

## **Notat om Jernbaneklagenævnets kompetence i forhold til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.**

I anledning af det fremsatte lovforslag om ændring af lov om jernbaner (LF nr. 145), skal Ankenævnet for Bus, Tog og Metro hermed fremkomme med følgende bemærkninger til lovforslagets § 11 om, at forbrugerklager efter passagerrettighedsforordningen påtænkes behandlet af Jernbaneklagenævnet:

- 1)** Økonomi- og Erhvervsministeren har den 23. januar 2009 godkendt Ankenævnet for Bus, Tog og Metro med virkning fra den 1. februar 2009, som et privat klagenævn i henhold til lov om forbrugerklager. Ankenævnets formål er at behandle forbrugerklager angående rejser med kollektiv trafik.
- 2)** Ankenævnet for Bus, Tog og Metro opfylder EU Kommissionens henstillinger til et uafhængigt organ.
- 3)** Jernbaneklagenævnet har ingen forbrugerrepræsentation eller repræsentation fra den berørte branche.
- 4)** Det er i lovforslaget ikke en forudsætning for Jernbaneklagenævnets behandling af klager, at klagen først er behandlet af det pågældende trafikselskab.
- 5)** Det er uhensigtsmæssigt og i strid med intentionerne bag det integrerede bus- og togsamarbejde, at forbrugere vedrørende én type klager over togtransport skal henvende sig til ét ankenævn, mens de vedrørende andre klager vedrørende bus- og togtransport skal henvende sig til et andet klageorgan.
- 6)** Forbrugere bør kun skulle klage ét sted, og skal der være flere klageorganer, bør der sikres en klar kompetenceopdeling – ikke mindst af hensyn til forbrugerne.

**ad 1)** Ifølge vedtægter for Ankenævn for Bus, Tog og Metro behandler ankenævnet civile tvister mellem passageren og udbydere af kollektiv trafik i Danmark i bus, tog og metro-regi med undtagelse af personskadeerstatningsager. Også individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede er omfattet. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold mellem parterne.

I forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser fremgår, at forordningen fastsætter regler om:

- a) oplysninger, som skal gives af jernbanevirksomheder, indgåelse af befordringskontrakter, udstedelse af billetter og indførelse af et edb-informations- og -reservationssystem for jernbanetransport
- b) jernbanevirksomhedernes erstatningsansvar og deres forsikringspligt over for passagerer og deres bagage
- c) jernbanevirksomhedernes forpligtelser over for passagerer i tilfælde af forsinkelser
- d) beskyttelse af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer, der rejser med jernbane
- e) definition af og kontrol med servicekvalitetsstandarder, forvaltning af risici for passagerers personlige sikkerhed og

behandling af klager  
f) generelle regler om håndhævelse.”

Ankenævnet for Bus, Tog og Metros vedtægter skal redigeres senest den 30. september 2009, og i den forbindelse kan man indføre en bestemmelse om, at klager vedrørende personskadeerstatning skal være omfattet af ankenævnets kompetence, således at kravet i forordningen opfyldes.

**ad 2)** For så vidt angår håndhævelse af forordningen er i artikel 30 anført følgende:

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

I Kommissionens henstilling af 30. marts 1998 om udenretslige procedurer til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet fremgår, at det organ, der er ansvarligt for at træffe afgørelserne skal være uvildigt og objektivt, at et organ kun kan være uvildigt i forbindelse med udførelsen af sine opgaver, hvis det ikke udsættes for påvirkninger, der kan influere dets afgørelser, og at organets uafhængighed bør sikres, uden at det af den grund skal være nødvendigt at indføre garantier, som er lige så strenge som dem, der har til formål at sikre dommernes uafhængighed i domstolssystemet samt endelig, at når afgørelser træffes af et kollegium, er lige deltagelse af repræsentanter for forbrugere og erhvervsdrivende tilstrækkelig til at sikre uafhængighed. Kommissionens henstiller at organet opfylder princippet om uafhængighed, åbenhed, kontradiktion, effektivitet, lovlighed, frihed og repræsentation. <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lang=en&ihmlang=en&lng1=en,da&lng2=da,de,el,en,es,fi,fr,it,nl,pt,sv,&val=229745:cs&page>

For så vidt angår princippet om uafhængighed er anført følgende: ”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."

Herefter findes Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ved sin sammensætning af samme antal forbrugerrepræsentanter og repræsentanter fra branchen samt med en dommer som formand, at opfylde betingelsen om uafhængighed.

**ad 4)** Når der ikke er krav om, at passageren skal have klaget til det pågældende jernbaneselskab, før klage indgives til Jernbaneklagenævnet, kan dette medføre et uforholdsmæssigt stort antal klager i modsætning til behandlingen ved Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor det er et krav, at forbrugeren forgæves har rettet skriftlig henvendelse til trafikelskabet uden at opnå en tilfredsstillende ordning med selskabet, inden klage indgives til ankenævnet.

**ad 5)** I lov om trafikelskaber §§ 6 og 7 har man reguleret det integrerede bus- og togsamarbejde, således at passagerer oplever en sammenhængende kollektiv trafik. I hovedstadsområdet er metro også inddraget heri.

**§ 6.** Trafikelskabet fastsætter takster og billetteringssystemer for den trafik, der varetages af trafikelskabet, jf. dog stk. 4.

*Stk. 2.* Trafikelskabet forpligtes til med virkning senest fra den 1. januar 2007 at indgå aftaler med jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, som sikrer, at passagererne kan købe én billet til rejser, der foregår med både busser og tog. Aftalerne skal ligeledes sikre, at der inden for trafikelskabets område er mulighed for at anvende samme billet, uafhængigt af om passagererne benytter busser eller tog, jf. dog stk. 3.

*Stk. 3.* Herudover skal trafikelskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører trafik som offentlig service på kontrakt med staten, sikre, at der er én fælles billettype til alle rejser med bus, tog og metro i hovedstadsområdet.

*Stk. 4.* Taksterne må i gennemsnit ikke stige mere end pris- og lønudviklingen. Transport- og energiministeren kan fastsætte regler herom, herunder at i tilfælde af uenighed om takstfastsættelsen mellem de i stk. 2 og 3 nævnte parter vil taksterne blive opskrevet med den forventede pris- og lønudvikling for det kommende år.

**§ 7.** Trafikelskaberne skal samarbejde om at skabe gode muligheder for forbindelse med andre trafikelskabers og statens offentlige servicetrafik, herunder ved tilrettelæggelse af køreplaner.

*Stk. 2.* Med henblik på at sikre sammenhæng og koordinering mellem trafikelskabernes offentlige servicetrafik indbyrdes og med den statslige offentlige servicetrafik kan transport- og energiministeren fastsætte regler for samarbejdet.

*Stk. 3.* Transport- og energiministeren kan fastsætte regler for et samarbejde mellem trafikelskabet på Sjælland, Ørestadsselskabet og de jernbanevirksomheder, der udfører offentlig servicetrafik på kontrakt med staten inden for trafikelskabet på Sjællands område. Samarbejdet skal mindst omfatte hovedstadsområdet.

*Stk. 4.* De i stk. 3 nævnte parter udarbejder i samarbejde én gang årligt en rapport, der gør status for samarbejdets resultater og forslag til forbedringer. "

Passagerer foretager ofte en rejse, der indbefatter såvel bus- som togtransport. En opsplitning af klager vedrørende kollektiv trafik, således at Jernbaneklagenævnet udelukkende behandler klager vedrørende passagerrettighedsforordningen på jernbaneområdet, forekommer ikke i tråd med hensigterne bag lov om trafikelskaber.

Det er endvidere anført i forslaget til lov om ændring af lov om jernbaner § 7, at jernbanevirksomhederne skal udarbejde forretningsbetingelser, hvori angives virksomhedens regler vedrørende befordring, herunder erstatningsansvar over for passagerer og bagage samt reglerne i passagerrettighedsforordningen.

I henhold til lovforslagets § 11, skal Jernbaneklagenævnet behandle klager, der vedrører forhold i passagerrettighedsforordningen.

En række forhold af væsentlig betydning for kunderne, og som typisk er indeholdt i jernbanevirksomhedernes forretningsbetingelser, vil med denne formulering være uden for Jernbaneklagenævnets kompetence. Det drejer sig eksempelvis om spørgsmål som hel eller delvis tilbagebetaling af ubenyttede billetter eller kort, udstedelse af erstatningsbillet eller –kort i stedet for bortkomne eller stjålede billetter og kort, den korrekte pris for en given rejse, billetters gyldighed, kontrolafgifter samt erstatningsbefordring i tilfælde af forsinkelser eller aflysninger.

Klager vedrørende disse forhold vil i så fald skulle behandles i et andet forum end Jernbaneklagenævnet, hvilket vil medføre stor usikkerhed blandt forbrugerne om rette klageinstans.

**ad 6)** På baggrund af det ovenfor anførte anbefales det, at samtlige passagerklager henlægges under ét og samme nævn - nemlig; Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Uanset at der i Ankenævnet for Bus, Tog og Metros vedtægter er en bestemmelse om, at stifterne kan opsige aftalen om ankenævnet med en frist på 1 år fra en 1. april, vil passagererne ikke blive ladet uden mulighed for klagebehandling, hvis stifterne mod forventning skulle aftale at nedlægge ankenævnet. Klagerne ville herefter kunne behandles af Forbrugerklagenævnet, som de er blevet indtil oprettelsen af ankenævnet.

Vedtages forslaget om, at Jernbaneklagenævnet skal behandle passagerklager vedrørende forhold nævnt i passagerrettighedsforordningen, foreslås det - for at sikre forbrugerne en letgennemskuelig klageadgang - at samtlige passagerklager skal indgives til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet sender herefter de klager videre til Jernbaneklagenævnet, som dette nævn skal behandle i henhold til passagerrettighedsforordningen. Ankenævnet for Bus, Tog og Metro behandler derpå øvrige klager fra togpassagerer, som falder uden for passagerrettighedsforordningen, men som vedrører passagerforhold nævnt under ad 5), samt klager fra buspassagerer iverigt. Der ses ikke i lovforslaget at være taget stilling til, om metropassagerer er omfattet af passagerrettighedsforordningen.

11. marts 2009