

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 DEP
0030 OSLO

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVSKRIFT: LS	AVSKRIFT: MF
27 MAI 2008	
S.NR.: 07 218-26	
ARKIV: 741.0	AVSKRIFT



Saksbehandler:
Pål Nygård
Innvalgsnr. 225

Vår dato:
21.05.2008

Vår referanse:
op/2008/1290

Deres dato:
25.02.2008

Deres referanse:
07/218-MF

Høringsvar – forskrift om oppretting av ny flyklagenemnd

Forbrukerrådet viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 25. februar 2008 vedrørende forslag til forskrift om oppretting av ny flyklagenemnd. Forbrukerrådet viser også til våre tidligere høringsvar vedrørende endringene i luftfartsloven datert henholdsvis 26. mai 2006 til Samferdselsdepartementet og 15. februar 2007 til transport- og kommunikasjonskomiteen.

NEMNDAS ORGANISERING

Forbrukerrådet er positive til at den nye flyklagenemnda opprettes med utgangspunkt i dagens Reklamasjonsnemnd for rutefly. Dette medfører en videreføring av kompetanse og erfaring med flypassasjerrettigheter som nemnda har bygget opp siden 2002.

Sekretariatstjenestene til Reklamasjonsnemnda for rutefly kjøpes i dag fra Norsk Reiselivsforum. Forbrukerrådet mener det mest hensiktsmessige vil være å benytte seg av eksisterende sekretariatsapparat. Norsk Reiselivsforum er også sekretariat for Pakkereisenemnda. Etter vårt syn er dette en god løsning bl.a. for å sikre at overlappende kompetanse innen reiseområdet samles på et sted. Erfaringsmessig er det nyttig både med tanke på henvendelser fra forbrukere og for lettere å avklare tangerende problemstillinger mellom de to nemndene.

NEMNDAS KOMPETANSE

Forbrukerrådet mener det mest hensiktsmessige er at den nye flyklagenemnda behandler alle typer klager som springer ut av kontraktsforholdet mellom passasjeren og tjenesteyteren slik dagens Reklamasjonsnemnd for rutefly kan. En klageordning som kun er knyttet opp mot et rettslig grunnlag, og som ikke kan behandle klager ut i fra gjeldende rett som sådan, er ikke ønskelig etter Forbrukerrådets syn. Hvis klageorganet ikke kan behandle klager mot hele luftfartsretten, kan det oppstå tilfeller der klager må forholde seg til flere klageinstanser for samme reise. Forbrukerrådet tror ikke forbrukerne vil forfølge rettmessige krav dersom klagemulighetene er for kompliserte.

En av hovedhensiktene med å etablere en felles flyklagenemnd var for å unngå uheldige følger av å ha flere klageinstanser. Forbrukerrådet ser den samme utfordringen hvis forbrukerne kommer i en situasjon der de må forholde seg til ulike klageinstanser for den samme reisen. Et tenkt tilfelle er hvis du har en sammenhengende reise fra Oslo til Paris med mellomlanding i København. Dersom du skulle være så uheldig at flyet både er forsinket fra Oslo og København, samt at bagasjen er forsinket i Paris, så vil det være svært komplisert å først rette en klage i Norge for forsinkelsen i Oslo, for så å

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

klage til Danmark for forsinkelsen i København og til slutt klage til Frankrike for bagasjeforsinkelsen i Paris. Med en slik praksis må forbrukerne forholde seg til flere klageinstanser for den samme flyturen. Forbrukerrådet ønsker derfor at nemndas kompetanse gjør det mulig for nemnda å skjønnsmessig vurdere hvilke saker det vil være formålstjenelig å behandle. Forbrukerrådet mener bransjen bør ha gode interne rutiner som forhindrer unødvendig dobbeltbehandling. Fra et forbrukerperspektiv vil det være mest hensiktsmessig å kunne rette alle klager på samme reise til ett sted. Hvis ikke frykter Forbrukerrådet, slik departementet bemerker, at passasjerene kan oppfatte klagesystemet som så tungvint at de i praksis ikke vil nyttiggjøre seg klageretten.

Forbrukerrådet mener videre det er viktig at alle som tilbyr tjenester det er mulig å klage på er underlagt klageordningen. Foruten flyselskap, mottar Forbrukerrådet mange henvendelser der reisebyrå eller andre billettselegere er motpart. Forbrukerrådet er derfor positive til en videreføring av Reklamasjonsnemnda for rutefly og en utvidelse av tjenesteytere som er underlagt klageordningen.

SAKSBEHANDLING

I forslag til forskrift er det lagt opp til klagefrister for de reisende, men ikke svarfrister for tjenesteyterne. Forbrukerrådet opplever at det i enkelte saker tar svært lang tid før klagerne får svar på sin henvendelse. Enkelte ganger kan det ta over 9 måneder. Videre kan det være svært vanskelig å komme i skriftlig kontakt med enkelte selskap som kun har oppgitt telefonisk kontaklinformasjon på sine nettsider.

I dag følger det av ehandelsloven § 8, første ledd, og ombudets tolkning av markedsføringsloven, at kontaklinformasjon, herunder adresse og e-postadresse, skal fremgå av flyselskapenes nettsider. Erfaringsmessig følger ikke alle tjenesteytere bestemmelsene i ehandelsloven og markedsføringsloven. Forbrukerrådet foreslår derfor at alle tjenesteytere som er underlagt klageordningen forpliktet til å ha oppdatert informasjon på nemndas hjemmeside om hvordan passasjerene kan komme i skriftlig kontakt med dem. Dette er også en forutsetning siden klager på forhånd må ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren¹.

I enkelte tilfeller opplever Forbrukerrådet at forbrukerne av ulike grunner ikke har mulighet til å reklamere skriftlig til tjenesteyteren. Det kan for eksempel skyldes at forbrukeren ikke har tilgang til internettkorrespondansen selskapet legger opp til. Av den grunn mener Forbrukerrådet at det ikke bør være et absolutt krav til skriftlighet overfor tjenesteyteren for å kunne få behandlet saken i nemnda. Forbrukerrådet mener nemnda bør gis anledning til å kunne behandle saker der klageren av ulike grunner ikke har mulighet til å reklamere skriftlig til tjenesteyter og der klagen på annet hvis er rettet til tjenesteyteren uten at saken har løst seg. Forbrukerrådet foreslår at formuleringen i § 5-1, andre ledd, endres til: "Klagen bør på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet". Når det gjelder kravet om at klagen skal fremsettes skriftlig til klagenemnda, forutsetter Forbrukerrådet at sekretariatet bistår med dette hvis passasjerene har behov for hjelp.

Forbrukerrådet foreslår videre at § 5-1 i forslaget til forskrift endres slik at saken kan bringes direkte inn for nemnda dersom tjenesteyteren ikke skriftlig innen tre uker fra mottak av klagen har gitt endelig svar eller i svært kompliserte saker, orientert om forventet saksbehandlingstid. I slike saker skal endelig svar gis innen rimelig tid og senest innen åtte uker fra mottatt klage. Reglene for innsending av sakene blir da enhetlige med saksbehandlingsreglene i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

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. Nemndssystemet fungerer som en forlengelse av reklamasjonsbehandlingen hos bransjen. De ulike næringer har betydelig fordeler ved klagenemndssystemet ved at det etableres tvistløsningssystemer som i stor grad

¹ Jf. forslag til forskrift § 5-1, annet ledd.



forenkler eget reklamasjonssystem. De saker som tidligere la stort beslag på reklamasjonsressursene blir nå oversendt klagenemndene til håndtering. Det er således rimelig å kreve at næringsaktørene sørger for finansieringen.

Forbrukerrådet vil også understreke at det i tidligere behandlinger er lagt opp til at klageordningen helt eller delvis skal finansieres gjennom gebyr fra tjenesteytere som er underlagt klageordningen². I behandlingen av Ot.prp. nr. 9 (2006-2007) om lov om endringer i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) foreslo Samferdselsdepartementet at flyselskapene bør bære de vesentlige kostnadene ved å drive klageordningen. Departementet bemerket at det var denne modellen som klart skapte incentiv for flyselskapene til å forsøke å unngå klager ved å tilby gode tjenester, og ved å gi passasjerene de rettighetene de har krav på allerede i den innledende delen av en klagesak. Innstillingen til transport- og kommunikasjonskomiteen bemerket også dette³.

Med den finansieringsmodellen som Samferdselsdepartementet foreslår, kan det tenkes tilfeller der enkelte flyselskap velger å nedprioritere egen reklamasjonsbehandling før klagen kommer til nemnda fordi det ikke er bundet kostnader til å oversende saker til nemnda. Terskelen for å oversende saker med denne finansieringsmodellen kan bli lav når hensikten med hele nemndssystemet er å avlaste bransjen i de vanskeligste tilfellene. Videre vil det heller ikke foreligge sanksjonsmuligheter hvis selskaper spekulerer i å sende saker til nemnda for å redusere egne reklamasjonskostnader dersom de deretter velger å følge vedtakene til nemnda. Dette fordi sanksjonsmulighetene er knyttet opp til passasjerrettighetsbrudd og ikke til misbruk av nemndsordningen.

Forbrukerrådet mener et gebyr for tjenesteyter i større grad vil skape insitamenter for bransjen til å inngå forlik med klagerne, og således spare nemnda for bruk av ressurser. Styret bør kunne ilegge gebyr for tjenesteytere som taper saker i nemnda. Styret bør også kunne ilegge gebyr pr. innkomne sak for å unngå at enkelte tjenesteytere overlater sin klagesaksbehandling til nemnda for å spare kostnader siden klagenemnda med foreslått finansieringsmodell blir "kostnadsfri" sett fra flyselskapenes side.

I forskriftens § 8-1 første ledd annet punktum, åpnes det for at det kan bestemmes at klagerne skal betale et gebyr for å avverge unødvendige klager. Erfaringsmessig er ikke dette et problem i Reklamasjonsnemnda for rutefly. Problemet antas heller ikke å være særlig stort av Samferdselsdepartementet og slike klager vil uansett kunne avvises, jf. forskriften §§ 6-1 og 6-2. Videre vil et klagegebyr for forbrukerne 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. Å ta betalt for klagesaksbehandlingen bryter videre med det generelle prinsippet i nemnds-systemet om at nemndsbehandlingen skjer kostnadsfritt for forbrukeren. Forbrukerrådet støtter således ikke et forslag om innføring av et klagegebyr for behandling av enkelt saker i nemnda for forbrukere.

Med hilsen
For Forbrukerrådet


Undis Scheslien
Regionsjef


Pål Nygård
Rådgiver

² Jf. Luftfartsloven § 10-44, annet ledd, fjerde punkt.

³ Innst.O.nr.47 (2006-2007) Innstilling fra transport- og kommunikasjonskomiteen om lov om endringer i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) (nye regler om håndhevelse av passasjerrettigheter og om beregning og tilsyn med luftfartsavgifter)

