



Sveriges Trafikutbildares Riksförbund

STR:s reklamationsnämnd

Reglemente för STR:s reklamationsnämnd

Nämndens organisation och sammansättning

1§ Nämnden består av fem ledamöter, som utses tills vidare av Sveriges Trafikutbildares Riksförbunds (STR) förbundsstyrelse. Till nämnden finns även knuten en sekreterare, anställd vid STR:s kund- och medlemservice.

Nämndens verksamhet bekostas av STR. Till nämndens ledamöter utgår ersättning enligt normer som fastställs på STR:s fullmäktigemöte.

2§ Nämndens ordförande ska vara lagfaren. Förbundsordföranden i STR ska vara vice ordförande i nämnden. Av övriga tre ledamöter utses en på förslag från utbildningsföretagens tillsynsmyndighet, en på förslag från en förening som har till ändamål att främja trafik-säkerhet och en på förslag från en förening som har till ändamål att ta till vara konsumenters intressen. Förbundsstyrelsen bestämmer vilka föreningar som ska lämna förslag på ledamöter.

3§ Nämnden är beslutsför med minst tre ledamöter närvarande, varav en ska vara ordföranden eller vice ordföranden.

4§ Nämnden sammanträder på kallelse av ordföranden. Sammanträde ska hållas minst tre och högst sex gånger per kalenderår, om inte särskilda skäl föranleder annat. Vid sammanträde ska protokoll föras.

Prövning av ärenden

5§ Nämnden prövar opartiskt och kostnadsfritt klagomål från en elev mot ett utbildningsföretag, om företaget var anslutet till STR vid tidpunkten för den utbildning som klagomålet avser. Om nämnden anser det lämpligt får nämnden även i annat fall pröva en elevs klagomål mot ett utbildningsföretag, om företaget var anslutet till STR när elevens anmälan kom in till nämnden.

Om ett utbildningsföretag är försatt i konkurs, har trätt i likvidation eller upphört med sin verksamhet, får nämnden pröva en elevs klagomål endast om det finns särskilda skäl.

6§ En elevs anmälan ska ha kommit in till nämnden senast inom tre år från det att utbildningen avslutats, dock senast inom ett år från det att utbildningsföretaget avvisat elevens krav. Om anmälan grundas på att utbildningsföretaget handlat grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder eller det annars finns särskilda skäl att pröva en anmälan, gäller i stället en tid om tio år från det att utbildningen avslutats.

En anmälan som kommer in till nämnden senare än som anges i första stycket ska avvisas, om det inte finns synnerlig anledning att ändå pröva anmälan.

7§ Handläggningen vid nämnden är skriftlig. Nämnden ska inhämta yttrande från utbildningsföretaget över elevens klagomål. Att utbildningsföretaget låter bli att yttra sig hindrar inte nämnden från att pröva ärendet.

När en part ger in ett yttrande till nämnden ska yttrandet översändas till motparten.

Nämnden har ingen skyldighet att på egen hand komplettera utredningen i ett ärende. Om det finns särskilda skäl får nämnden dock inhämta utlåtande från sakkunnig eller annan. Parterna ska ges möjlighet att yttra sig över utlåtandet innan nämnden avgör ärendet.

8§ Nämndens beslut ska vara skriftligt och innehålla skäl för beslutet. Beslutet ska översändas till parterna. Beslut kan inte överklagas.

Nämnden får på begäran av part ompröva ett beslut, om det finns synnerlig anledning till det.

9§ Nämndens beslut är bindande för utbildningsföretaget.

Om företaget inte följer en rekommendation till förmån för en elev inträder STR som garant för företagets skyldighet, om inte särskilda skäl föranleder annat. Särskilda skäl kan vara att företaget försatts i konkurs, trätt i likvidation eller upphört med sin verksamhet.

Fastställd av fullmäktige 2017-11-24 i enlighet med STR:s stadgar, bilaga 7.