovens saksbehandlingsregler fortsatt skal gjelde så langt de passer og dermed ha en utfyllende funksjon.

Når det gjelder utkastets § 4 og § 5 er tilsynet av den oppfatning at de samme hensyn som gjør seg gjeldende i forhold til § 6 også er relevante her. Vi foreslår derfor at disse bestemmelsene detaljeres ut slik at forskriften også på disse punktene blir mer tydelig og brukervennlig for forbrukerne. Blant annet vil det være en stor fordel om § 5 ble detaljert ut etter mønster av flypassasjerforskriften § 5-1, særlig med hensyn til klagerett og frister.

Vedrørende utkastet § 5

Foreslåtte endringer i forskrift for klagenemnd for flypassasjerer er understreket og tekst som foreslås tatt ut er satt i parentes.

Følgende bestemmelser kan overføres fra forskrift om klagenemnd for flypassasjerer og inntas i utkastet § 5 første og annet ledd. Utkastet § 5 tredje ledd bør beholdes.

§ A. Innsendelse av klage - når klagen tidligst kan fremmes

(1) Klage skal fremsettes skriftlig til (klagenemndas sekretariat) Statens jernbanetilsyn.

(2) Klager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet. Kravet gjelder ikke dersom tjenesteyteren ikke har kjent kontaktadresse og heller ikke har lagt til rette for andre måter å klage på som klageren er i stand til å nyttiggjøre seg.

(3) Dersom klageren ikke mottar endelig skriftlig svar fra tjenesteyteren innen tre uker fra klagen er mottatt, kan klageren bringe klagen inn for (nemnda) tilsynet. Første punktum gjelder ikke dersom tjenesteyteren innen tre uker gir klageren et midlertidig skriftlig svar om at behandlingen av saken vil ta lengre tid, og i så fall hvor lang tid. Frist etter annet punktum kan ikke settes lenger enn 8 uker. Klageren kan uansett klage til (nemnda) tilsynet dersom endelig svar ikke er mottatt innen 8 uker.

§ B. Klagefrist - når klagen senest må fremmes

(1) Klager som skal behandles (i nemnda) av Statens jernbanetilsyn må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for (klagenemnda) tilsynet. Mangler en slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken til (nemnda) tilsynet innen seks måneder fra siste brev fra tjenesteyteren ble mottatt.

(2) Selv om fristene etter første ledd er løpt ut, skal saken tas under behandling dersom det foreligger særlige grunner.

Vedrørende utkastet § 6

Foreslåtte endringer i forskrift for klagenemnd for flypassasjerer er understreket og tekst som foreslås tatt ut er satt i parentes.

§ C. Partenes rett til å uttale seg om saken

(1) Før saken behandles (i nemnda) av Statens jernbanetilsyn skal partene hatt mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken.

(2) (Sekretariatet) Statens jernbanetilsyn innhenter de nødvendige opplysningene i saken, og forelegger klagen for den innklagede tjenesteyteren. (Sekretariatet) Statens jernbanetilsyn kan sette en rimelig tidsfrist for tjenesteyterens rett til å uttale seg om foreleggelsen.

(3) Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å utale seg, kan (nemnda) Statens jernbanetilsyn likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

§ D. Saksbehandlingen (i nemnda) hos Statens jernbanetilsyn

(1) (Nemndas behandling skjer for lukkede dører. Saksbehandlingen er skriftlig, og partene har ikke møterett på nemndsmøtene). Statens jernbanetilsyns saksbehandling er skriftlig.

(2) (Nemnda) Statens jernbanetilsyn behandler saken på grunnlag av de utsendte saksdokumentene, Dersom den innklagede tjenesteyteren ikke har avgitt tilsvar i saken, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens fremstilling.

(3) (Nemnda) Statens jernbanetilsyn kan beslutte å utsette behandlingen av klagen for å innhente ytterligere informasjon i saken.

§ E. (Nemndas) Statens jernbanetilsyns avgjørelse - innhold

(1) (Nemnda) Statens jernbanetilsyn skal avgjøre klagen (blant annet) på grunnlag av de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, avtalevilkår og relevante internasjonale avtaler.

(2) (Nemndas) Statens jernbanetilsyns avgjørelse skal være skriftlig og begrunnet. (Det skal opplyses om avgjørelsen er enstemmig, og hvilke medlemmer som eventuelt er uenige. Mindretallets standpunkt skal begrunnes.)

(5) (Nemndas) Statens jernbanetilsyns avgjørelser skal sendes til partene (innen to uker etter nemndsmøtet hvor) så snart saken (ble) er behandlet.

§ F. Taushetsplikt

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for Statens jernbanetilsyn (klagenemnda) skal bevare taushet om navnet og identiteten til dem som klager.

Kommentar: Denne bestemmelsen utvider taushetsplikten utover det som følger av forvaltningsloven § 13(1) nr. 1. Dette vil sikre at jernbanepassasjerer ikke lar være å benytte klageadgangen bare fordi de ikke ønsker navnet sitt offentliggjort.

§ G. Avvisning (foretatt av sekretariatets leder) av klage

(Sekretariatets leder) Statens jernbanetilsyn kan avvise en klage dersom

- a) saken åpenbart faller utenfor (nemndas) Statens jernbanetilsyns kompetanse etter § 1-3,
- b) hele eller deler av klagen hører mest naturlig inn under et annet klageorgan,
- c) klagen åpenbart ikke kan tas til følge,
- d) saken er til behandling ved de alminnelige domstolene eller er endelig avgjort ved dom, rettsforlik eller bindende voldgiftsavgjørelse, eller
- e) saken har tidligere vært behandlet av (nemnda) Statens jernbanetilsyn, jf. dog § 6-5.

§ H. Videreformidling av avvist klage

Dersom en klage avvises etter reglene i § 6-1 b) eller § 6-2 b) skal (nemnda) Statens jernbanetilsyn videreformidle klagen til det kompetente klageorganet dersom dette ikke allerede har mottatt klagen. (Oversendelsen skal ledsages av en engelsk oversettelse eller et engelsk sammendrag dersom dette følger av internasjonale regler eller overenskomster).

§ I. Gjenopptagelse

(1) En avsluttet sak kan gjenopptas dersom en av partene fremlegger nye opplysninger som (nemndas leder) Statens jernbanetilsyn antar ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen dersom de hadde vært kjent. Dette gjelder ikke dersom den part som krever gjenopptagelse kan bebreides for ikke å ha lagt frem opplysningene ved den opprinnelige behandlingen.

Kommentar: Denne bestemmelsen vil gi adgang til å få en ny behandling av avsluttede saker, adgangen vil ellers være avskåret, jf. jernbanepassasjerrettighetsforskriften § 5 (3), ettersom det ikke er adgang til å påklage tilsynets avgjørelse.

Av hensyn til forbrukere og deres rettigheter er det ønskelig at saker løses ved behandling hos tilsynet. En slik adgang til å få ny behandling i spesielle tilfeller der det er tilstrekkelig grunnlag for det vil gi forbrukerne en bedre adgang til å vareta sine rettigheter. Alternativet vil være å bringe saken inn for rettssystemet, noe som normalt må antas å oppleves som dyrt og uforholdsmessig omfattende for forbrukerne.

Samtidig vil adgangen til å få saker behandlet på nytt gi begge parter en oppfordring til å få saken tilstrekkelig opplyst allerede ved første behandling.

Vedrørende utkastet § 4

Følgende bestemmelse kan inntas i utkastets § 4. Bestemmelsen presiserer tilsynets rolle slik det oppstilles i forordningens art. 30.


§ J. Statens Jernbanetilsyn holder tilsyn med gjennomføringen av de rettighetene som oppstilles i forordningen. Tilsynet skal være uavhengig fra enhver jernbanevirksomhet i henhold til forordningens artikkel 30 punkt 1.

Avsluttende bemerkninger

Det framgår av kommentarene til utkastets § 5 i høringsbrevet at departementet vurderer å etablere en egen klageordning på området. På grunnlag av at det er svært vanskelig å planlegge ressursbruk i forhold til å etablere og drive en klageordning for togpassasjerer ut fra de foreliggende opplysninger, ber tilsynet om at departementet prioriterer dette arbeidet høyt.

Når det gjelder økonomiske og administrative konsekvenser, viser tilsynet til sitt brev av 22. desember 2009.

Med hilsen


Erik Ø. Johnsen
Direktør