

Forskrift om klagenemnd for flypassasjerer

Fastsatt av Samferdselsdepartementet xx. januar 2008 med hjemmel i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) §§ 10-44, 10-45, 10-46, 10-47 og 15-4.

Kapittel 1 Innledende bestemmelser

§ 1-1 Formål

Klagenemnda for flypassasjerer (flyklagenemnda) skal sikre passasjerer rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom flypassasjerer og tilbydere av tjenester som faller innenfor nemndas kompetanse.

§ 1-2 Nemndas kompetanse

Nemnda har rett og plikt til å behandle tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-3 og foretak som nevnt i § 1-4. Nemnda kan likevel avvise saker etter reglene i kapittel 6.

§ 1-3 Klagerett

(1) Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven), forskrifter gitt i medhold av luftfartsloven eller avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde har rett til å klage til flyklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter. Klageretten er ikke avhengig av om passasjerer selv betaler for reisen.

(2) Samferdselsdepartementet kan bestemme at andre tvistesporsmål enn de som er omfattet av første ledd skal eller kan behandles av nemnden.

(3) Når en annen enn passasjerer betaler for reisen, avtaler passasjerer og den som betaler seg i mellom hvem som skal opptre som klager.

§ 1-4 Tjenesteytere som er underlagt klageordningen

Ethvert flyselskap som flyr i, til eller fra Norge og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-3 er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder foretak som driver landingsplass i medhold av luftfartsloven og øvrige foretak som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-3.

§ 1-5 Svalbard

Bestemmelsene i § 1-4 omfatter flygninger til, på og fra Svalbard, og landingsplasser på Svalbard dersom det følger av virkeområdebestemmelsene i de rettighetsbestemmelsene som brukes som grunnlag for klagen.

§ 1-6 Forholdet til forvaltningsloven og offentlighetsloven

Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) kapittel II og III og lov 19. juni 1970 nr. 69 om offentlighet i forvaltningen (offentlighetsloven) gjelder for klagenemnda med mindre noe annet følger av denne forskriften.

§ 1-7 Forholdet til voldgiftsavtaler

Avtaler om at retts tvister skal løses ved voldgift er ikke til hinder for klage til nemnda.

§ 1-8 *Litispændens*

Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn til behandling for de alminnelige domstolene, jf. luftfartsloven § 10-47.

Kapittel 2 Nemndas organisering

§ 2-1 *Klagenemndas sammensetning*

(1) Nemnda skal ha fem medlemmer ved behandlingen av den enkelte saken. Av disse skal en være nøytral leder, to medlemmer skal representere passasjerinteressene, og to skal representere tjenesteyterinteressene. Minst en av de sistnevnte skal representere den tjenestegreneren den innklagede tilhører.

(2) Lederen av nemnda skal ha juridisk embetseksamen og godkjennes av Samferdselsdepartementet etter forslag fra styret. De øvrige medlemmene skal godkjennes av styret etter forslag fra representative organer. Styret kan utpeke varamedlemmer etter reglene i foregående punktum dersom det er nødvendig.

§ 2-2 *Delegering av oppgaver til sekretariatet*

Nemnda kan bare delegere beslutningsmyndighet i den grad det er uttrykkelig tillatt etter øvrige bestemmelser i denne forskriften.

§ 2-3 *Bistand fra sakkyndige*

Nemnda kan utpeke en eller flere sakkyndige dersom det er ønskelig for å sikre en forsvarlig behandling av den enkelte saken. Bruk av sakkyndige forutsetter at en eller begge parter på forhånd påtar seg å betale eventuelt honorar til den sakkyndige.

Kapittel 3 Sekretariatet

§ 3-1 *Hvem som er sekretariat*

Nemnda kjøper sine sekretariatstjenester fra Norsk ReiselivsForum (NRF).

§ 3-2 *Sekretariatets oppgaver*

(1) Sekretariatet skal forberede innkomne saker for nemndsbehandling og tilse at det blir utarbeidet sakssammendrag og innstilling til vedtak. Sammendraget skal så langt som mulig gi et fyllestgjørende bilde av saksforholdet og partenes anførsler. Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen, herunder gi råd i forkant av en eventuell klage.

(2) Sekretariatet har ansvar for innkalling til møte i nemnda.

(3) Sekretariatet har ansvar for å opprette og drive nemndas side på Internet, jf. § 7-1.

Kapittel 4 Styret

§ 4-1 *Styrets sammensetning og arbeidsform*

(1) Nemnda skal ha et styre som består av fem medlemmer. En nøytral leder utpekes av Samferdselsdepartementet. Videre utpeker departementet to representanter for passasjerinteressene og to representanter for tjenesteyterne, som hver på sin side blir foreslått av representative organer. Forut for utpekingen av tjenesteyternes representanter skal departementet påse at de berørte bransjene og foretakene involveres. Departementet kan utnevne varamedlemmer etter reglene foran dersom det er behov for det.

- (3) Leder skal sørge for at styret holder møte så ofte som oppgaven krever.
- (4) Styret er vedtaksført når minst fire representanter er til stede.
- (5) Hvert medlem har en stemme. Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

§ 4-2 Styrets oppgaver

(1) Styret skal påse at klagenemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til denne forskriften. Herunder skal styret fastsette retningslinjer for nemndens og sekretariatets virksomhet, og påse at disse oppgaver etter retningslinjene blir utført på en tilfredsstillende måte.

(2) Styret skal vurdere fortløpende om nemnda, sekretariatet og styret selv er i stand til å løse sine oppgaver etter forskriften på en tilfredsstillende måte. Styret skal underrette Samferdselsdepartementet skriftlig dersom det mener at det er behov endringer i forskriften eller andre forhold styret selv ikke har myndighet til å endre på. Dersom slike forslag berører sekretariatet, skal NRF på forhånd ha fått anledning til å uttale seg.

(3) Styret vedtar nemndas, sekretariatets og styrets budsjett, samt gebyret som er omtalt i § 8-1 annet ledd.

(4) Styret fastsetter godtgjørelse til nemndas leder og eventuell godtgjørelse til nemndas øvrige medlemmer.

(5) Nemndas regnskap skal revideres av revisor utpekt av styret.

Kapittel 5 Saksbehandling, vedtak og dokumentoffentlighet

§ 5-1 Innsendelse av klage

(1) Klage skal fremsettes skriftlig til klagenemndas sekretariat.

(2) Klager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet.

§ 5-2 Klagefrist

(1) Klager som skal behandles i nemnda 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. Mangler en slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken til nemnda 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.

§ 5-3 Partenes rett til å uttale seg om saken

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

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

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

§ 5-4 Saksbehandlingen ved sekretariatet

- (1) Sekretariatet skal innta en nøytral og uhildet stilling.
- (2) Sekretariatet kan sette frem forslag til minnelig ordning i saken, eller legge frem sin vurdering av den på bakgrunn av vedtak som tidligere er truffet i tilsvarende saker.
- (3) Dersom partene ikke kan akseptere sekretariatets eventuelle forslag, skal sekretariatet foreberede saken for behandling i nemnda.

§ 5-5 Saksbehandlingen i nemnda

- (1) Nemndas behandling skjer for lukkede dører. Saksbehandlingen er skriftlig, og partene har ikke møterett på nemndsmøtene.
- (2) Nemnda behandler saken på grunnlag av de utsendte saksdokumentene, sakssammendraget og forslaget til vedtak, supplert med originaldokumentene i saken. Dersom den innklagede tjenesteyteren ikke har avgitt tilsvarende i saken, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens fremstilling.
- (3) Nemnda kan beslutte å utsette behandlingen av klagen for å innhente ytterligere informasjon i saken.
- (4) En representant for sekretariatet skal være til stede på nemndas møter. Representanten for sekretariatet sørger for at det nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som er til behandling, nemndas vedtak og eventuelle dissenser.
- (5) Nemnda må være fulltallig for at vedtak skal kunne fattes. Unntak kan gjøres dersom ett av medlemmene i nemnda får uventet forfall og de resterende medlemmene finner det forsvarlig å behandle saken.
- (6) Nemnda avgjør saken med alminnelig flertall. Lederen har likevel dobbelstemme dersom regelen i femte ledd annet punktum ellers fører til stemmelikhet.

§ 5-6 Nemndas avgjørelse – innhold

- (1) Nemnda skal avgjøre klagen blant annet på grunnlag av de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, avtalevilkår og relevante internasjonale avtaler.
- (2) Nemndas avgjørelse skal være skriftlig og begrunnet. Det skal opplyses om avgjørelsen er enstemmig, og hvilke medlemmer som eventuelt er uenige. Mindretallets standpunkt skal begrunnes.
- (3) Nemnda kan i enkeltsaker, eller på generelt grunnlag, avgi generelle uttalelser som er foranlediget av tilbakevendende problemstillinger i konkrete saker.
- (4) Nemnda kan i spesielle tilfeller be den innklagede tjenesteyteren om å dekke nødvendige saksomkostninger for klageren.
- (5) Nemndas avgjørelser skal sendes til partene innen to uker etter nemndsmøtet hvor saken ble behandlet.

§ 5-7 Nemndas avgjørelser – rettslig status og oppfølging

- (1) Nemndas avgjørelser er rådgivende.
- (2) Tjenesteyter som får en avgjørelse mot seg skal informere klagenemndas sekretariat skriftlig om hvordan avgjørelsen er etterlevd. Tjenesteyter som kommer til at vedkommende ikke kan etterleve avgjørelsen, plikter å sende nemnden sekretariat en skriftlig begrunnelse for sitt standpunkt innen en frist som fastsettes i avgjørelsen eller av nemndens sekretariat. Begrunnelsen skal redegjøre for om standpunktet skyldes uenighet om faktiske eller rettslige forhold, og om hva uenigheten i så fall består i. Nemnden kan be om en utfyllende begrunnelse.

§ 5-8 Delegasjon av vedtaksmyndighet til sekretariatet

(1) Nemnda kan bemyndige sekretariatets leder til, på vegne av nemnda, å treffe vedtak i klagesaker hvor det foreligger en fast praksis eller er truffet vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende saker. I tvilstilfelle skal sekretariatet konferere med nemndas leder.

(2) Har sekretariatets leder avgjort klagen, kan klageren likevel kreve klagen lagt frem for nemnda. Slik anmodning må være skriftlig og innlevert til sekretariatet senest tre uker etter at underretning om vedtak er mottatt. Dersom nemndas leder er enig i sekretariatslederens vurdering, og ikke av andre grunner mener at nemnda bør behandle saken, kan lederen beslutte med endelig virkning at saken ikke skal behandles i nemnda.

§ 5-9 Dokumentoffentlighet

Navnet på klageren er ikke offentlig. Første punktum omfatter også familiemedlemmer og andre enkeltpersoner det klages på vegne av.

Kapittel 6 Avvisning og gjenopptagelse

§ 6-1 Avvisning foretatt av sekretariatets leder

Sekretariatets leder kan avvise en klage dersom

- a) saken åpenbart faller utenfor nemndas kompetanse etter § 1-2.
- 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, jf. dog § 6-5.

§ 6-2 Avvisning av nemnda

Nemnda kan avvise en klage dersom

- a) saken faller utenfor nemndas kompetanse etter § 1-2.
- b) hele eller deler av klagen hører mest naturlig inn under et annet klageorgan,
- c) saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring,
- d) saken for øvrig reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda, eller
- e) saken har tidligere vært behandlet av nemnda, jf. dog § 6-5.

§ 6-3 Klage over avvisning

(1) Har sekretariatets leder avvist klagen, kan klageren likevel kreve at saken legges frem for nemnda. En slik anmodning må være skriftlig og leveres innen tre uker etter at avvisningen er meddelt klageren.

(2) Dersom nemndas leder er enig i sekretariatslederens vurdering og heller ikke av andre grunner finner at nemnda bør behandle saken, kan nemndas leder beslutte med endelig virkning at saken skal avvises fra nemnda.

§ 6-4 Formkrav og innsyn ved avvisning

(1) Avvisningen skal være skriftlig og inneholde en begrunnelse som gjengir de rettslige betingelsene for avvisning. Avvisning besluttet av sekretariatets leder skal i tillegg inneholde informasjon om adgangen til å påklage avgjørelsen til nemnda.

(2) Partene skal gis innsyn i saken selv om den avvises.

§ 6-5 Gjenopptagelse

(1) En avsluttet sak kan gjenopptas dersom en av partene fremlegges nye opplysninger som nemndas leder 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.

(2) Avgjørelsen tas av nemndas leder. Lederen kan i tvilstilfeller velge å legge spørsmålet frem for nemnda.

Kapittel 7 Internettside - publiseringer av avgjørelser – informasjon om manglende etterlevelse

§ 7-1 Nemndas side på Internett

(1) Klagenemnda skal ha en egen side på Internett.

(2) Alle avgjørelser nemnda fatter skal i sin helhet publiseres på klagenemndas internettside. Unntak gjelder for de delene av avgjørelsen som er taushetsbelagt i lov. Navn på personer som nemnd i § 5-9 skal likevel ikke publiseres med mindre vedkommende selv samtykker.

(3) Internett siden skal inneholde en lenke til denne forskriften, adresser, telefonnummer og annen kontaktinformasjon, retningslinjene som er nevnt i § 4-2 (1) og årsberetningen som er omtalt i § 9-1.

§ 7-2 Informasjon om etterlevelse og statistikk

(1) Nemndas sekretariat skal sørge for at det på internettsiden informeres om og hvordan en avgjørelse har blitt etterlevd. Ved manglende etterlevelse skal skriftlig begrunnelse som nevnt i § 5-7 (2) annet og tredje setning også publiseres på internettsiden. Det samme gjelder anmodning om utfyllende begrunnelse som nevnt i § 5-7 (2) siste punktum og svar på slik anmodning.

(2) Nemnda kan utarbeide lister og statistisk pregede oversikter over hvilke tjenesteytere som ikke har etterlevd nemndas avgjørelser og publisere disse på internettsiden.

Kapittel 8 Finansiering og godtgjørelse

§ 8-1 Finansiering

(1) Kostnadene til etablering og drift av klagenemnda dekkes gjennom et gebyr som kreves inn fra passasjerene av de foretakene som driver lufthavner. Samferdselsdepartementet kan bestemme at klagerne skal betale et gebyr har til formål å avvege unødvendige klager og om hele eller deler av dette skal betales tilbake dersom klagen gis helt eller delvis medhold.

(2) Gebyrets størrelse fastsettes av styret, jf. § 4-2 tredje ledd. Gebyret skal tilsvare

- nemndas samlede årlige etablerings- og driftskostnader, og
- kostnadene ved å inndrive gebyret

dividert med forventet antall kommersielle flygninger fra norske lufthavner i vedkommende kalenderår. Flygninger fra Svalbard medregnes i beregningen etter foregående punktum i den grad de faller innenfor virkeområdebestemmelsen i § 1-5.

(3) De foretakene som driver landingsplassen er ansvarlige for å kreve inn gebyret fra passasjerene for de flygningene som foretas fra vedkommende fortaks lufthavner, og å betale dette videre til nemndens sekretariat. Foretakene kan velge å kreve inn gebyret sammen med avgifter hjemlet i luftfartsloven § 7-26, men i så fall skal det fremgå klart hvor stor del av

beløpet som utgjør gebyr etter bestemmelsen her. Endelig skal foretakene sørge for at gebyret holdes regnskapsmessig atskilt fra øvrige inntekter.

§ 8-2 Godtgjørelse

(1) Sekretariatets godtgjørelse, herunder kontorutgifter og andre administrative kostnader, reguleres i avtale.

(2) Styre fastsetter godtgjørelsen til nemndas formann.

(3) Styre kan bestemme at også de øvrige nemndsmedlemmene skal ha godtgjørelse for sitt arbeid.

Kapittel 9 Årsberetning

§ 9-1 Årsberetning

Nemnda skal innen 1. mars hvert år avgi en årsberetning om virksomheten det foregående kalenderåret. Beretningen skal ikke inneholde taushetsbelagte opplysninger som umuliggjør at den i sin helhet publiseres i overensstemmelse § 7-1 (3) eller gjøres offentlig på annen måte. Årsberetningen skal inneholde statistikk over antall saker som har vært til behandling, herunder de som er avvist av sekretariatet.

Kapittel 10 Ikrafttredelse

§ 10-1 Ikrafttredelsestidspunkt

Forskriften trer i kraft [] 2008.

§ 10-2 Overgangsregler

(1) Nemnden starter sin virksomhet fra det tidspunkt Samferdselsdepartementet bestemmer.

(2) Nemnden plikter å behandle klager som gjelder flygninger, eller som på annen måte er knyttet til flygninger, som etter avtalen skulle ha startet eller funnet sted fra det tidspunktet som er bestemt i medhold av første ledd eller senere. Nemnda avgjør selv om den behandler klager over flygninger som inngår i en reise som delvis har funnet sted før dette tidspunktet.

(3) Samferdselsdepartementet bestemmer fra hvilket tidspunkt gebyr som nevnt i § 8-1 første ledd skal kreves inn. Dette tidspunkt kan være tidligere enn det som bestemmes i medhold av første ledd i bestemmelsen her.

(4) Fra det tidspunkt nemnda starter sin virksomhet som nevnt i første ledd gjøres følgende endring i forskrift 17. februar 2005 nr. 141 om gjennomføring av europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 261/2004 av 11. februar 2004 om fastsettelse av felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flyging samt om oppheving av forordning (EØF) nr. 295/91:

§ 3 oppheves.