

06 34 28

KOPI

Samferdselsdepartementet

Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

30. mai 2006

Vår referanse 200600984-2
Vår saksbehandler Aasen Lene
Deres referanse

Oslo Lufthavn AS

Edvard Munchs veg
Postboks 100
2061 Gardemoen

Tlf 64 81 20 00
Fax 64 81 20 01
firmapost@osl.no
http://www.osl.no

Bankgiro 7108 05 74988
Org. nr. NO 965 368 248

Høringsnotat om endringer i luftfartslovens håndhevelsesregler – tilsyn og klageordning for passasjerrettigheter – tilsyn med visse typer luftfartsavgifter

Oslo Lufthavn AS (OSL) viser til Samferdselsdepartementets (departementet) brev av 17. mars 2006.

Forslagene i høringsnotatet, som har sin bakgrunn i EU-regelverk, innebærer at Luftfartstilsynet vil bli tillagt nye oppgaver, i form av tilsyn med avgiftsregler (økonomisk tilsyn) og tilsyn med passasjerrettigheter. Videre foreslår høringsnotatet at det etableres en ny klagenemnd som skal ha til oppgave å behandle all passasjerklager etter luftfartslovgivningen. Klagenemnda skal etableres på en måte som tilfredsstiller EU-kommisjonens retningslinjer i rekommendasjon 98/257/EF av 30. april 1998, som igjen legger grunnlaget for at klagenemnda kan anerkjennes som en del av ECC-Net.

I det videre vil vi først behandle tilsyn med avgiftsregler, deretter tilsyn med passasjerrettigheter og etablering av ny klagenemnd for behandling av passasjerklager.

Det rettslige grunnlaget for en samordnet utnyttelse av det europeiske luftrommet er etablert ved fire forordninger datert 10. mars 2004. Norge har foreløpig ikke sluttet seg til Singel European Sky. En av forordningene (avgiftsforordningen) gjelder ytelse av flysikringstjenester i det europeiske luftrommet. Ett av formålene er å harmonisere reglene om fastsetting av de avgiftene flyselskapene må betale for flysikringstjenester. Avgiftsforordningen inneholder detaljerte regler om at avgiftene som hovedregel skal kostnadsbaseres. Det skal føres tilsyn med at yterne av flysikringstjenester oppgir korrekte kostnadstall som grunnlag for beregning av de avgiftene som skal betales for tjenestene deres.

Når det gjelder forslaget fra departementet om nye regler om tilsyn med fastsettelse av avgifter på flysikringstjenester i luftfartsloven kapittel VII, ser ikke OSL noen grunn til særskilte bemerkninger, men overlater til AVINOR AS å fremkomme med eventuelle merknader til disse endringsforslagene.

I sitt høringsnotat sier departementet innledningsvis at det i dag antas å være et gap mellom passasjerenes formelle og reelle rettigheter – mellom det de har krav på, og det de faktisk mottar. Manglende håndhevelse av passasjerenes rettigheter vil indirekte kunne gi et konkurransefortrinn for flyselskaper som sparer penger ved å tilby tjenester som ikke tilfredsstillor lov- og forskriftsbestemte minstestandarder.

Ønsket om å styrke passasjerenes materiell rettigheter må for å sikres underbygges av håndhevelsesregler som omfatter både myndighetstilsyn og klageordning. Forslagene krever at håndhevelsesbestemmelsene i luftfartsloven endres. Departementet foreslår således nye bestemmelser om tilsyn med, og klage på, passasjerrettigheter i luftfartsloven kapittel X, samt nye bestemmelser om opplysningsplikt i § 13-4.

OSL anser det som formålstjenelig å samle alle bestemmelser som gjelder passasjerrettigheter i luftfartslovens kapittel X. Det vil forenkle muligheten til å skaffe seg oversikt over rettsstillingen.

Videre mener OSL at det er hensiktsmessig for kompetansen og økonomiske betraktninger at tilsynet med passasjerrettigheter nedfelt i EØS-regler er plassert hos ett organ. Tilsynsoppgavene vil kreve kunnskap om organisering av luftfarten, kjennskap til lovgivning, praksis i bransjen osv. Plassering hos ett organ vil være ressursbesparende og sikre kvaliteten på beslutninger. OSL er enig med departementet i at tilsynsmyndigheten bør legges til Luftfartstilsynet. Videre finner OSL det naturlig at Luftfartstilsynet også tildeles oppgaven som kompetent myndighet som samordningsorgan iht. parlaments- og rådsforordningen nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndhevelse av lovgivningen om forbrukerbeskyttelse (samarbeidsforordningen), når denne trer i kraft.

Undersøkelser og håndhevelsesbestemmelsene i § 10-42 annet ledd medfører utvidelser og suppleringer i forhold til gjeldene bestemmelser. At departementet i påvente av en generell gjennomgang av luftfartsloven har valgt å foreslå å gjennomføre samarbeidsforordningens bestemmelser registreres.

§ 10-42 annet ledd må ses i sammenheng med § 13-4. OSL mener at opplistingen av personer som kan pålegges å gi opplysninger gjør bestemmelsen mer presis enn om man hadde benyttet en generelt formulert opplysningsplikt, men mener at innholdet av begrepet "opplysninger som er nødvendige" kan presiseres.

Prinsipielt mener OS L at like konkurransevilkår og rettferdighet mellom passasjerer tilsier at alle som utsettes for en bestemt type regelbrudd bør ha samme mulighet til å bringe saken sin inn for en klagenemnd. Slik mulighet ivaretas ved at klageorganets behandlingsrett hjemles i lov eller forskrift.

For OS L som lufthavnoperatør vil klageorganets behandlingsrett særlig ha betydning i forhold til forslag til parlaments- og rådsforordning om bevegelseshemmede personers rettigheter når de reiser med fly.

Forslaget gir passasjerer med redusert bevegelighet rett til bistand på flyplassene innenfor EU/EØS-området. I kommisjonens forslag er denne plikten til å yte bistand lagt til flyplassadministrasjon. I dag er det flyselskapene som har ansvaret for å tilrettelegge behovene for spesiell assistanse som del av kontraktsansvaret med passasjerer. Lufthavnoperatørens posisjon i forhold til klagenemnden må avklares ved etablering av et sentralisert administrativt system ivare tatt av flyplassoperatøren med ansvar for å assistere flyselskapenes kunder med redusert mobilitet i forbindelse med ombordstigning og avstigning fra flyet. Forslag til § 10–43 henviser til løsning av tvister mellom passasjerer og flyselskaper. OS L mener at det også for klager som kan henføres til nevnte forslag til forordning bør være passasjer og flyselskap som er parter i tvisten.

OS L finner det rimelig at klagenemndens plikt til å ta en klage til behandling er betinget av at klageren har "saklig interesse". Videre støtter OS L at den klageberettigede pålegges et mindre gebyr for klagebehandlingen. Dette for å hindre useriøse klager som pådrar klagenemnden unødig arbeid.

Klagenemnda må forutsettes sammensatt av personer med juridisk kompetanse og erfaring. For øvrig mener OS L at klageordningen bør gjøres så enkel som mulig for å redusere driftskostnadene.

Siden klagenemnden skal være et lavtersktilbud synes OS L det er viktig å ikke ramme tjenesteytere som pådrar klageordningen liten arbeidsbyrde. OS L mener at det bør velges en finansieringsmodell som oppfattes som rettferdig i forholdet mellom de enkelte tjenesteyterne. Etter OS L sitt skjønn, vil det mest rettferdige og hensiktsmessige være at kostnadene dekkes i form av et gebyr som belønner de selskaper som mottar få klager på sine tjenester.

OS L mener at klagenemndens avgjørelser ikke bør ha retts- eller tvangskraft. Hvis klagenemnden skal anses som tvisteløsning bør etterlevelse sikres ved høy kvalitet på avgjørelser, pålegg om oppfølgingstiltak fra tjenesteytere som får en avgjørelse mot seg samt bruk av tilsynsmyndigheten i forslagets § 10–42 med pålegg om endring av praksis.



Med vennlig hilsen
Oslo Lufthavn AS

Nic Nilsen
Administrerende Direktør

Espen Etre

Kopi: AVINOR AS v/Tarald Johansen