

Udskriftsdato: 29. juni 2023

fylgiskjal 1.**2014/1 LSF 140 (Gældende)**

Forslag til Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.)

Ministerium: Finansministeriet

Journalnummer: Finansmin.,
Digitaliseringsstyrelsen

Fremsat den 29. oktober 2015 af transport- og bygningsministeren (Hans Christian Schmidt)

Forslag

til

Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder

([...] ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet [...])

[...]

Transportministeriet

§ 9

I lov om luftfart, jf. lovbekendtgørelse nr. 1036 af 28. august 2013, som ændret ved lov nr. 1114 af 29. december 1997, § 5 i lov nr. 542 af 8. juni 2006 og § 6 i lov nr. 736 af 25. juni 2014, foretages følgende ændring:

1. Efter § 153 a indsættes:

»§ 153 b. Ansøgning om udstedelse af personcertifikat efter § 35 samt efter EU-forordninger på området og anmodning om behandling af klage efter Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal indgives til Trafikstyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening). Ansøgninger og anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Trafikstyrelsen, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. Hvis Trafikstyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Trafikstyrelsen tilbyde, at ansøgningen eller anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Trafikstyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning eller anmodning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

Stk. 3. Trafikstyrelsen kan helt ekstraordinært ud over de i stk. 2 nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning eller anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at modtage ansøgningen eller anmodningen på anden måde end digitalt.

Stk. 4. En digital ansøgning eller anmodning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen.«

Bemærkninger til lovforslaget

[...]

4.4.6 Transportministeriet

På Transportministeriets område er ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartsloven og EU-forordninger på området, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning samt ansøgning om udstedelse af bevis for opfyldelse af grundlæggende kvalifikations- og efteruddannelseskra v for førere af visse køretøjer, der benyttes til godstransport eller personbefordring ad vej omfattet af lovforslaget.

4.4.6.1 Ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartsloven og EU-forordninger på området

4.4.6.1.1 Gældende ret

I henhold til luftfartslovens § 35 udsteder Trafikstyrelsen certifikat til at gøre tjeneste på luftfartøj som fører eller i en anden stilling, som transportministeren bestemmer. Certifikatet udstedes til den, der opfylder de for vedkommende tjeneste fastsatte krav. Kravet fremgår endvidere af EU-forordninger på området, hvorefter Trafikstyrelsen udsteder EU-certifikater. Luftfartslovens § 35 omfatter således alene Færøerne og Grønland, og certifikater, der ikke er omfattet af EU-forordningerne, som eksempelvis certifikat til svæveflyvning. De relevante EU-forordninger er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/200 af 20. februar 2008 om fælles regler for civil luftfart og om oprettelse af et europæisk luftfartssikkerhedsagentur, og om ophævelse af Rådets direktiv 91/670/EØF, forordning (EF) nr. 1592/2002 og direktiv 2004/36/EF, samt Kommissionens forordning (EU) nr. 1178 af 3. november 2011 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyvebesætninger i civil luftfart i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/20 med senere ændringer.

Reglerne omfatter blandt andet piloter, kabinepersonale og flyveledere, der enten skal have et nyt certifikat eller skal have fornyet et gældende certifikat, der udløber. For at udstede de pågældende certifikater skal ansøgerne opfylde en række kvalifikationer.

De gældende regler i luftfartsloven og EU-forordningerne på området indeholder ikke nærmere bestemmelser om, hvordan en ansøgning om udstedelse af certifikatet skal indgives til Trafikstyrelsen.

I praksis sker ansøgning om udstedelse af certifikatet via en blanket på Trafikstyrelsens hjemmeside. Det sker dog også i ikke uvæsentligt omfang pr. brev, og i mindre grad ved personligt fremmøde og pr. telefon.

4.4.6.1.2 Lovforslagets udformning

Den foreslåede ændring medfører, at ansøgning om udstedelse af personcertifikater skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt og via det den digitale adgang, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed for borgerne. Dette gælder såvel personcertifikater efter luftfartsloven som EU-personcertifikater efter EU-forordningerne.

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at ansøge om udstedelse af personcertifikat ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en ansøgning om udstedelse af personcertifikat, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed, afvises af Trafikstyrelsen medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgning om udstedelse af personcertifikat. Trafikstyrelsen kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at behandle ansøgningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 Særlige forhold og afsnit 4.2.4 Ekstraordinære situationer.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af personcertifikat, i de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 9.

4.4.6.2 Anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning.

4.4.6.2.1 Gældende ret

Reglerne om passagerrettigheder fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysninger eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 art. 16, stk. 1, jf. artikel 3, stk. 1, litra b, hvor Trafikstyrelsen er udpeget som kompetent myndighed.

Trafikstyrelsen behandler klager fra flypassagerer over flyvninger udgået fra Danmark og klager over flyvninger udgået fra et ikke-EU-land til Danmark med et EU-luftfartsselskab, eksempelvis fra USA til Danmark med et EU-luftfartsselskab. Klagerne omhandler, at passagerernes rettigheder efter forordningen ved boardingafvisning, aflysninger og lange forsinkelser ikke er overholdt.

Transportministeren har i medfør af § 1a i luftfartsloven fastsat sådanne forskrifter, som er nødvendige for at gennemføre de af Den Europæiske Union udstedte direktiver om luftfart, eller som er nødvendige for at anvende de af Den Europæiske Union udstedte forordninger på luftfartsområdet, jf. bekendtgørelse nr. 1549 af 16. december 2013 om bestemmelser for anvendelse af EU-forordning nr. 261/2004 om passagerrettigheder på luftfartsområdet. Bekendtgørelsen regulerer sanktionering og omtaler ikke formen for indgivelse af klage.

Der er heller ikke fastsat lovbestemmelser, der regulerer indgivelse af klage mv.

I praksis sker anmodninger om behandling af klagesagen via en elektronisk selvbetjeningsløsning på Trafikstyrelsens hjemmeside, hvor anmodningen og sagens dokumenter kan indsendes digitalt. Klagerne modtages dog også i begrænset omfang pr. mail og pr. brev.

4.4.6.2.2 Lovforslagets udformning

Den foreslåede ændring medfører, at anmodning om behandling af klager efter EU-forordning nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt og via den digitale adgang, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed for borgerne.

Det foreslås, at det fremover gøres obligatorisk at anmode om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring betyder, at en anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed, afvises af Trafikstyrelsen, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Foreligger der særlige forhold, vil borgeren ikke skulle anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning. Trafikstyrelsen kan endvidere i helt ekstraordinære tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for Trafikstyrelsen ved at behandle anmodningen på anden vis end digitalt.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 Særlige forhold og afsnit 4.2.4 Ekstraordinære situationer.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning i de tilfælde, hvor anmodningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 9. [...]

Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

[...]

Til § 9

(Ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet og anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning)

Den foreslåede affattelse af luftfartslovens § 153 b, stk. 1, medfører, at ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter luftfartslovens § 35 samt ansøgning om udstedelse af personcertifikater efter EU-forordninger på området skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed. De relevante EU-forordninger er Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/200 af 20. februar 2008 om fælles regler for civil luftfart og om oprettelse af et europæisk luftfartssikkerhedsagentur, og om ophævelse af Rådets direktiv 91/670/EØF, forordning (EF) nr. 1592/2002 og direktiv 2004/36/EF, samt Kommissionens forordning (EU) nr. 1178 af 3. november 2011 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyvebesætninger i civil luftfart i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/20 med senere ændringer.

Det foreslås samtidig, at anmodning om behandling af klager efter Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 skal indgives til Trafikstyrelsen digitalt ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Trafikstyrelsen stiller til rådighed.

Den foreslåede ændring medfører, at det bliver et krav, at ansøgningen og anmodningen indgives digitalt.

Digital ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet samt anmodning om behandling af klager fra flypassagerer gøres således obligatorisk for borgeren, således at en ansøgning eller anmodning, som ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som udgangspunkt vil blive afvist af Trafikstyrelsen.

Kravet om, at ansøgningen og anmodningen skal indgives digitalt, medfører ikke, at alle bilag til ansøgningen og anmodningen også kan indgives digitalt. Det vil fremgå af den digitale selvbetjeningsløsning, hvilke dokumenter der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde, eller som skal fremlægges i original eller i et særligt format mv.

Trafikstyrelsen vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital selvbetjeningsløsning til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.2 Persondatabeskyttelse og afsnit 4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger.

Foreligger der efter Trafikstyrelsens vurdering særlige forhold, kan borgeren imidlertid indgive ansøgningen eller anmodningen på anden måde end ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.

Det foreslås i stk. 2, at når der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan eller ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal Trafikstyrelsen efter den foreslåede bestemmelse tilbyde borgeren, at ansøgningen eller anmodningen kan indgives på anden måde end ved anvendelse af Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning.

Trafikstyrelsen vil fortsat frit kunne tilrettelægge proceduren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af personcertifikat og anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning eller boardingafvisning i de tilfælde, hvor ansøgningen eller anmodningen ikke er omfattet af kravet om digital selvbetjening, og herunder kræve at ansøgningen eller anmodningen for eksempel skal være skriftlig.

Det er Trafikstyrelsen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom Trafikstyrelsen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen eller anmodningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan for eksempel foreligge, hvor der er tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogveskigheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra Trafikstyrelsens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de nævnte borgere, der gør, at borgeren ikke kan ansøge om udstedelse af personcertifikat og anmode om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelse, aflysning, eller boardingafvisning ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning og derfor skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning. Særlige forhold vil eksempelvis kunne foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 Særlige forhold.

En ansøgning om udstedelse af personcertifikat samt anmodning om behandling af klager fra flypassagerer over forsinkelser mv. kan behandles i Danmark, selvom den, der indgiver ansøgningen eller anmodningen, er udenlandsk statsborger med bopæl i udlandet. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 Særlige forhold og afsnit 4.2.5 Identifikation af borgeren, kan blandt andet udenlandske statsborgere med bopæl i udlandet ikke få NemID og derfor ikke anvende den digitale løsning. Det anses som et særligt forhold, der gør, at borgeren ikke kan ansøge digitalt, at den pågældende ikke kan få NemID. Dog kræver anmodning om behandling af klager fra flypassagerer ikke anvendelse af NemID. Som det fremgår af de almindelige bemærkninger, er der også andre grupper, der ikke kan få NemID.

Udover særlige forhold hos borgeren kan der efter den foreslåede stk. 3 også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller anmodningen eller Trafikstyrelsens forhold gør, at der ikke kan ansøges om udstedelse af personcertifikat og anmodes om behandling af klager fra flypassagerer ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Der kan eksempelvis være tale om, at Trafikstyrelsens digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil Trafikstyrelsen eksempelvis kunne anvisе borgeren en anden måde at ansøge på, hvis Trafikstyrelsens selvbetjeningsløsning er ude af drift. Der vil i

sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen eller anmodningen ikke-digitalt.

[...]

Med den foreslåede affattelse af stk. 4 foreslås det, at en ansøgning eller anmodning indgivet via den digitale selvbetjeningsløsning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Trafikstyrelsen, der vil være adressat for ansøgningen eller anmodningen, det vil sige på et tidspunkt, hvor Trafikstyrelsen har adgang til at behandle eller læse ansøgningen eller anmodningen. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.3 Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.