

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

Postboks 8036 Dep.
0030 OSLO

Deres ref
201100081

Vår ref
11/254- KJN

Dato
04.05.2011

NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister - Høring

Vi viser til brev av 2. februar 2011 med vedlegg angående ovennevnte.

Saken har vært forelagt Samferdselsdepartementets underliggende etater – Luftfartstilsynet, Jernbaneverket, Statens jernbanetilsyn, Statens havarikommisjon for transport, Post- og teletilsynet og Statens vegvesen Vegdirektoratet. Vedlagt oversendes kopi av uttalelse fra Post- og teletilsynet, (se nærmere under "Ekonområdet").

Samferdselsdepartementet har følgende merknader:

Luftfarts-, jernbane- og annen kollektiv persontransport

Vi viser til møte om NOU 2011:11 mellom Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet og jernbane- og luftfartsenheten i Samferdselsdepartementet 7. april 2011. Vi vil i det følgende gjengi hovedpunktene fra møtet.

Status er i dag at vi har en lovforankret flyklagenemnd som Samferdselsdepartementet har besluttet å utvide til å omfatte klager rettet mot alle jernbaneforetak som kjører på det nasjonale jernbanenettet, (nemnda får da benevnelsen transportklagenemnd). Begge disse transportområdene er regulert i EØS-forordninger som krever at alle reisende skal ha rett til å klage på regelbrudd. Jernbaneforordningens krav omfatter riktig nok ikke lokale reiser, men Norge har bestemt seg for å la den gjelde for all skinnegående persontransport bortsett fra trikk.

I den proposisjonen som ligger til grunn for lovreglene om en flyklagenemnd (Ot.prp. nr. 9 (2006-2007)) er også ideen om en felles transportklagenemnd drøftet i pkt. 6.6.4. Fremstillingen der er overveiende positiv til en slik ordning, men det konstateres at

gjennomføringen må utstå til det blir vedtatt EU-regler for flere transportsektorer. Stortinget sluttet seg til ideen om å opprette en felles transportklagenemnd i Innst. O nr. 47 (2006-2007).

Etter vårt skjønn er det misvisende når NOUen kategoriserer Flyklagenemnda som en *avtalebasert* nemnd (pkt. 3.5.3.6). Fordi forordningene pålegger den norske stat å gi reisende i Norge tilgang til en klageordning er Flyklagenemnda opprettet og organisert i kraft av forskrift gitt i medhold av lov, (luftfartsloven §§ 10-44 flg.) Liknende bestemmelser er foreslått tatt inn i jernbaneloven, jf. høringsbrev med vedlegg av 8. april 2011. Det er med andre ord ikke noe element av frivillighet ved ordningen sett fra bransjen og de enkelte flyselskapenes side. Innholdsmessig er nemnda langt på veg lik den tidligere avtalebaserte flyklagenemnda, men formelt sett regnes den nye nemnda som et forvaltningsorgan underlagt forvaltningsloven, (luftfartsloven § 10-44 annet ledd nr. 1 – 3).

Likevel har Flyklagenemnda full faglig selvstendighet. Samferdselsdepartementet har kun mulighet til å føre kontroll med budsjett og hvem som er leder av styret og nemnda (dette er to separate enheter). Selv om nemnda er et forvaltningsorgan, er den finansiert av sektoren selv. Det betales et lovforankret gebyr på 20 øre per passasjer per flyreise, og dette kreves inn av Avinor som en del av det allerede tidligere etablerte faktureringsssystemet for luftfartsavgifter.

Det gir med andre ord ikke noen mening å foreslå en "offentlig godkjenning" av nemnda slik det gjøres i pkt. 8.3.3 i NOUen (side 77 venstre spalte). Den har allerede sin form i kraft av en detaljert forskrift gitt av Samferdselsdepartementet. En godkjenningsordning forutsetter at det som skal godkjennes i utgangspunktet er frivillig (f.eks. der en medlemsorganisasjon som har avtalt å opprette en klageordning). Skulle lovutvalgets modell være gjennomførbar, gitt EØS-reglenes krav på transportområdet, måtte lovgiver kreve et pliktig bransjesamarbeid som så får godkjent sin klageordning. Bare da ville alle reisende være sikret klagerett. En slik organisasjonsplikt er ikke aktuell politikk.

Samferdselsdepartementet legger derfor til grunn at utkastet til ny § 21 nr. 6 i forbrukertvistloven ikke kan aksepteres.

Selv om Transportklagenemnda i fremtiden skulle forbli lovforankret etter samme modell som Flyklagenemnda er det nødvendig å forholde seg til forslaget om å gi retts- og tvangskraft for avgjørelser tatt av avtalebaserte ordninger med offentlig godkjenning.

Flyklagenemndas avgjørelser har i dag ikke retts- og tvangskraft. Se begrunnelsen i Ot. prp. nr. 9 (2006-2007) pkt. 6.6.7 (side 63 flg.). Dette valget var i stor grad preget av at flere lovutvalg hadde kommet til samme konklusjon i tiden før loven ble foreslått. Samtidig er det åpenbart at det finnes flere gode argumenter (særlig

effektivitetshensynet) for å gi slike avgjørelser retts- og tvangskraft. Dersom det generelle lovarbeidet Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har igangsatt skulle ende med en generell hjemmel for å gi nemndenes avgjørelser slik virkning, vil det trolig være nødvendig å vurdere endring også av de lovene som måtte ligge til grunn for Transportklagenemnda. På mange måter vil det fremstå som rettspolitisk inkonsekvent at en nemndsordning som er lovforankret gir brukerne svakere vern enn avtalebaserte ordninger. På den annen side kan frivillighetsselementet (medlemskap og muligheten medlemmene har til å påvirke deres utforming) trekke i motsatt retning.

Til utvalgets foreslag om å opprette en felles nemnd for kollektiv persontransport (pkt. 8.2.4.3 s.72) vil vi bemerke at bussreisene er en del av Samferdselsdepartementets ansvarsområder. EU vedtok 16. februar 2011 en ny forordning om busspassasjerers rettigheter på bussreiser¹ på mer enn 250 km. Her stilles det krav om at det skal finnes et klageorgan for forbrukerklager, og Samferdselsdepartementet vil ta stilling til hvordan dette eventuelt skal implementeres i norsk rett. (Reiser med skip² er del av Nærings- og handelsdepartementets ansvarsområde.)

Når det gjelder utvalgets anbefaling om at drosjenæringen også bør inkluderes i en felles transportklagenemnd, anser Samferdselsdepartementet at det i første omgang bør være en dialog mellom bransjen og forbrukerorganisasjonene for å utarbeide en frivillig klagenemndsordning før man avgjør om deltakelse i en slik ordning skal inngå som vilkår for å få tildelt løyve. Vi anser derfor at det ikke er hensiktsmessig å inkludere drosjenæringen i en transportklagenemnd på det nåværende tidspunkt.

Samferdselsdepartementet ønsker å bli tatt med på råd i det videre arbeidet med disse problemstillingene. Eventuelle spørsmål om utfyllende informasjon kan rettes til Elisabeth Classon (jernbane), Ane S. Lamvik (buss) og Morten Foss (luftfart).

Parkeringsvirksomhet

Vi viser til utvalgets omtale av Parkeringsklagenemnda, jf. bl.a. NOUen pkt 3.5.2.7. Dette er en frivillig nemnd som behandler klager på de som er part i avtalen.

Samferdselsdepartementet arbeider med å lage forslag til felles regler for offentlig og privat vilkårsparkering. Det er en viktig målsetning med arbeidet å gi et enhetlig regelverk som omfatter alle aktører. Det anses derfor nødvendig med en offentlig regulert ordning som alle som vil tilby denne type tjeneste må forholde seg. Det arbeides med forslag blant annet om krav til godkjenning for å kunne tilby vilkårsparkering til allmennheten og klagerett til en lov- og forskriftsregulert uavhengig parkeringsklagenemnd på ilagt kontrollsanksjon. Det arbeides også med forslag om at virksomhetene finansierer nemndas drift. Brudd på pliktene kan medføre at tillatelsen

¹ Forordning (EU) nr. 181/2011.

² Forordning (EU) nr. 1177/2010.

til drift inndras. Et slikt system antas å gi gode forutsetninger for at alle innenfor bransjen bidrar økonomisk til at nemndløsningen kan gjennomføres.

Vi oppfatter at utvalget særlig fokuserer på de frivillige klagenemndene og Forbrukertvistutvalget. Utvalget berører imidlertid også forholdet til egne lov- og forskriftsbestemte klagenemnder, jf. bl.a. NOUen pkt 8.2.4.1. I punkt 8.2.4.4 fremgår blant annet følgende:

"Ut over dette anbefaler utvalget at bransjen eller det aktuelle fagdepartement overlates å vurdere muligheten for opprettelse av tvisteløsningsnemnder...på nye områder der det kan være aktuelt å innføre krav om konsesjon eller andre vilkår for å drive en bestemt virksomhet og der det er hensiktsmessig for forbrukerne å ha tilgang til utenrettslig tvisteløsning."

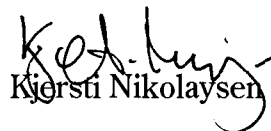
Samferdselsdepartementet anser at de forslag det arbeides med for ny felles parkeringsregulering er i samsvar med de forslagene som fremmes i NOU 2010:11 eller kan begrunnes særskilt for parkeringsvirksomhet. Forslag til felles regler for offentlig og privat parkeringsvirksomhet ventes sendt på høring i løpet av første halvår 2011, og vil inneholde en omtale av forholdet til forslagene i NOU 2010:11.

Ekonområdet

Når det gjelder spørsmålet om å opprette en tvisteløsningsnemnd for TV-tjenester, er dette et spørsmål som departementet vil vurdere nærmere i samarbeid med andre myndigheter. En må blant annet avklare forholdet til Kulturdepartementet og Tvisteløsningsnemnda for formidling av TV-signaler. Post- og teletilsynet er i gang med å vurdere Brukerklagenemnda som et mulig tvisteløsningsorgan for behandling av klager over TV-tjenester med basis i de rammene ekomloven fastlegger i dag. Dette arbeidet skal ferdigstilles i løpet av sommeren 2011. Vi viser for øvrig til vedlagte uttalelse fra Post- og teletilsynet.

Med hilsen


Karl Halvorsen e.f.


Kjersti Nikolaysen

1 vedlegg

Kopi: Post- og teletilsynet, ref.: 1100645