



ÅRSBERETNING 2021 FOR TRANSPORTKLAGENEMNDA

Transportklagenemnda er etablert med hjemmel i transportklagenemndforskriften av 20. januar 2012. Nemnda har til formål å sikre en rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom passasjerer og tjenesteytere, i saker som faller inn under nemndas kompetanseområde. Transportklagenemnda behandler tvister som gjelder reiser med fly, tog, t-bane, trikk, buss og båt.

Kostnadene ved etablering og drift av nemnda dekkes gjennom gebyrer som beregnes særskilt for de transportsektorene som er omfattet av klageordningen. Finansieringsordningen er hjemlet i transportklagenemndforskriften kapittel 8.

Transportklagenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

OM TRANSPORTKLAGENEMNDAS STYRE

Styret skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til transportklagenemndforskriften.

Styret består av to representanter for passasjerinteressene og fire representanter for tjenesteyterinteressene. Medlemmer som representerer passasjerinteressene har to stemmer, mens øvrige medlemmer har én stemme.

Styrets leder: Espen Bjerkvoll

Styrets leder ble utpekt av Samferdselsdepartementet 2. august 2016.

Styremedlemmer pr. 31. desember 2021:

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Martin Lindboe, Forbrukerrådet

Edward Thorstad, Norwegian

Heidi Hansen, Flytoget AS

Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen

Evelyn Blom-Dahl, NHO Sjøfart

Observatør:

Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System

Styrets arbeid i 2021

Det er avholdt fem styremøter i 2021. Fire av møtene ble gjennomført digitalt. Styret har løpende fulgt med på hvordan økonomien og saksbehandlingen har blitt påvirket av pandemien.

Økonomien

Nedgangen i reisevirksomhet på grunn av pandemien medførte sviktende inntekter til driften av Transportklagenemnda avdeling fly første halvår 2021. Finansieringen skjer gjennom en gebyrsats pr. flypassasjer på innenlands og utenlandsflyvninger til og fra Norge. Gebyrsatsens størrelse fastsettes av Samferdselsdepartementet etter forslag fra styret.

Basert på trafikkprognoser for 2021 fra Avinor, ble det fastsatt en gebyrsats på 70 øre pr. passasjer i 2021. Reiseaktiviteten var imidlertid langt lavere enn prognosene tilsa, og i juni 2021 anmodet styret Samferdselsdepartementet om en økning av gebyrsatsen til 85 øre pr. passasjer. Avdeling fly hadde et betydelig underskudd og var avhengig av høyere inntekter for å kunne opprettholde driften. Samferdselsdepartementet fastsatte ny gebyrsats på 85 øre pr. flypassasjer fra juli 2021 og ut året. Økningen i gebyrsatsen medførte en bedret økonomisk situasjon, og avdelingen hadde ved utgangen av året et begrenset overskudd etter at det også ble iverksatt innsparinger i driftsbudsjettet.

Styret har gjennom hele pandemien fulgt den økonomiske situasjonen tett og vil iverksette nødvendige tiltak for å sikre videre drift av Transportklagenemnda avdeling fly. Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året.

Saksbehandlingen

Styret har over flere år arbeidet med tiltak for å redusere saksbehandlingstiden på avdeling fly, blant annet ved å etablere to nemnder, opprette en midlertidig tredje nemnd og ved å øke bemanningen i sekretariatet. Disse tiltakene kombinert med færre innkomne saker, har gitt en gradvis kortere saksbehandlingstid. Målet om 90 dagers saksbehandlingstid fra sakene er ferdig opplyst forventes oppnådd i starten av 2022.

Styret har vurdert etterlevelsen av nemndas vedtak og følger løpende med på antall saker som ikke aksepteres av tjenesteyterne.

Styret konstaterer at driften av sekretariat og nemnd utføres i henhold til forskriften.

OM NEMNDA

Transportklagenemnda behandler enkeltsaker og består av fem medlemmer: En nøytral leder med juridisk bakgrunn som godkjennes av Samferdselsdepartementet, to medlemmer som representerer passasjerinteressene og to medlemmer som representerer tjenesteyters interesser.

Det er ulike nemnder ut fra hvilken transportsektor saken gjelder (fly, kollektiv og båt).

Et nemndsmedlem som til daglig arbeider hos en reisearrangør kan ikke behandle nemndssaker som gjelder denne reisearrangøren. Oversikt over nemndsmedlemmene i de ulike nemndene publiseres på Transportklagenemndas hjemmeside.

Nemndas vedtak er rådgivende og har ikke retts- og tvangskraft. Nemndsvedtak som ikke aksepteres av tjenesteyterne publiseres på nemndas hjemmeside.

Transportklagenemnda har digital saksbehandling.

Nemndas virksomhet i 2021

Transportklagenemnda er delt i tre avdelinger; fly, kollektiv og båt.

Det ble avholdt 21 nemndsmøter i avdeling fly. 16 nemndsmøter ble gjennomført digitalt.

Avdeling fly har de siste årene hatt to avdelinger grunnet høy saksinngang. Pandemien har medført færre innkomne saker. Ved å opprettholde begge nemnder har tidligere restanser blitt bygget ned, og saksbehandlingstiden i nemnda er redusert som følge av dette.

De to avdelingene på fly har blitt ledet av tingrettsdommer Eva Schei og dommerfullmektig Lene F. Johnsen. Schei sluttet som nemndsleder i august 2021 og tingrettsdommer Helen Engebrigtsen overtok fra september 2021.

Det ble avholdt 5 nemndsmøter i avdeling kollektiv, 3 av disse ble gjennomført digitalt. Avdeling båt hadde 8 nemndsmøter, 6 av disse var digitale. Kollektivnemnda og båtnemnda ble ledet tingrettsdommer Steinar Backe.

OM SEKRETARIATET

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling. Sekretariatet innhenter nødvendige saksopplysninger, utarbeider sakssammendrag og vedtaksforslag samt tilrettelegger for møter i nemnda. Sekretariatet har også delegert vedtaksmyndighet og kan bistå partene med å inngå forlik. Sekretariatet kan avvise saker, eller henvise saker til annet klageorgan. I klagesaker med utenlandsk klager eller tjenesteyter oversetter sekretariatet nemndas vedtak til engelsk før oversendelse til partene.

Sekretariatet veileder partene og andre som kontakter sekretariatet på telefon og e-post. Sekretariatet har ansvaret for Transportklagenemndas hjemmesider. Nemndas avgjørelser publiseres på hjemmesiden og på Lovdata.

Norsk ReiselivsForum har det administrative ansvaret for sekretariatet i Transportklagenemnda. Virksomheten er nøytral og har som oppgave å drifte sekretariatene for Transportklagenemnda og Pakkereisenemnda.

Virksomheten er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo og har ved utgangen av 2021 10 ansatte. Dette inkluderer sekretariatsfunksjonen til Pakkereisenemnda. Medarbeiderne i sekretariatet har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen.

Sekretariatets arbeid i 2021

Pandemien og reiserestriksjonene har påvirket sekretariatets arbeid i form av endrede sakstyper og partskonstellasjoner. På flyområdet har det vært en økning av saker der både reisebyrå og flyselskap har vært involvert. Det har medført at det har tatt lengre tid å få svar fra tjenesteyterne og at det har vært mer krevende å få sakene tilstrekkelig opplyst.

Saksinngangen i sekretariatet har endret seg underveis i pandemien og det er gjort nødvendige omorganiseringer for å flytte ressursene til de nemndene som har hatt behov. Det er samtidig arbeidet med tiltak for å redusere saksbehandlingstiden på avdeling fly og opprettholde kort saksbehandlingstid på avdeling kollektiv og sjø.

Sekretariatet har på grunn av pandemien hatt utstrakt bruk av hjemmekontor i 2021. Forberedelsen av sakene gjøres digitalt og er godt egnet for arbeid utenfor kontorlokalene. Avdelingsmøter og samarbeidsmøter er gjennomført på kontoret når smittesituasjonen har tillatt det, ellers er det gjennomført digitalt.

OM VIRKSOMHETEN I 2021

TRANSPORTKLAGENEMNDA – FLY



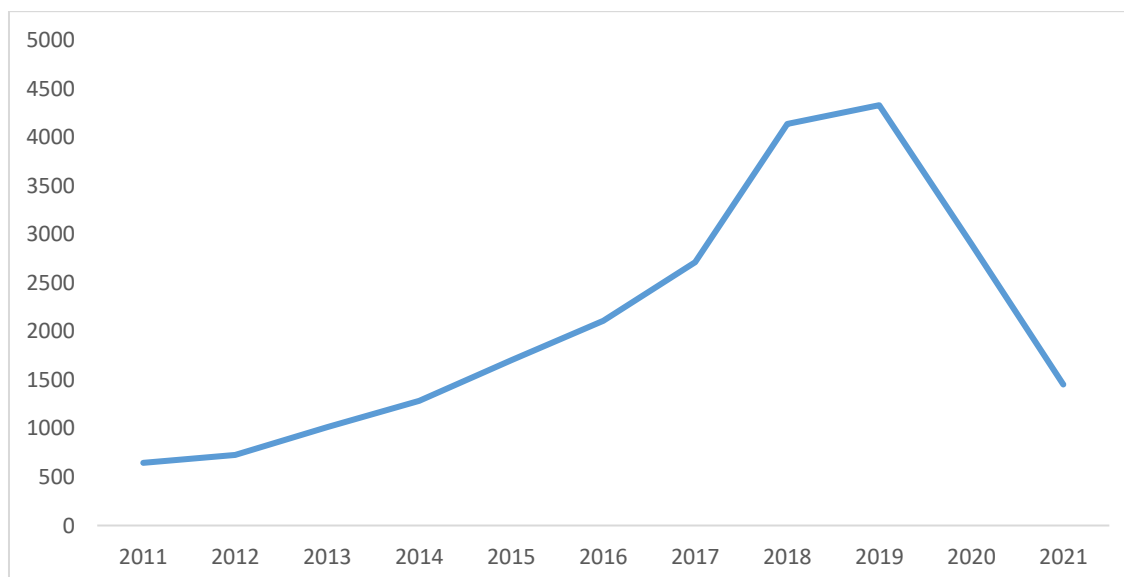
Transportklagenemnda fly representerer det nasjonale klageorganet i henhold til EØS-avtalen, og er med i EUs nettverk av nasjonale tvisteløsningsorganer. Sentralt regelverk for flypassasjerers rettigheter er EU-forordning 261/2004 samt luftfartsloven, avtaler samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter.

Saksinngangen i Transportklagenemnda avdeling fly har endret seg som følge av pandemien. I 2018 og 2019 opplevde nemnda en stor økning i antall innkomne saker. Etter reiserestriksjonene innført i mars 2020 har det vært en gradvis og betydelig nedgang i antall klager. Denne nedgangen har fortsatt i 2021. Dette skyldes trolig at mange har fått behandlet sine klager som gjaldt refusjon av kansellerte reiser i starten av pandemien og at det bestilles færre reiser under pandemien som gir grunnlag for klager. Det er forventet at antall klager vil stige igjen når reisevirksomheten øker som følge av færre restriksjoner og begrensninger fra myndighetene.

Antall saker fly

Årstall	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antall	646	727	1016	1285	1704	2111	2714	4141	4333	2903	1452

Utvikling antall saker fly



Beholdningsendring flysaker 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Inngående balanse	995	1597	1216	896
Saker innkommet	4141	4333	2903	1452
Behandlet i sekretariat	2566	3659	2257	1232
Behandlet i flynemnd	973	1012	905	745
Utgående balanse	1597	1216	886	371

Flysaker behandlet i sekretariatet

	2017	2018	2019	2020	2021
Avvist	107	156	397	346	168
Henlagt	168	284	739	150	108
Vedtak i sekretariatet (§5-8)	88	172	430	263	292
Forlik	1110	1244	1519	1282	556
Henvist til annet EU-land	406	710	617	284	108
Totalt	1879	2566	3702	2324	1232

Det er totalt behandlet færre saker i sekretariatet i 2021 enn tidligere år. Nedgangen skyldes i stor grad at færre saker er blitt avvist, henvist og forlikt. Det er truffet vedtak av sekretariatet etter delegasjonsbestemmelsen i transportklagenemndforskriften § 5-8 i 292 saker, mot 263 saker i 2020. Mange av sakene gjelder manglende refusjon ved kanselleringer og uenighet mellom tjenesteyterne om hvem som er ansvarlig for utbetalingen. I sakene avgjort av sekretariatet er det gitt medhold i 167 saker, 41 saker er gitt delvis medhold og 84 saker er gitt ikke medhold.

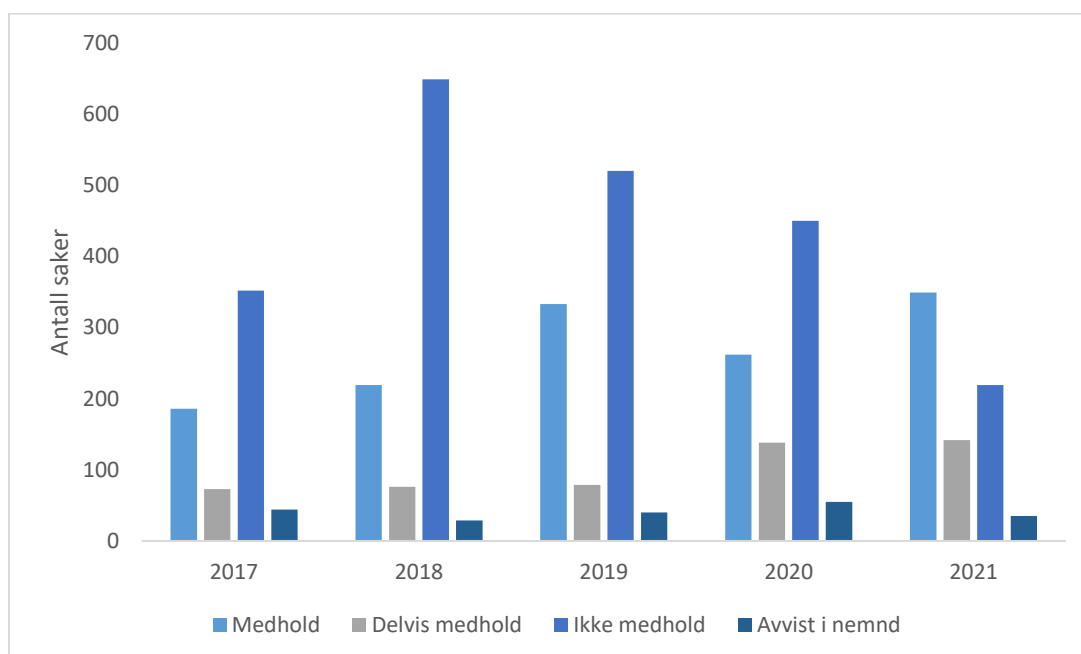
I kategorien «Avvist» er 9 saker avvist fordi saken er dobbeltregistrert. 126 saker er avvist fordi klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 14 saker er avvist fordi klagefristen er gått ut. I 4 saker har ikke klager forsøkt å løse saken med motparten før klagen ble sendt inn til sekretariatet. 6 saker ble avvist fordi den lå til behandling hos annet klageorgan/domstol. 7 saker ble avvist fordi de ble ansett å åpenbart være utenfor nemndas kompetanse. 2 saker ble avvist fordi den åpenbart ikke kunne tas til følge.

108 saker ble henlagt. Dette skyldes enten at saken er trukket eller at det underveis i saksbehandlingen var behov for flere opplysninger fra klager uten at sekretariatet mottok det. Det store antallet henlagte saker i 2019 gjaldt saker der det var benyttet en fullmektig som ikke tilfredsstillte kravet i forvaltningsloven § 12.

Flysaker behandlet i nemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Medhold	186	219	333 (34%)	262 (29%)	349 (47%)
Delvis medhold	73	76	79 (8%)	138 (15%)	142 (19%)
Ikke medhold	352	649	520 (54%)	450 (50%)	219 (29%)
Avvist i nemnd	44	29	40 (4%)	55 (6%)	35 (5%)
Totalt	655	973	972	905	745

Resultat saker behandlet i flynemnda



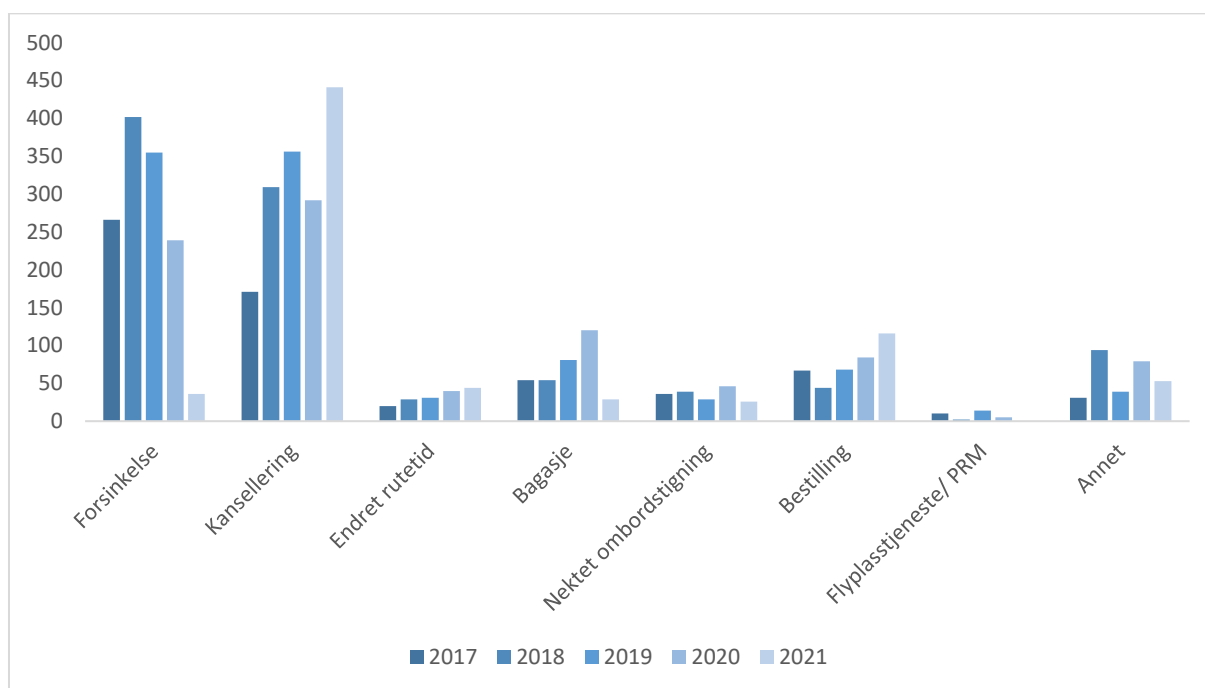
Samlet medholdsprosent (medhold og delvis medhold) er vesentlig høyere i 2021 enn tidligere år. Dette skyldes blant annet det store antall saker som gjelder manglende refusjon ved kanselleringer, herunder uenighet om det er flyselskap eller reisebyrå som skal betale tilbake til passasjerene. I mange av disse sakene har nemnda ikke mottatt svar fra en eller flere av tjenesteyterne.

Dersom den innklagede tjenesteyteren ikke har inngitt tilsvaret i saken, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens fremstilling og på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 og 5-5.

Klagekategorier – flynemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Forsinkelse	266	402	355 (37%)	239 (26%)	36 (5%)
Kansellering	171	309	356 (37%)	292 (32%)	441 (59%)
Endret rutetid	20	29	31 (3%)	40 (5%)	44 (6%)
Bagasje	54	54	81 (8%)	120 (13%)	29 (4%)
Nektet ombordstigning	36	39	29 (3%)	46 (5%)	26 (3%)
Bestilling	67	44	68 (7%)	84 (9%)	116 (16%)
Flyplassjeneste/ PRM	10	2	14 (1%)	5 (1%)	
Annet	31	94	39 (4%)	79 (9%)	53 (7%)
Totalt	655	973	973	905	745

Klagekategorier flynemnd



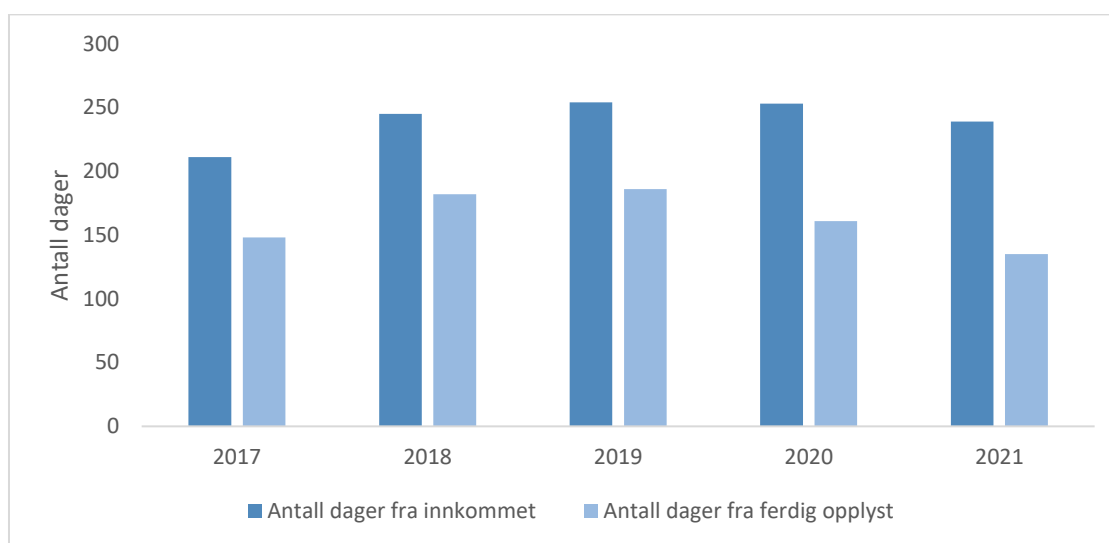
Mange av sakene gjelder helt eller delvis kansellerte flyvninger i forbindelse med pandemien. Dette kan være både kanselleringer foretatt av passasjerene og kanselleringer foretatt av flyselskapene. Disse sakene er som hovedsak ført under kategorien «kansellering».

I 2021 har det vært få saker knyttet til forsinkelser, da det har vært vesentlig mindre flytrafikk enn før pandemien. Det har imidlertid vært en del saker knyttet til bestilling og betaling av reiser, blant annet spørsmål om bruk av bonuspoeng og bruk av verdibevis (voucher).

Saksbehandlingstid

Årstall	Antall dager fra innkommet	Antall dager fra ferdig opplyst
2017	211	148
2018	245	182
2019	254	186
2020	253	161
2021	239	135

Saksbehandlingstid avd. fly



Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for saker som ble realitetsbehandlet var i 2021 på 135 dager, mot 161 dager i 2020. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Den lange saksbehandlingstiden skyldes restanser i sekretariatet samt at en del saker avgjort i 2021 var eldre saker som var stoppet opp i sekretariatet i påvente av dom fra Høyesterett om reklamasjonsfrist på flyreiser og i påvente av dom fra EU-domstolen angående SAS-pilotstreiken i 2019.

Saksbehandlingstiden har i løpet av 2021 gradvis blitt kortere. Ved utgangen av 2021 er det lite restanser i sekretariatet og det er derfor forventet at nemnda vil nå målet om 90 dagers saksbehandlingstid i starten av 2022, jf. transportklagenemndforskriften § 5-10.

TRANSPORTKLAGENEMNDA – KOLLEKTIV



Kollektivnemnda behandler klager på reiser med tog, trikk, buss og t-bane. Sentralt regelverk for nemnda er jernbaneloven, yrkestransportloven, avtale og øvrige regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter. Videre gjelder EU-forordningene 1371/2007 (jernbane) og 181/2011 (buss).

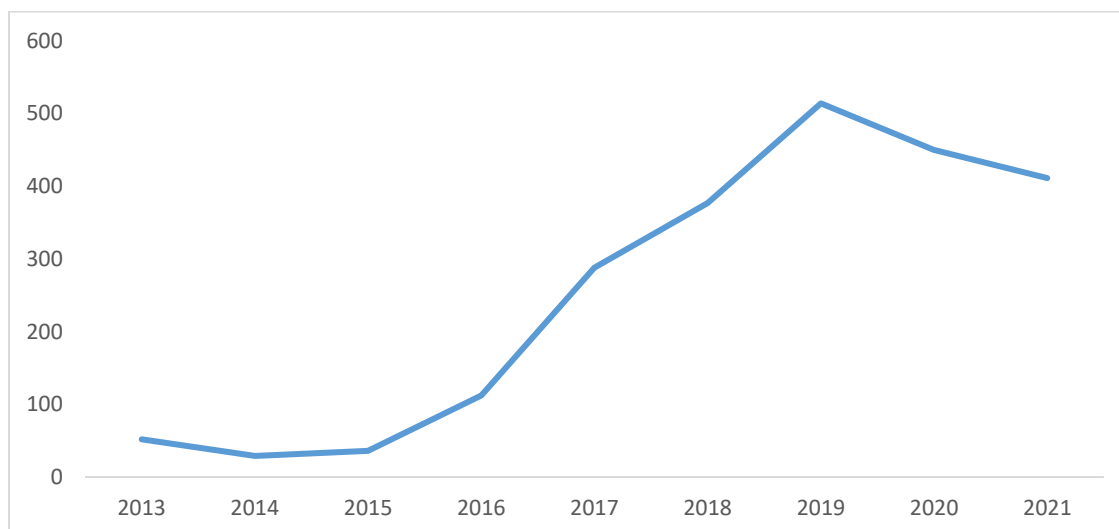
Kollektivnemnda hadde sin oppstart 1. april 2016, og inkluderte fra det tidspunktet også den tidligere jernbanenemnda.

Antall saker – kollektiv

Årstall	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antall	52	29	36	112*	288	377	514	450	411

(*Fra 2016 er den tidligere jernbanenemnda innlemmet i den nye kollektivnemnda. Saker registrert for 2013, 2014 og 2015 gjelder bare for tog.)

Utvikling antall saker avd. kollektiv



I 2021 kom det inn 411 kollektivklager, mot 450 i 2020. Nedgangen i antall saker de siste to årene skyldes antagelig redusert bruk av kollektivtrafikk som følge av myndighetenes reiserestriksjoner under pandemien. Saksinngangen underveis i året varierer også etter i hvor stor grad det er tiltak og råd om begrensninger i mobiliteten som følge av pandemien.

Beholdningsendring kollektiv 2018 -2021

	2018	2019	2020	2021
Inngående balanse	60	73	151	49
Saker innkommet	377	514	450	411
Behandlet i sekretariat	174	204	284	173
Behandlet i kollektivnemnd	189	208	260	188
Utgående balanse	74	151	48	99

Det har vært en økning i antall innkomne saker fra sommeren 2021 da mange reiserestriksjoner ble opphevet og frem til nye restriksjoner i desember. Det er derfor ved utgangen av 2021 en del flere saker som ligger til behandling enn ved utgangen av 2020.

Kollektivsaker behandlet i sekretariatet

	2017	2018	2019	2020	2021
Avvist	20	28	41 (18%)	36 (10%)	29 (17%)
Henlagt	10	1	10 (5%)	60 (17%)	4 (2%)
Vedtak i sekretariatet (§ 5-8)	17	93	132 (59%)	200 (58%)	109 (63%)
Forlik	38	51	40 (18%)	51(15%)	30 (17,5%)
Henvist	1	1	0	0	1 (0,5%)
Totalt	86	174	223	347	173

Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i transportklagenemndforskriften § 5-8 i 109 saker, mot 200 saker i 2020.

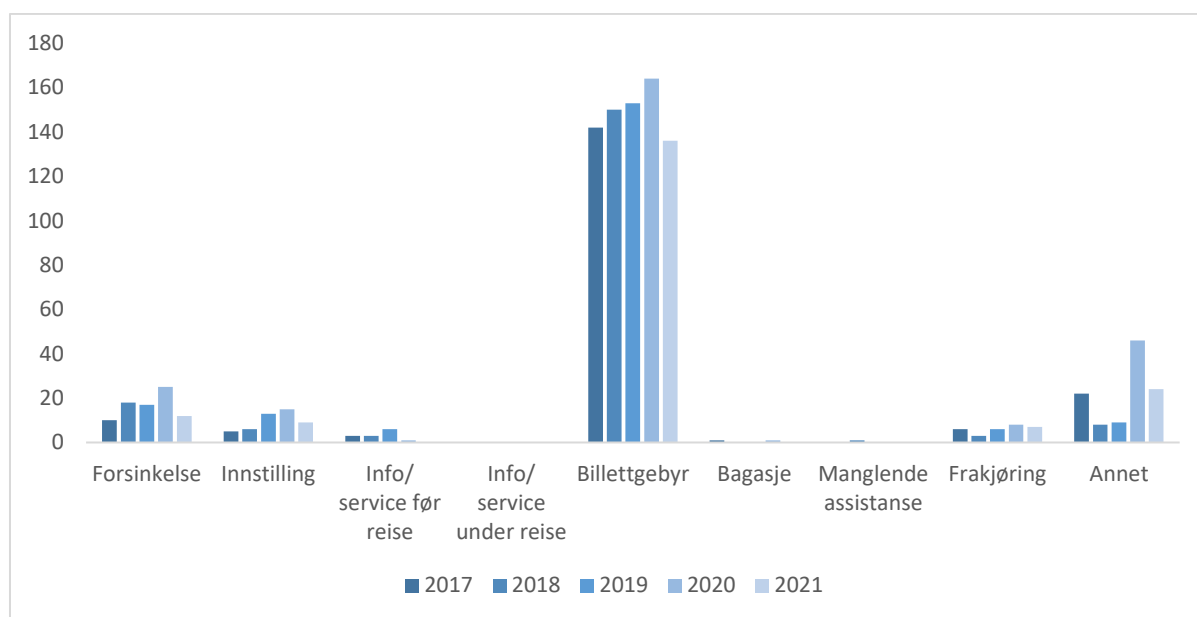
Kollektivsaker behandlet i nemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Medhold	12	14	6 (3%)	8 (3%)	4 (2,5%)
Delvis medhold	8	0	2 (1%)	7 (2,5%)	1 (0,5%)
Ikke medhold	169	172	192 (94%)	238 (92%)	175 (93%)
Avvist i nemnd	0	3	4 (2%)	7 (2,5%)	8 (4%)
Totalt	189	189	204	260	188

Klagekategorier kollektivnemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Forsinkelse	10	18	17 (8%)	25 (10%)	12 (6%)
Innstilling	5	6	13 (6%)	15 (6%)	9 (5%)
Info før reise	3	3	6 (3%)	1 (0,5%)	0
Info under reise	0	0	0	0	0
Billettgebyr	142	150	153 (75%)	164 (63%)	136(72%)
Bagasje	1	0	0	1 (0,5%)	0
Manglende assistanse	0	1	0	0	0
Frakjøring	6	3	6 (3%)	8 (3%)	7 (4%)
Annet	22	8	9 (5%)	46 (17%)	24 (13%)
Totalt	189	189	204	260	188

Klagekategori kollektivnemnd



Den viktigste klageårsaken har vært billettgebyr for manglende eller ugyldig billett. Det er i likhet med 2020 behandlet noen saker knyttet til pandemien, blant annet ulike refusjonskrav slik som refusjon av ikke refunderbare billetter, refusjon av billettprisen på grunn krav om munnbind og krav om refusjon av ekspedisjonsgebyr ved refusjon av periodebillett. Disse sakene er som hovedsak ført under kategorien «annet».

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var i 2021 på 40 dager, mot 41 dager i 2020.

Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden regnet fra saken kom inn til sekretariatet var på 83 dager, mot 81 dager i 2020.

TRANSPORTKLAGENEMNDA – BÅT



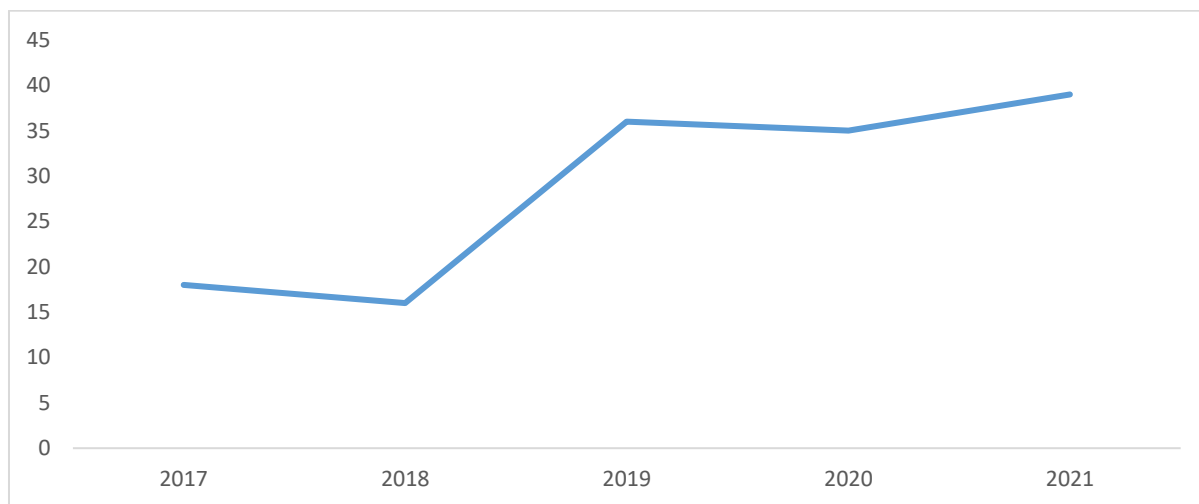
Fra 1. januar 2017 fikk Transportklagenemnda utvidet sitt mandat til å behandle klager for passasjerer med båttransport. Sentralt regelverk for båtpassasjerers rettigheter er EU-forordning 1177/2010, sjøloven, avtale eller andre regler og rettsprinsipper som har betydning mellom for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter.

Det har siden opprettelsen av nemnda kommet inn få klager. I 2021 mottok nemnda 39 saker, som er en liten økning fra 2020. I motsetning til avdeling fly og kollektiv har pandemien ikke ført til færre saker, til tross for noe redusert båttrafikk.

Antall saker – båt

Årstall	2017	2018	2019	2020	2021
Antall	18	16	36	35	39

Utvikling antall saker avd. båt



Båtpassasjersaker behandlet i sekretariatet

	2017	2018	2019	2020	2021
Avvist	1	0	5	5	8
Forlik	2	3	4	5	5
Vedtak i sekretariatet (5-8)	0	0	0	1	2
Henvist	2	1	3	5	2
Totalt	5	4	12	16	17

I kategorien «Avvist» er 2 saker avvist fordi sakene var dobbelt registrert og 6 saker er avvist fordi klagene ble ansett å være ufullstendige.

Båtpassasjersaker behandlet i nemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Medhold	1	0	2	1	2
Delvis medhold	0	0	0	0	0
Ikke medhold	9	6	11	17	21
Avvist i nemnd	0	0	3	4	2
Totalt	10	6	16	22	25

Klagekategorier – båtnemnd

	2017	2018	2019	2020	2021
Forsinkelse	2	1	1	1	1
Innstilling	1	1	2	4	3
Bagasje	1	0	0	0	0
Info/service før reise	0	1	0	0	1
Info/service under reise	0	0	0	0	0
Assistanse funksjonsevne	0	0	0	4	0
Andre forhold	6	3	9	13	20
Totalt	10	6	12	22	25

Under kategorien «Andre forhold» er det registrert flere klager som knytter seg til problemer med betaling ved bruk av AutoPASS-avtaler på ferjer, herunder om merking av kjørerute for bruk av AutoPASS har vært tilstrekkelig tydelig.

Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2021 var på 27 dager, mot 41 dager i 2020. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fra saken kom inn til sekretariatet var på 76 dager, mot 92 dager i 2020.

Oslo, 26. januar 2022

Espen Bjerkvoll
styreleder i Transportklagenemnda

Cecilie Asak Oftedahl
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

