



## ÅRSBERETNING 2017 FOR TRANSPORTKLAGENEMNDA

### Introduksjon til virksomheten

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 kompetanse.

I 2016 behandlet Transportklagenemnda tvister som gjaldt passasjerer med fly, tog og kollektivtrafikk. Fra 1. januar 2017 ble nemndas virkeområde utvidet til også å gjelde persontransport med båt.

Transportklagenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

### OM TRANSPORTKLAGENEMNDAS STYRE

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

*Styrets leder:*

Espen Bjerkvoll

Styrets leder ble utpekt av Samferdselsdepartementet 2. august 2016.

*Styremedlemmer pr. 31. desember 2017:*

Marianne Uppman, Forbrukerrådet

Tone Skaare, Forbrukerrådet

Edward Thorstad, Norwegian

Signe Hovbrender, NSB

Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen

Stig Solheim, Boreal

*Observatør:*

Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System

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.

## **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 settes ulike nemnder ut fra hvilken transportsektor saken gjelder (fly, tog/kollektiv og båt).

En innklaget tjenesteyter kan ikke delta med medlem i nemnda som behandler den aktuelle saken.

## **OM SEKRETARIATET**

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling, herunder utarbeides det sakssammendrag og tilrettelegges for møter i nemnda. Sekretariatet veileder partene og andre. Sekretariatet har ansvar for Transportklagenemndas hjemmesider, og nemndas avgjørelser publiseres på nett.

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

Norsk ReiselivsForum har ved utgangen av 2017 ti ansatte. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet er lavt. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver i sekretariatet. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen.

Virksomheten er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo.

## **FINANSIERING AV TRANSPORTKLAGENEMNDA**

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 transportklagenemndeforskriften kapittel 8.

## **Om virksomheten i 2017**

### **STYRETS ARBEID I 2017**

Styret har avholdt fire møter i 2017. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift og finansiering av Transportklagenemnda.

Styret har vært orientert i forbindelse med oppstart av nemnd for båttransport, og har fått et nytt medlem som representerer denne sektoren. For kollektiv- og flynemnd har den sterkt økende saksmengden vært et tema.

Styret anerkjenner driften av sekretariat og nemnd, og konstaterer at oppgavene utføres i henhold til forskriften. Ultimo 2016 gjorde styret vedtak med formål å gi en effektivitetsgevinst i 2017. Fra 1. januar 2017 ble det iverksatt en prøveordning med en ny og parallell avdeling av flynemnd. Prøveordningen har fungert godt, og kapasiteten i den ene avdelingen planlegges å utvides ytterligere i 2018.

Styret vedtar hvert år virksomhetens budsjett, og har løpende oppfølging av regnskapet gjennom året.

### **NEMNDAS VIRKSOMHET I 2017**

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

Det ble avviklet til sammen 21 møter i flynemnd i løpet av året. Flynemnda har hatt to avdelinger, hvorav den ene ble ledet av tingrettsdommer Helen Andenæs Sekulic og den andre av tingrettsdommer Jannicke Johannesen. Sistnevnte avsluttet vervet som nemndsleder i desember 2017, og ble avløst av advokat og tidligere lagdommer Vibecke Groth.

Det ble avholdt 9 møter i kollektivnemnd i løpet av året. Kollektivnemnda har vært ledet av tidligere lagdommer Anne Austbø.

Anne Austbø er også leder for den nye sjønemnda. Det har vært 2 møter i sjønemnda i 2017.

Transportklagenemnda tok i bruk en ny elektronisk plattform for sakshåndtering i begynnelsen av 2017. Det benyttes ikke lenger papirdokumenter i nemnda.

### **TRANSPORTKLAGENEMNDA FLY**

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

I 2017 ble det registrert inn 2714 nye saker vedrørende flytransport. Det er en økning i antall saker fra 2016 til 2017 på ca. 29 %. Det har vært en betydelig økning i saker som omhandler fly i de senere årene:

Årstall	Antall saker fly
2011	646
2012	727
2013	1016
2014	1285
2015	1704
2016	2111
2017	2714

Det er opparbeidet restanser som følge av denne utviklingen, og saksbehandlingstiden er ved utgangen av 2017 ca. 6 måneder. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Det er kapasitetsbegrensninger i nemnd som først og fremst gir utfordringer når det gjelder saksbehandlingstid. Det er tilrettelagt for økende kapasitet i flynemnd i 2018.

#### Flysaker behandlet i sekretariatet:

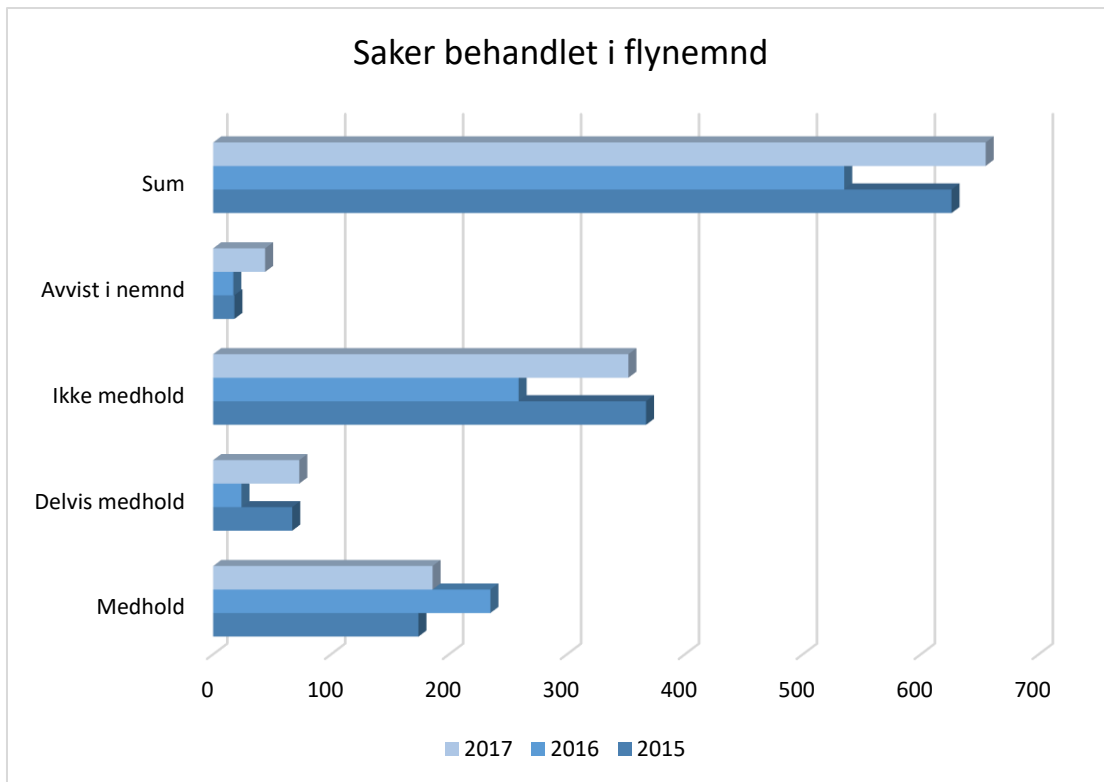
	2015	2016	2017	2017 %
Avvist/truffet vedtak/henlagt	275	314*	363	19 %
Forlik	427	494	1110	59 %
Henvist	196	222	406	22 %
Sum	898	1030	1879	100 %

(\*Ca. 100 av sakene som fikk sin avgjørelse i sekretariatet i 2016 gjaldt flypassasjeravgift. Avgjørelsene var basert på flyklagenemndas vedtak av prinsipiell karakter eller nemndas generelle uttalelse i spørsmål om flypassasjeravgiften.)

I kategorien «Avvist/truffet vedtak/henlagt» er 168 saker henlagt der klagen er ufullstendig og eventuell etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 8 saker er avvist fordi klagefristen er gått ut. I 11 saker har ikke klager forsøkt å løse saken med motparten slik det er påkrevd. 7 saker er åpenbart utenfor nemndas kompetanse. 12 kan åpenbart ikke tas tilfølge. 1 sak har tidligere vært behandlet av nemnda. I 2 tilfeller er klagen useriøs eller grunnløs. Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 88 saker. Av de 88 sakene ble resultatet «medhold» i 1 sak, «delvis medhold» i 1 sak, mens resultatet ble «ikke medhold» i 86 saker.

#### Saker behandlet i flynemnd:

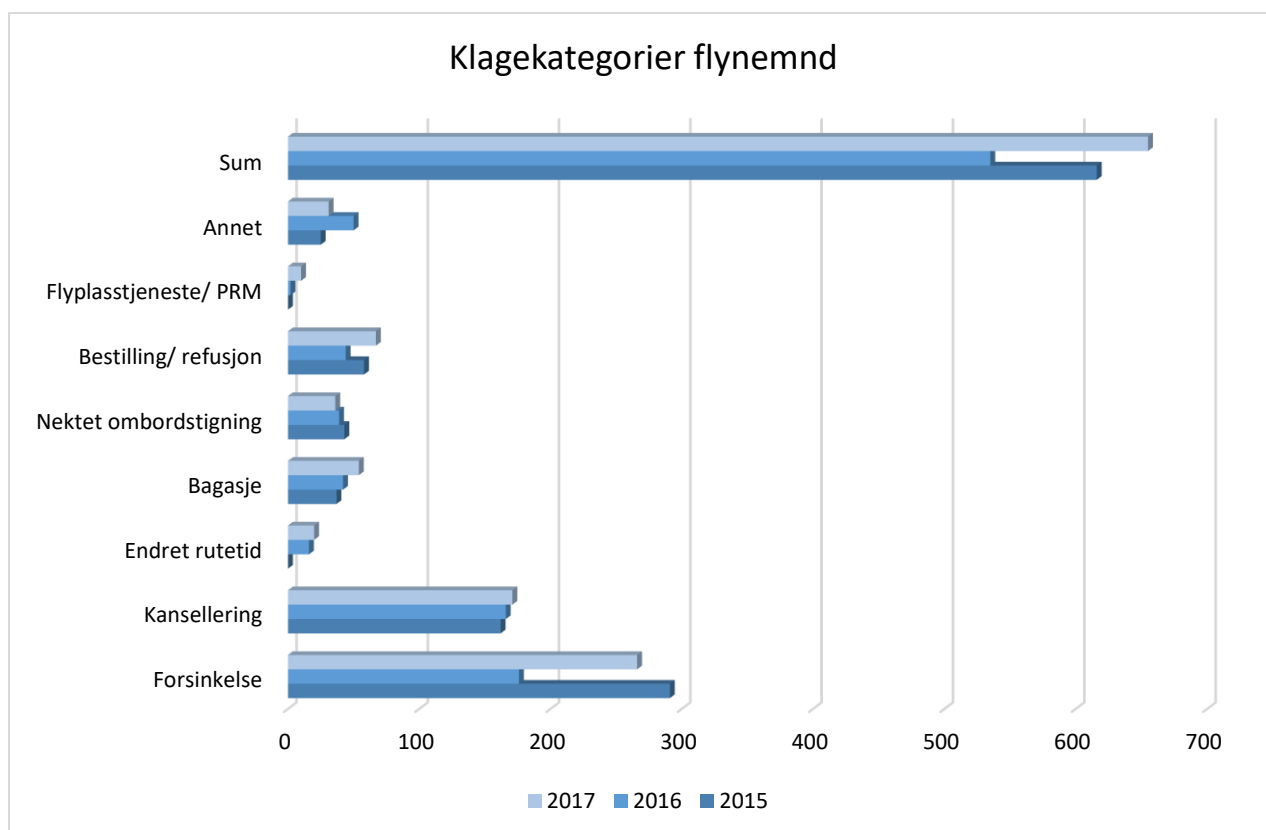
	2015	2016	2017	2017 %
Medhold	174	235	186	28 %
Delvis medhold	67	24	73	11 %
Ikke medhold	367	259	352	54 %
Avvist i nemnd	18	17	44	7 %
Sum	626	535	655	100 %



#### Klagekategorier flynemnd:

	2015	2016	2017	2017 %
Forsinkelse	291	176	266	41 %
Kansellering	162	166	171	26 %
Endret rutetid	0	16	20	3 %
Bagasje	37	42	54	8 %
Nektet ombordstigning	43	39	36	5 %
Bestilling/ refusjon	58	44	67	10 %
Flyplasstjeneste/ PRM	0	2	10	2 %
Annet	25	50	31	5 %
Sum	616	535	655	100 %

Se tabell neste side.



Det er forsinkelser og kanselleringer som utgjør de to viktigste klageårsakene for flyreiser.

#### Beholdningsendring flysaker 2017:

	2017
Inngående balanse	815
Saker innkommet	2714
Behandlet i sekretariat	1879
Behandlet i flynemnd	655
Utgående balanse	995

#### **TRANSPORTKLAGENEMNDA KOLLEKTIV**

Sentralt regelverk for kollektivnemnda 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).

I 2017 ble det registrert inn 288 saker ved kollektivnemnda. Disse sakene gjelder reiser med tog og kollektivtrafikk. Det er en økning i antall saker fra 2016 til 2017 på 157 %.

Kollektivnemnda hadde sin oppstart 1. april 2016, og inkluderte fra det tidspunktet også den tidligere jernbanenemnda. Antall saker innkommet til jernbanenemnd/kollektivnemnd de senere årene:

Årstall	Antall saker
2013	52
2014	29
2015	36
2016	112*
2017	288

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

Saksbehandlingstiden ved utgangen av 2017 er på ca. 1-2 måneder. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Kollektivsaker behandlet i **sekretariatet**:

	2015	2016	2017	2017 %
Avvist/truffet vedtak/henlagt	11	25	47	55 %
Forlik	6	20	38	44 %
Henvist	0	1	1	1 %
Sum	17	46	86	100 %

I kategorien «Avvist/truffet vedtak/henlagt» er 30 saker avvist eller henlagt der klagen er ufullstendig og eventuell etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 17 saker, alle med resultatet «ikke medhold».

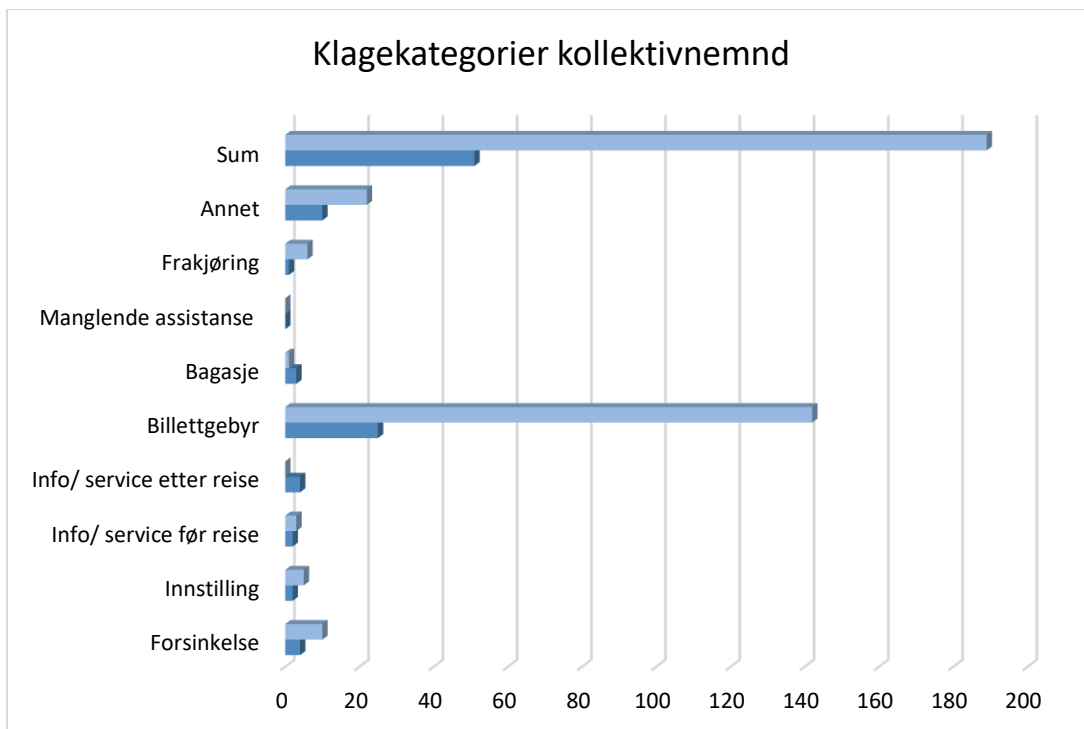
Saker behandlet i **kollektivnemnd**:

	2015	2016	2017	2017 %
Medhold	4	1	12	6 %
Delvis medhold	0	1	8	4 %
Ikke medhold	10	49	169	90 %
Avvist i nemnd	1	0	0	0 %
Sum	15	51	189	100 %

(Differanse mellom antall innkommende saker for 2017, og saker som er behandlet i sekretariat og nemnd i 2016, utgjør saker som blir behandlet i 2018.)

### Klagekategorier kollektivnemnd:

	2016	2017	2017 %
Forsinkelse	4	10	5 %
Innstilling	2	5	3 %
Info/service før reise	2	3	2 %
Info/service etter reise	4	0	0 %
Billettgebyr	25	142	75 %
Bagasje	3	1	0 %
Manglende assistanse	0	0	0 %
Frakjøring	1	6	3 %
Annet	10	22	12 %
Sum	51	189	100 %



Den viktigste klageårsaken er billettgebyr for manglende eller ugyldig billett.



### Beholdningsendring kollektiv 2017:

	2017
Inngående balanse	47
Saker innkommet	288
Behandlet i sekretariat	86
Behandlet i kollektivnemnd	189
Utgående balanse	60

### **TRANSPORTKLAGENEMNDA SJØ**

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 kommet relativt få saker inn til den nye nemnda i løpet av 2017. Totalt er det registrert inn 18 saker. Transportklagenemnda hadde innledende kontakt med tjenesteyterne ved oppstart i 2017. Etersom antall innkommende saker er lavt, følger sekretariatet videre opp med informasjon til tjenesteyterne, om deres ansvar for å videreformidle informasjon om klagenemnda til sine passasjerer.

Årstall	Antall saker
2017	18

### Båtpassasjersaker behandlet i **sekretariatet**:

	2017
Avvist	1
Forlik	2
Henvist	2
Sum	5

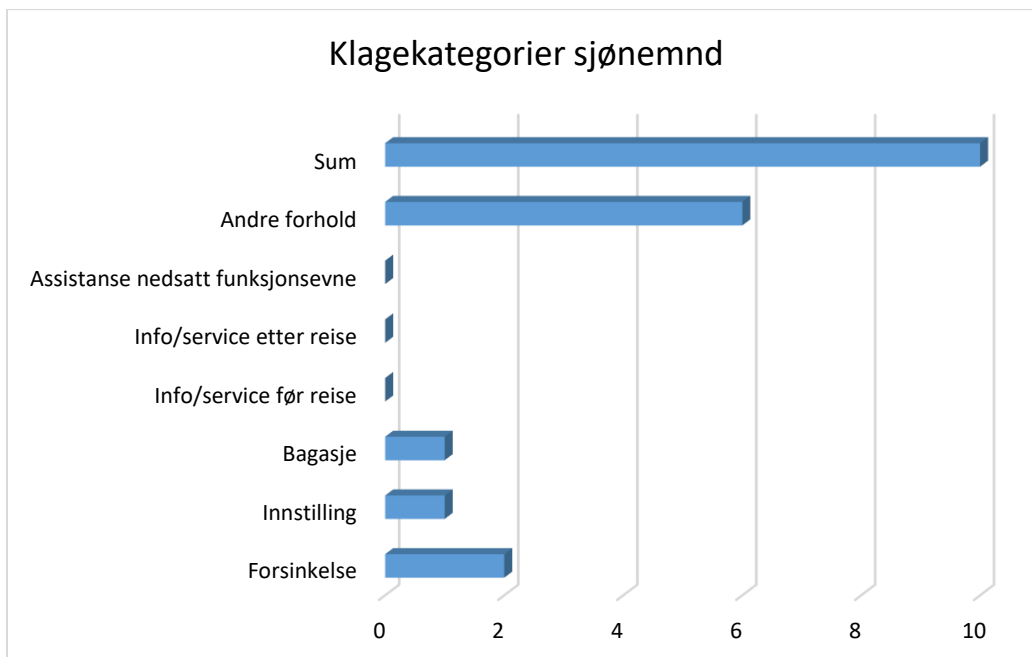
### Båtpassasjersaker behandlet i nemnd:

	2017
Medhold	1
Delvis medhold	0
Ikke medhold	9
Avvist i nemnd	0
Sum	10

Saksbehandlingstiden ved utgangen av 2017 er på ca. 2 måneder. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

### Klagekategorier for saker behandlet i sjønemnd:

	2017
Forsinkelse	2
Innstilling	1
Bagasje	1
Info/service før reise	0
Info/service etter reise	0
Assistanse nedsatt funksjonsevne	0
Andre forhold	6
Sum	10



Generelt for Transportklagenemnda gjøres det oppmerksom på at det i en klage kan være oppgitt flere klageårsaker. I statistikken er klagen plassert i kategorien som utgjør hovedårsaken til klagen.

Sekretariatet har i 2017 hatt tilstrekkelig med ressurser og gjør en god jobb med å håndtere sakene som kommer inn, både når det gjelder avgjørelser og forberedelse av saker til nemnd. Saker som går videre til kollektiv- og sjønemnd får sin avgjørelse med akseptabel saksbehandlingstid.

Saksbehandlingstiden er en utfordring når saker skal behandles i flynemnd. Denne nemnda har i 2017 hatt begrenset kapasitet sett i forhold til økende saksmengde. I 2018 er det tilrettelagt for økt kapasitet i flynemnda. Det er forventet at saksbehandlingstiden for flysaker gradvis reduseres.

For året 2017 har Transportklagenemnda oppnådd gode resultater ut fra tilgjengelige ressurser, tatt i betraktning den store totale økningen i antall innkomne saker.

Oslo, 12. februar 2018

Espen Bjerkvoll  
styreleder i Transportklagenemnda

Anne B. Lea  
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

