

LS MF

Ob 34-12
741.0



FORBRUKERRÅDET

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:
Pål Nygård

Vår dato:
26.05.2006

Vår referanse:
op/2006/2246

Deres dato:
17.03.2006

Deres referanse:
06/34-MF

SVAR PÅ HØRINGSNOTAT OM ENDRINGER I LUFTFARTSLOVENS HÅNDHEVELSESREGLER

Forbrukerrådet viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 17. mars 2006 vedrørende endringer i luftfartslovens håndhevelsesregler.

Høringsnotatet behandler forslag til nye bestemmelser som gjelder tilsyn med flypassasjerenes rettigheter, klageordning for flypassasjerer og tilsyn med avgifter på flysikringstjenester. I vårt høringssvar vil vi kun kommentere forslagene knyttet til tilsyn med flypassasjerenes rettigheter og klageordning.

TILSYN MED FLYPASSASJERENES RETTIGHETER

PLASSERING AV TILSYNSANSVARET

Parlaments- og rådsforordning nr. 261/2004 om flypassasjerrettigheter stiller krav til medlemsstatene om å utpeke et organ som skal føre tilsyn med at rettighetene i forordningen etterleves av flyselskapene. Det følger også av Parlaments- og rådsforordning nr. 2006/2004, om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av lovgivning om forbrukerbeskyttelse (samarbeidsforordningen), at det skal utpekes en kompetent myndighet som skal ha ansvaret for å håndheve ett eller flere av de regelverkene som er listet i forordningens vedlegg. Forordning nr. 261/2004 er en av forordningene som er listet i vedlegget.

I forskrift av 11. februar 2005 nr. 141 om gjennomføringen av forordning 261/2004 ble tilsynsoppgaven lagt til Luftfartstilsynet. Det er foreløpig ikke utpekt noe håndhevelsesorgan i henhold til samarbeidsforordningen. Det er naturlig og hensiktsmessig at samme organ innehar tilsynsoppgaven etter disse to forordningene.

Departementet drøfter alternative plasseringer av tilsynsoppgaven i høringen. Forbrukerrådet er enige med departementet i at denne oppgaven ikke bør fordeles på flere organer. Dette vil medføre uoversiktighet og fare for unødvendig dobbeltbehandling.

Høringen konkluderer med at tilsynsansvaret fortsatt bør ligge hos Luftfartstilsynet. Det kan rettes noen prinsipielle motforestillinger mot dette. Luftfartstilsynet er ikke et organ som tradisjonelt har

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet
Hedmark
Oppland
Romerike

Postadresse:
Postboks 1140
2806 Gjøvik

Besøksadresse:
Storgt. 8
2815 Gjøvik

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:
gjovik@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Telefaks:
61 17 03 95

arbeidet med passasjerrettigheter. Luftfartstilsynet er et sikkerhetstilsyn og har liten erfaring med håndhevelse av materielle rettigheter for passasjerene. Forbrukerrådet stiller derfor et spørsmålstegn ved om forbrukerhensynet vil bli ivaretatt på en god nok måte.

På den annen side kan det være hensiktsmessig å samle tilsynsansvaret for sikkerhet og passasjerrettigheter på en og samme hånd. Ikke minst i saker som gjelder kanselleringer eller forsinkelser grunnet teknisk svikt ved flyene vil det være en fordel at tilsynsmyndigheten sitter på den nødvendige fagtekniske kompetansen.

Departementet nevner muligheten for at Forbrukerrådet eller Forbrukerombudet kan inneha denne oppgaven. Forbrukerrådet er en interesseorganisasjon for forbrukerne på alle forbrukerområder og vil vanskelig kunne påta seg en slik tilsynsoppgave på kun ett område. Det samme vil nok langt på veg være tilfellet også for Forbrukerombudet. Forbrukerrådet vil derimot være det organet som i størst grad mottar henvendelser fra passasjerene vedrørende regelstridig praksis hos flyselskapene. Forbrukerrådet vil på bakgrunn av dette ha god kjennskap til hvilke flyselskaper som ikke følger lovverket og således kunne henvende seg til tilsynsorganet med forespørsel om å undersøke forholdet nærmere. Det blir med andre ord viktig med en åpen og god dialog mellom Forbrukerrådet og tilsynsorganet.

Et siste alternativ vil være å opprette et helt nytt tilsynsorgan. Tatt i betraktning at Luftfartstilsynet har vært tillagt denne oppgaven siden 17. februar 2005 synes det mer hensiktsmessig å videreføre denne ordningen enn å opprette et nytt organ.

TILSYNSORGANETS SANKSJONSMIDLER/HÅNDHEVELSESREGLER

Problemet med dagens tilsynsordning er at Luftfartstilsynet ikke har de nødvendige sanksjonsmuligheter mot flyselskap som bryter regelverket om passasjerrettigheter. Luftfartstilsynet kan henstille flyselskapene om å endre den regelstridige praksisen, men vil i praksis ikke kunne forhindre flyselskapene i å opprettholde denne.

Både forordning nr. 261/2004 og samarbeidsforordningen stiller krav til medlemstatene om at tilsynsorganet skal ha effektive, proporsjonale og avskrekkende sanksjoner å rette inn mot flyselskap som ikke følger rettighetene etter forordningen. Samarbeidsforordningen nevner helt konkret hvilke minimumssanksjoner tilsynsorganet skal ha, mens forordning nr. 261/2004 kun slår fast at organet skal ha slike sanksjonsmuligheter.

Forbrukerrådet støtter langt på veg departementets syn på hvilke sanksjoner tilsynsorganet skal kunne rette mot flyselskapene og hvilke håndhevelsesregler tilsynet skal følge. Det er etter vår oppfatning helt avgjørende for en vellykket tilsynsordning at organet gis mulighet til å fastsette forbudsvedtak og påfølgende illeggelse av tvangsgebyr hvis vedtaket ikke følges opp av flyselskapet. Etter vår oppfatning ville det være i strid med forordningens krav om at sanksjonene skal virke avskrekkende om ikke brudd på forbudsvedtak medførte økonomiske konsekvenser for flyselskapene.

Departementet ber høringsinstansene drøfte spesifikt nødvendigheten av overtredelsesgebyr som sanksjonsmiddel. I motsetning til tvangsgebyr, som har til formål å sikre at flyselskapet innretter seg etter forbudsvedtaket, skal overtredelsesgebyret fungere som en offentlig reaksjon på en lovovertrødelse. Overtredelsesgebyret minner således mye om en straffesanksjon. Forbrukerrådet mener det er gode grunner for å innføre en mulighet for tilsynsorganet til å illegge overtredelsesgebyr.

Forbrukerrådets erfaring er at mange flyselskap i Europa i dag ikke gjennomfører forordningens rettigheter fullt ut. Denne erfaringen bygger vi på de mange henvendelsene vi hver dag mottar. Regelverket er forholdsvis nytt og det foreligger naturlig nok fortsatt en del berettiget tvil rundt tolkningen av bestemmelsene, men dette er dessverre ikke hele forklaringen. Vår oppfatning er at enkelte flyselskap bevisst velger å ikke følge forordningen og at de kan gjøre dette uten at det får

konsekvenser. Ileggelse av tvangsgebyr vil ofte først skje etter en lengre prosess med forundersøkelser, henstillinger til flyselskapet og tilslutt et forbudsvedtak med en frist for etterlevelse. Et flyselskap vil derfor kunne fortsette en lovstridig praksis helt fram til fristens utløp, uten at dette får noen økonomiske konsekvenser, hvis de da bare gir tilbakemelding om at de vil rette seg etter vedtaket. Et overtredelsesgebyr vil således kunne hindre at flyselskapene spekulerer i å opprettholde en ulovlig praksis fram til et forbudsvedtak er gitt og fristen for tvangsgebyr er utløpt.

Vi deler departementets oppfatning om at et overtredelsesgebyr bør begrenses til de mer grove brudd på forordningen, men vi er ikke enige at det nødvendigvis skal stilles krav til en langvarig lovstridig praksis for at gebyret skal kunne ilegges. Er det på det rene at flyselskapet bevisst ikke følger viktige bestemmelser i forordningen bør det ikke være avgjørende om de har gjort dette over lengre tid. Derimot vil størrelsen på gebyret kunne ta hensyn til slike forhold.

Departementet foreslår at man avventer situasjonen og ser an behovet for innføringen av et overtredelsesgebyr etter hvert som regelverket blir mer kjent og flere tolknings spørsmål har funnet sin løsning hos klageorganene og domstolene. Forbrukerrådet mener derimot at overtredelsesgebyret kan innføres allerede i dag. I den grad flyselskapenes brudd på forordningen skyldes berettiget tvil om hvordan lovverket er å forstå vil det mest sannsynlig ikke finnes noen autoritativ avgjørelse på området. I slike tilfeller vil det være mer naturlig at man bringer en aktuell sak inn for klageorganet som treffer en prinsipiell avgjørelse før tilsynsorganet setter i verk tiltak. Skulle det vise seg at flyselskapet ikke har rett i sin tolkning av regelverket bør tilsynsorganet ved vurderingen av om overtredelsesgebyr skal ilegges kunne ta hensyn til at det forelå berettiget tvil om riktig tolkning av lovverket på tidspunktet da praksisen fant sted.

KLAGEORDNING FOR PASSASJERRETTIGHETER

DAGENS KLAGEORDNING

Forordning 261/2004 art. 16 stiller krav om at hver medlemsstat skal opprette et eget klageorgan hvor passasjerene kan klage inn brudd på forordningen.

Pr. i dag er denne oppgaven i utgangspunktet lagt til Luftfartstilsynet, med hjemmel i forskrift av 11. februar 2005 nr. 141, § 3. Reklamasjonsnemnda for rutefly behandler dog klager som omhandler flyselskapene SAS Braathens, Norwegian og Widerøe. Luftfartstilsynet har muligheten til å avvise saker som kan behandles i Reklamasjonsnemnda og gjør dette konsekvent. Luftfartstilsynet behandler kun klager som omhandler brudd på forordningen, mens nemnda behandler alle klager som springer ut av kontraktsforholdet mellom forbruker og ovennevnte flyselskap.

I forbindelse med høringen vedrørende ovennevnte forskrift ga både Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Flyselskapenes Landsforening og daværende Barne- og familiedepartementet uttrykk for at dette var en meget uheldig ordning. Ordningen medfører ulik praksis rundt samme regelverk og således uberegnelighet og uoversiktighet.

Samferdselsdepartementet gir uttrykk for i høringsnotatet at de er enige i at dagens klageordning er uheldig og at det bør opprettes en ny flyklagenemnd. Forbrukerrådet støtter dette forslaget.

FELLES TRANSPORTKLAGENEMND

Departementet nevner i høringen av 17. mars 2006 muligheten for å opprette en egen transportklagenemnd. Dette kan være hensiktsmessig tatt i betraktning at EU har igangsatt arbeid med forordninger om passasjerrettigheter på henholdsvis jernbane-, buss- og maritimtransport og det er nærliggende å tro at disse regelverkene vil stille tilsvarende krav til klageordning som forordning 261/2004.

I denne forbindelse er det viktig å nevne at Forbrukerrådet er godt i gang med et prosjekt som gjelder etablering av en felles klagenemnd for reisende med tog, buss, trikk, bane og ferje. Det er allerede etablert en arbeidsgruppe hvor forbrukermyndighetene, Transportbedriftenes Landsforening, Rederienes Landsforening, Togoperatørene Forening, Oslo Sporveier og Kommunenes Sentralforbund i felleskap skal utarbeide en klagenemnd for disse transportmidlene. I møte med Samferdselsdepartementet den 02.05.06 ble det informert om dette arbeidet. Det er Forbrukerrådets intensjoner at denne nemnda på sikt vil kunne tilfredstille de krav som kommer fra EU om klageordning på disse transportområdene.

Forbrukerrådet er allikevel av den oppfatning at arbeidet med opprettelse av en slik klagenemnd for kollektivtrafikk og arbeidet med en ny flyklagenemnd bør løpe parallelt. Begrunnelsen for dette er bl.a. at arbeidet med en ny flyklagenemnd har kommet så vidt langt i prosessen og at en felles utarbeidelse av en transportklagenemnd hvor også luftfart er med vil kunne forsinke dette arbeidet. EUs arbeid med regelverk på buss- og sjøtransport er så vidt i støpeskjeen og det vil være lenge før en vedtatt forordning er på plass. På sikt kan det vurderes om man skal foreta en sammenslåing av de to nemndene, men Forbrukerrådet tar ikke på det nåværende tidspunkt stilling til om dette vil være hensiktsmessig.

KLAGEORGANETS OPPBYGNING OG SAMMENSETNING

Den nye flyklagenemnda bør etter vår oppfatning bygge videre på dagens Reklamasjonsnemnd for rutefly. Det er flere gode grunner til at en utvidet utgave av Reklamasjonsnemnda for rutefly bør fungere som mal for et nytt klageorgan. Nemnda, som ble opprettet i 2002, har kompetanse og erfaring med flypassasjerrettigheter generelt da den behandler alle typer klager ikke bare de som omhandler brudd på forordningen. Avgjørelsene i nemnda følges konsekvent av medlemmene og har opparbeidet seg stor respekt blant de deltakende flyselskap.

Når det gjelder plasseringen av den nye nemndas sekretariat vil det være hensiktsmessig å benytte seg av det apparatet som eksisterer i dag. Dagens Reklamasjonsnemnd for rutefly administreres av Norsk Reiselivsforum (NRF) som også er sekretariat for Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser. Det foreligger i dag forslag fra Barne- og likestillingsdepartementet om endringer av pakkereiseloven og en av endringene som foreslås er at sekretariatet i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser formelt overføres til Reisesegarantifondet (RGF) uten at dette medfører endringer i hvilke personer som innehar sekretærvævet. I den grad dette blir gjennomført er det naturlig at også sekretariatet for den nye flyklagenemnden legges til RGF. Ved salg av rene ruteflyreiser vil ikke flyselskapet være underlagt plikten til å stille garanti til RGF, men det bør ikke være noen store praktiske hindringer for at fondet allikevel kan fungere som sekretariat.

Den nye nemnda bør gis hjemmel i lov, men selve etableringen av nemnda er mest hensiktsmessig skjer gjennom en fremforhandlet nemndsavtale. Det lovmessige grunnlaget medfører at flyselskapene tvinges til å delta i nemnda, men mye av den praktiske utformingen kan reguleres i selve nemndsavtalen. Her er det naturlig å se hen til hvordan den nye Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon ble opprettet som Samferdselsdepartementet var med på.

Sammensetningen av nemnda bør være lik den vi i dag har i Reklamasjonsnemnda for rutefly. Nemnda bør bestå av 5 medlemmer, 2 fra forbrukersiden, 2 fra flyselskapene og én nøytral formann, i den enkelte sak. Flyselskapenes representanter møter etter en rotasjonsordning som sekretariatet styrer. Det foreslås i høringen at departementet skal utnevne medlemmene som skal sitte i nemnda. Slik vi ser det er det naturlig at dagens representanter i Reklamasjonsnemnda for rutefly fortsetter å sitte i den nye nemnda da de har den nødvendige kompetansen, men at selvfølgelig de internasjonale flyselskapene gis tilstrekkelig deltakelse gjennom egne representanter.

KLAGEORGANETS KOMPETANSE

Forordning nr. 261/2004 stiller kun krav til at det skal finnes et klageorgan vedrørende brudd på rettighetene i selve forordningen. Den nye flyklagenemnda bør allikevel behandle alle typer klager som springer ut av kontraktsforholdet mellom passasjerene og flyselskapet slik dagens Reklamasjonsnemnd for rute-fly har. En annen løsning ville medføre en underlig og urimelig situasjon. Klageordninger som kun er knyttet opp mot et rettslig grunnlag, og som ikke kan behandle klager ut i fra gjeldende rett som sådan, er etter Forbrukerrådets syn uholdbart.

Et eksempel på en merkelig situasjon som kan oppstå hvis klageorganet kun skal behandle klager på bakgrunn av forordningen og ikke luftfartsretten som ett hele er følgende: En passasjer blir utsatt for en innstilling og påføres et tap som går utover den kompensasjonen han har krav på etter forordningen. Han krever erstatning for dette tapet. Klageorganet vil bare kunne ta stilling til om han har krav på kompensasjonen etter forordningen, men ikke om han har krav på ytterligere erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Dette til tross for at ansvarsgrunnlaget er det samme etter begge regelverkene.

Departementet nevner muligheten for at flyselskapet selv skal kunne velge om nemnda skal kunne behandle saker mot dem som omhandler andre forhold enn det som gjelder brudd på forordning nr. 261/2004. Dette kan i praksis medføre en todelt klageordning. Det enkelte flyselskap vil da kvie seg for å akseptere en frivillig aksept for utvidet kompetanse for nemnda da dette kan medføre at de havner i en uheldig stilling rent konkurransemessig. Av den grunn mener Forbrukerrådet departementet bør lovfeste nemndas anledning til å behandle alle typer klager som springer ut av kontraktsforholdet mellom passasjerene og flyselskapet.

Et annet viktig spørsmål er det geografiske virkeområde til nemnda. Så vidt Forbrukerrådet kan se er denne problemstillingen ikke drøftet i høringen. Kravet etter forordning 261/2004 er at klageorganet skal kunne behandle klager på reiser som går ut i fra medlemsstatens territorium og reiser inn til medlemstatens territorium når reisen tok til i en tredjestat utenfor EU. Dette praktiseres i dag også av Luftfartstilsynet. Forbrukerrådet kjenner ikke til hvordan praksis er hos klageorganer i andre EU-land og hvorvidt denne praksisen er harmonisert. Det er svært viktig at en passasjer ikke kommer i en situasjon hvor han ikke vil kunne bringe klagen sin inn for noe klageorgan overhodet. Det vil således være en fordel om departementet innhentet opplysninger om hvorvidt praksis på dette området er den samme i hele EU. Dette vil også kunne forhindre en dobbeltbehandling av saker, altså at passasjerer kan sende inn samme klage til to eller flere klageorganer.

Etter Forbrukerrådets oppfatning må nemnda kunne behandle klager på reiser inn til Norge fra andre medlemstater i EU der passasjerer har bestilt en tur-retur reise med avreise fra en norsk lufthavn. En tur-retur reise som går Oslo – Paris – Oslo er etter vår oppfatning å anse som én reise hvor både avgang- og ankomststed er Oslo. Her må nemnda kunne behandle klager også på strekningen Paris – Oslo.

Det er kun passasjerer som bør kunne rette en klage til nemnda. Det er meget sjelden at flyselskapet vil ha noe krav mot den enkelte passasjer så dette er ingen praktisk viktig problemstilling. I de tilfellene hvor flyselskapet mener å ha et slikt krav må de bringe dette inn for domstolsapparatet.

Forordning nr. 261/2004 gir rettigheter til alle passasjerer og ikke bare forbrukere som har betalt reisen sin selv. Kravet til klageordning gjelder således også for forretningsreisende. Dagens Reklamasjonsnemnd for rute-fly behandler kun klager fra passasjerer som har betalt reisen sin selv. Det vil mest sannsynlig være i strid med forordningen å ikke la en klageordning gjelde for alle passasjerer. For Forbrukerrådets vedkommende er det selvfølgelig viktigst at forbrukerne har et organ å rette en klage til. Tatt i betraktning forordningens krav har vi dog ingen motforestillinger mot at også forretningsreisende kan klage saker inn til nemnda. Hvorvidt disse skal representeres av forbrukersiden i nemnda eller gjennom en egen representant vil kunne avklares i forbindelse med utformingen av nemndsavtalen.

SAKSBEHANDLINGSREGLER

Saksbehandlingen i klagenemnda bør være skriftlig. Muntlig saksbehandling ville medføre en lite effektiv klageprosess og vil således motvirke noe av hensikten med en slik klageordning, nemlig at passasjerene skal få behandlet klagen sin raskt og uten kostnader.

Den nye flyklagenemnda bør etter vårt syn ikke gis noen meklingsfunksjon. Nemnda bør fungere som et organ som avgjør hva som er gjeldende rett på luftfartsområdet. Meklingsfunksjonen vil kunne forhindre dette.

Formannen i nemnda bør gis kompetanse til å avvise grunnløse klager for å forhindre misbruk av selve klageordningen. I praksis vil en slik avvisning vurderes av sekretariatet, og forelegges formannen for endelig avgjørelse.

Nemnda vil ikke være underlagt offentlighetsloven. Forbrukerrådet foreslår allikevel at man følger samme system som i dag gjennomføres i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser.

§ 12 i nemndsavtalen mellom Forbrukerrådet og NRF lyder som følger:

"Reglene i offentlighetsloven kommer til anvendelse så langt de passer.

Klagenemndas vedtak er i alle tilfelle offentlige. Andre dokumenter som gir opplysninger som grovt krenker private interesser kan unndras offentlighet i sin helhet. Vurderingen av dette treffes av sekretariatet i forbindelse med saksforberedelsen."

Forbrukerrådet anser det også som viktig for å sikre etterlevelse av reglene at flyselskapets navn offentliggjøres i vedtaket. Etter vår oppfatning bør også nemnda, eller eventuelt tilsynsorganet, kunne operere med en egen liste over flyselskaper som ikke følger vedtakene som treffes mot dem. Dette vil fungere som et effektivt middel for at vedtakene følges.

VIRKNINGENE AV VEDTAK I NEMNDA

Det er et viktig spørsmål hvorvidt den nye nemndas vedtak skal gis retts- og tvangskraft eller om de kun skal være rådgivende. I dagens Reklamasjonsnemnd for rutefly er avgjørelsene som treffes kun rådgivende, men de følges konsekvent av flyselskapene. Avgjørelsene som treffes av Luftfartstilsynet er heller ikke gitt retts- eller tvangskraft. Det ukjent for Forbrukerrådet om Luftfartstilsynets avgjørelser følges opp av flyselskapene.

Det er en reell fare for at problemet med manglende etterlevelse av vedtak vil bli større når antall flyselskap som er underlagt nemndas kompetanse øker. Dette gjelder ikke minst når man tar i betraktning at deltakelse i nemnda ikke vil være frivillig for flyselskapene, men pålagt i lov. Derfor vil det være en fordel for forbrukeren å kunne få innholdet i vedtaket tvangsgjennomført.

På den annen side er vi enige med departementet i at forbrukeren lett kan bli dratt inn i en uønsket rettslig prosess hvis vedtakene gis retts- og tvangskraft. Flyselskapene vil nok i en slik situasjon i større grad føle behov for å bringe vedtak de er uenige i inn for domstolsapparatet. Dette kan i verste fall medføre store ekstrakostnader for forbrukeren hvis han taper saken hos domstolene. I tillegg er Forbrukerrådets oppfatning at muligheten til å operere med en svarteliste over flyselskapene som ikke følger vedtakene fra nemnda være et effektivt sanksjonsmiddel

Et alternativ er å følge den modellen man har valgt i pakkereiseloven kapittel 10 hvor det gis mulighet for å fastsette at vedtakene i Reklamasjonsnemnda for selskapsreiser skal ha retts- og tvangskraft.

UTGIVER AV:



FORBRUKER
RAPPORTEN

forbrukerportalen.no



Denne muligheten er ikke blitt benyttet da reiseoperatørene konsekvent følger vedtakene fra nemnda. Dette kan være en hensiktsmessig ordning også for den nye flyklagenemnda da man ennå ikke vet hvor lojale flyselskapene vil være overfor avgjørelser denne treffer.

FINANSIERING

Hovedhensynet bak alle utenrettslige klageordninger som Forbrukerrådet deltar i er at forbrukerne skal ha en rask og god klagemulighet uten å risikere kostnader ved dette. Vårt synspunkt er at dette bør gjelde også ved opprettelsen av en ny flyklagenemnd.


Et klagegebyr for forbrukeren vil i verste fall medføre at forbrukere med berettigede krav lar være å bringe saken sin inn for nemnda i frykt for at han må betale et beløp hvis han taper saken. Dette vil ikke minst gjelde der tvistesummen er relativt liten, noe man må anta at de fleste tvistesummene i forbindelse med flyklager vil være.

Et argument for å innføre et klagegebyr er at dette kan bidra til å forhindre grunnløse klager. Dette argumentet mener Forbrukerrådet ikke kan føre frem. Erfaringene fra Reklamasjonsnemnda for rutefly er man har få slike klager. Dessuten vil formannen kunne gis muligheten til å avvise grunnløse klager før de bringes inn til behandling i nemnda.

Forbrukerrådet støtter således ikke et forslag om innføring av et gebyr for behandling av saker i nemnda.

Med hilsen
for **Forbrukerrådet**


Undis Scheslien
Underdirektør


Pål Harald Asknes
Førstekonsulent