

## FORBRUGERRÅDET

Transportminister Lars Barfoed  
Transportministeriet  
Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Den 13. marts 2009

Dok. 76130/CJ/ps

Kære Lars Barfoed

### **Klagenævn i medfør af passagerrettighedsforordningen**

I forslag om lov om jernbane (Supplerende regler som følge af passagerrettighedsforordningen m.v.), der skal førstebehandles i Folketinget den 17. marts 2009, er der lagt op til, at klager over passagerrettighedsforordningen skal behandles i Jernbaneklagenævnet. Det finder Forbrugerrådet yderst u hensigtsmæssigt.

Forbrugerrådet og DSB har foreslået, at klagerne bliver behandlet i det nyoprettede Ankenævn for Bus, Tog og Metro. Det er blevet afvist af Trafikstyrelsen, som ikke mener, at ankenævnet er uafhængigt i EU-forstand. Forbrugerrådet er ikke enig i denne vurdering, da uafhængigheden ved dette, som ved de øvrige godkendte ankenævne, er sikret. Kravene til dem er præciseret i lov om forbrugerklager, der følger EU-Kommissionens henstilling af 30. marts 1998 om udenretslige procedurer til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.

Ved at lægge klager over forordningen i Jernbaneklagenævnet vil der være to instanser, hvor forbrugerne kan klage over jernbanevirksomhederne. Det kan skabe en u hensigtsmæssig forvirring hos forbrugerne om, hvor man skal klage. Forbrugerrådet skal derfor opfordre dig til at ændre udkastet til ændring af lov om jernbane, således at klager over forordningen bliver behandlet i det uafhængige og godkendte private Ankenævn for Bus, Tog og Metro, og forbrugerne kun skal forholde sig til ét klagenævn for kollektiv transport.

En sådan løsning vil også være i overensstemmelse med regeringens udmelding ved klagenævnreformens om, at systemet med private ankenævne skal styrkes.

Vi har redegjort nærmere for sagen i vedlagte notat.

Med venlig hilsen

Camilla Hersom  
Formand

Rasmus Kjeldahl  
Direktør

### Kopi:

- Folketingets Trafikudvalg
- Økonomi- og erhvervsminister Lene Espersen

**Notat om klagenævn i medfør af passagerrettighedsforordningen**

Den 1. februar i år åbnede Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, stiftet af Forbrugerrådet, DSB, Arriva, Metroselskabet og alle trafikelskaberne. Formålet med ankenævnet er at behandle klager fra kunder, der har oplevet problemer i bus, tog eller metro, hvis kunden allerede har rettet skriftlig henvendelse til trafikelskabet uden at opnå en tilfredsstillende ordning. Ankenævnet er godkendt af økonomi- og erhvervsminister Lene Espersen i henhold til lov om forbrugerklager. Derudover var det hensigten fra stifternes side, at ankenævnet kunne behandle klagesager, der vedrører forordningen om jernbanepassagerers rettigheder.

Den 3. december i år træder EU-forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser i kraft. Forordningen giver jernbanepassagererne visse rettigheder og forpligtelser. Lov om jernbane, der skal tilpasses, således at forordningen efterleves, har netop været i høring og skal førstebehandles på tirsdag den 17. marts.

I forordningen tildeles passagererne en række rettigheder, og der skal ligeledes oprettes et eller flere klagenævne i de enkelte medlemslande, der kan håndtere klager fra passagerer, der mener, at forordningen ikke overholdes af jernbaneselskaberne. I høringsudkastet til ændring af lov om jernbane blev der til stifterne af Ankenævnet for Bus, Tog og Metros store overraskelse lagt op til, at klagerne fra passagererne skal behandles i Jernbaneklagenævnet.

I lov om trafikelskaber, §§ 6 og 7, har man reguleret det integrerede bus- og tog-samarbejde, således at passagerer oplever en sammenhængende kollektiv trafik. I hovedstadsområdet er metro også inddraget heri. Forbrugerne opfatter derfor den kollektive trafik som en og samme enhed.

I høringen af loven gjorde Forbrugerrådet og DSB opmærksom på, at det ville være u hensigtsmæssigt, at klagesager i forhold til forordningen blev behandlet i Jernbaneklagenævnet. Fra december vil rejsende med kollektiv trafik således have to ankenævne, de kan klage til. Og ikke alle sager, der har med jernbanedrift at gøre, kan behandles i Jernbaneklagenævnet, bl.a. vil klager over kontrolafgifter, stjålne billetter, orange billetter eller defekte automater falde uden for forordningen. Dette minder meget om den u hensigtsmæssige situation på rejseområdet, hvor der kan klages tre steder, nemlig Pakkerejse-Ankenævnet, Forbrugerklagenævnet og Statens Luftfartsvæsen. Her modtager Forbrugerrådet mange henvendelser fra forbrugere, der har svært ved at finde ud af, hvor man skal klage, og undrer sig over, at det skal være så indviklet.

I lovforslaget, der skal førstebehandles i Folketinget på mandag, er det blevet fastholdt, at klager over forordningen skal behandles i Jernbaneklagenævnet. Stifterne bag ankenævnet tog derfor et møde med Trafikstyrelsen, der pointerede, at Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ikke var uafhængigt i EU-forstand. Trafikstyrelsen henviser til forordningens artikel 30, hvor det fremgår:

”1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som skal være ansvarligt/e for håndhævelsen af denne forordning. Ethvert or-

gan træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

**Ethvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af infrastrukturforvaltere, opkrævningsorganer, tildelingsorganer eller jernbanevirksomheder.**

Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med dette stykke, og om dets eller deres respektive ansvarsområder.

2. Enhver passager kan klage til det passende organ, som er udpeget i henhold til stk. 1, eller til ethvert andet passende organ, som er udpeget af en medlemsstat, over påstået overtrædelse af denne forordning”

Det, at jernbanevirksomhederne sidder med ved bordet og er med til at finansiere driften, skulle i Trafikstyrelsens optik betyde, at nævnet ikke er uafhængigt.

Det stiller vi os uforstående overfor. Ankenævnet for Bus, Tog og Metro er godkendt i henhold til lov om forbrugerklager. Lov om forbrugerklager lever op til EU-Kommissionens henstilling af 30. marts 1998 om udenretslige procedurer til bilægelse af tvister på forbrugerområdet. Af disse fremgår det bl.a.:

”Det organ, der er ansvarligt for at træffe afgørelsen, er uafhængigt, således at det kan garanteres, at dets handlinger er upartiske. Når afgørelsen træffes individuelt, garanteres denne uafhængighed bl.a. ved følgende foranstaltninger:

- den person, der udpeges, har den fornødne kapacitet, erfaring og kompetence, bl.a. på det juridiske område, til at varetage funktionen,
- den person, der udpeges, har et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at vedkommende handler uafhængigt og uden at kunne afsættes uden gyldig grund,
- når den person, der udpeges, udnævnes eller lønnes af en erhvervsorganisation eller en virksomhed, må vedkommende ikke have arbejdet for den pågældende erhvervsorganisation eller et af dens medlemmer eller for virksomheden de tre sidste år, inden vedkommende indtræder i sin funktion.

**Når beslutningen træffes af et kollegium, kan det sikres, at det organ, der er ansvarligt for at træffe afgørelsen, er uafhængigt, ved at der er et lige antal repræsentanter for forbrugere og erhvervsdrivende, eller ved at ovennævnte kriterier er opfyldt.”**

Forbrugerklagenævnet og alle de private godkendte ankenævn er altså uafhængige i henhold til EU-Kommissionens henstilling om udenretslige procedurer til bilægelse af tvister på forbrugerområdet. Dette skal også ses i sammenhæng med, at regeringen i forbindelse med vedtagelse af lov om forbrugerklager meldte ud, at det var regeringens politik, at der skulle oprettes flere private ankenævn.

På baggrund af ovenstående skal Forbrugerrådet opfordre til, at lovforslaget ændres, således at passagerklager over forordningen kun behandles ét sted, nemlig i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.