



## ÅRSBERETNING 2018 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 kompetanseområde.

Transportklagenemnda behandler tvister som gjelder reiser med fly, tog, kollektivtrafikk og 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 2018:*  
Cecilie Asak Oftedal, Forbrukerrådet  
Pia Cecilie Høst, Forbrukerrådet  
Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System  
Signe Hovbrender, NSB  
Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen  
Evelyn Blom-Dahl, NHO Sjøfart

*Observatør:*  
Edward Thorstad, Norwegian

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 vedtaksforslag, og det tilrettelegges 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 kompetent klageorgan.

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 2018 ti ansatte. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet er akseptabelt. Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver i sekretariatet. De ansatte har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen. Sekretariatet benytter digitalt saksbehandlingsverktøy.

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 2018**

### **STYRETS ARBEID I 2018**

Styret har avholdt fire møter i 2018. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift og finansiering av Transportklagenemnda.

For Transportklagenemnda fly har den sterkt økende saksmengden vært et tema. Styret har diskutert virkemidler og gjort vedtak om tiltak.

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

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

### **NEMNDAS VIRKSOMHET I 2018**

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

Det ble avviklet til sammen 23 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 tidligere lagdommer Vibecke Groth.

Det ble avholdt 10 møter i kollektivnemnd i løpet av året. Kollektivnemnda har vært ledet av tidligere lagdommer Anne Austbø.

Anne Austbø er også nemndsleder for båtnemnd. Det har vært 2 møter i båtnemnd i 2018.

Transportklagenemnda benytter digitalt verktøy for sakshåndtering.

### **TRANSPORTKLAGENEMNDA FLY**

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

I 2018 ble det registrert inn 4141 nye saker vedrørende flytransport. Det er en økning i antall saker fra 2017 til 2018 på ca. 52 %. 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
2018	4141

Det er opparbeidet restanser som følge av denne utviklingen. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for sekretariat og nemnd var i 2018 på 62 dager, mens ventetid for behandling av saker i nemnd var på 208 dager (6,5-7 måneder). Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Det er altså kapasitetsbegrensninger i nemnd som gir utfordringer når det gjelder saksbehandlingstid.

#### Flysaker behandlet i **sekretariatet**:

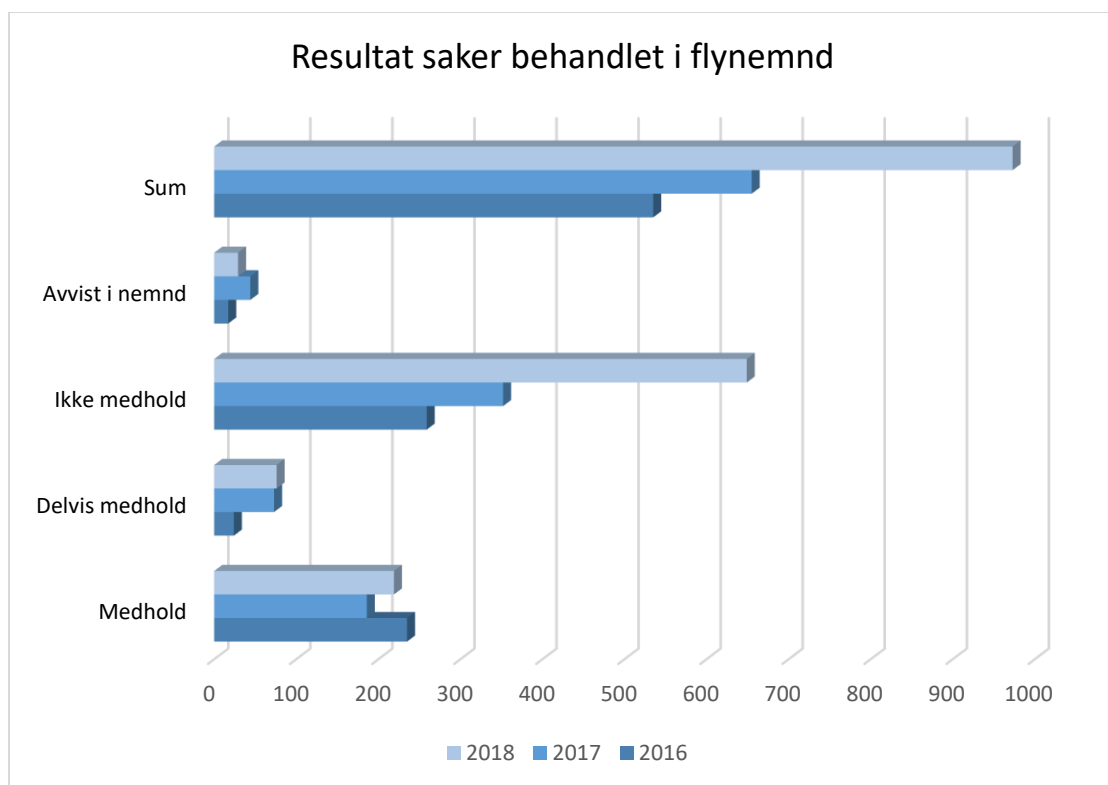
	2016	2017	2018	2018 %
Avvist/henlagt/truffet vedtak	314*	363	612	24 %
Forlik	494	1110	1244	48 %
Henvist til annet EU-land	222	406	710	28 %
Sum	1030	1879	2566	100 %

(\*Ca. 100 av sakene som fikk sin avgjørelse i sekretariatet i 2016 gjaldt flypassasjeravgift.)

I kategorien «Avvist/henlagt/truffet vedtak» for 2018 er 284 saker henlagt der klagen er ufullstendig, og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 17 saker er avvist fordi klagefristen har gått ut. I 17 saker har ikke klager forsøkt å løse saken med motparten slik det er påkrevd. 10 saker er åpenbart utenfor nemndas kompetanse. 22 saker kan åpenbart ikke tas tilfølge. 1 sak har tidligere vært behandlet av nemnda. Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 172 saker. 89 saker er henlagt fordi saken er trukket eller av andre årsaker.

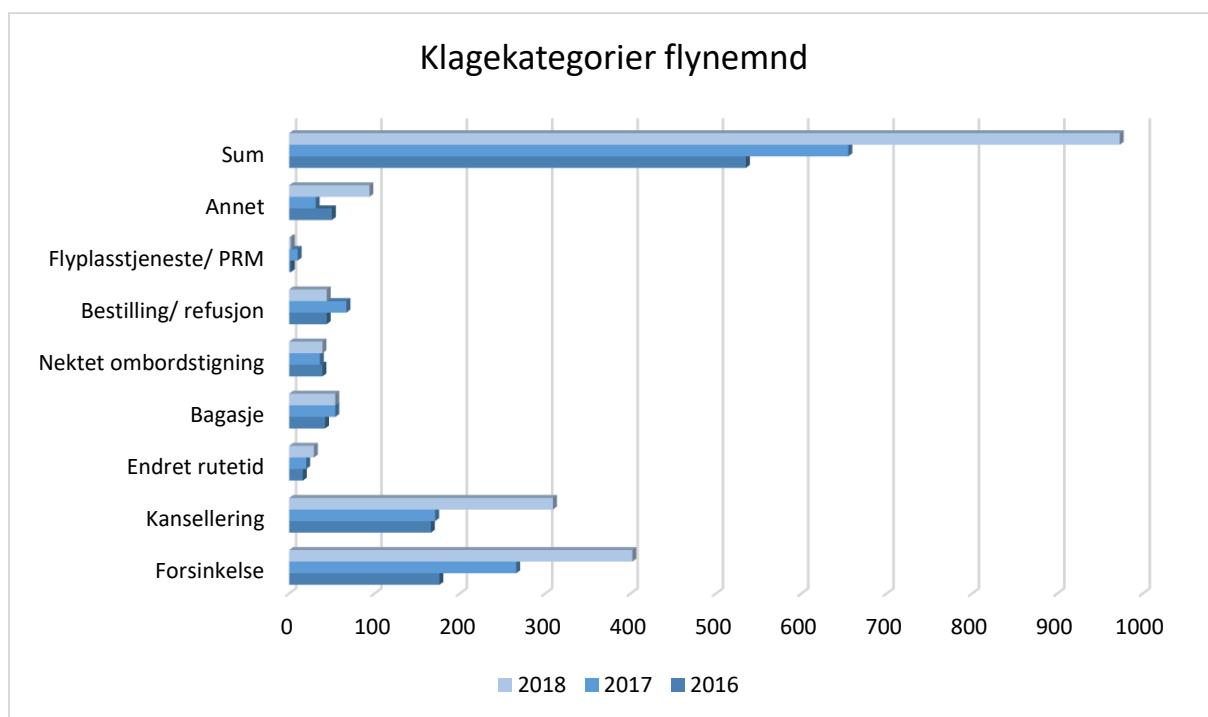
Flysaker behandlet i nemnd:

	2016	2017	2018	2018 %
Medhold	235	186	219	22 %
Delvis medhold	24	73	76	8 %
Ikke medhold	259	352	649	67 %
Avvist i nemnd	17	44	29	3 %
Sum	535	655	973	100 %



### Klagekategorier flynemnd:

	2016	2017	2018	2018 %
Forsinkelse	176	266	402	41 %
Kansellering	166	171	309	32 %
Endret rutetid	16	20	29	3 %
Bagasje	42	54	54	6 %
Nektet ombordstigning	39	36	39	4 %
Bestilling/ refusjon	44	67	44	4 %
Flyplasstjeneste/ PRM	2	10	2	0 %
Annet	50	31	94	10 %
Sum	535	655	973	100 %



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

### Beholdningsendring flysaker 2018:

	2018
Inngående balanse	995
Saker innkommet	4141
Behandlet i sekretariat	2566
Behandlet i flynemnd	973
Utgående balanse	1597

### **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 2018 ble det registrert inn 377 saker ved kollektivnemnda. Disse sakene gjelder reiser med tog og kollektivtrafikk. Det er en økning i antall saker fra 2017 til 2018 på ca. 30 %.

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
2018	377

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

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2018 var på 31 dager. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Kollektivsaker behandlet i **sekretariatet**:

	2016	2017	2018	2018 %
Avvist/henlagt/truffet vedtak	25	47	122	70 %
Forlik	20	38	51	29 %
Henvist	1	1	1	1 %
Sum	46	86	174	100 %

I kategorien «Avvist/henlagt/truffet vedtak» er 28 saker avvist hvor klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 93 saker. 1 sak er henlagt.

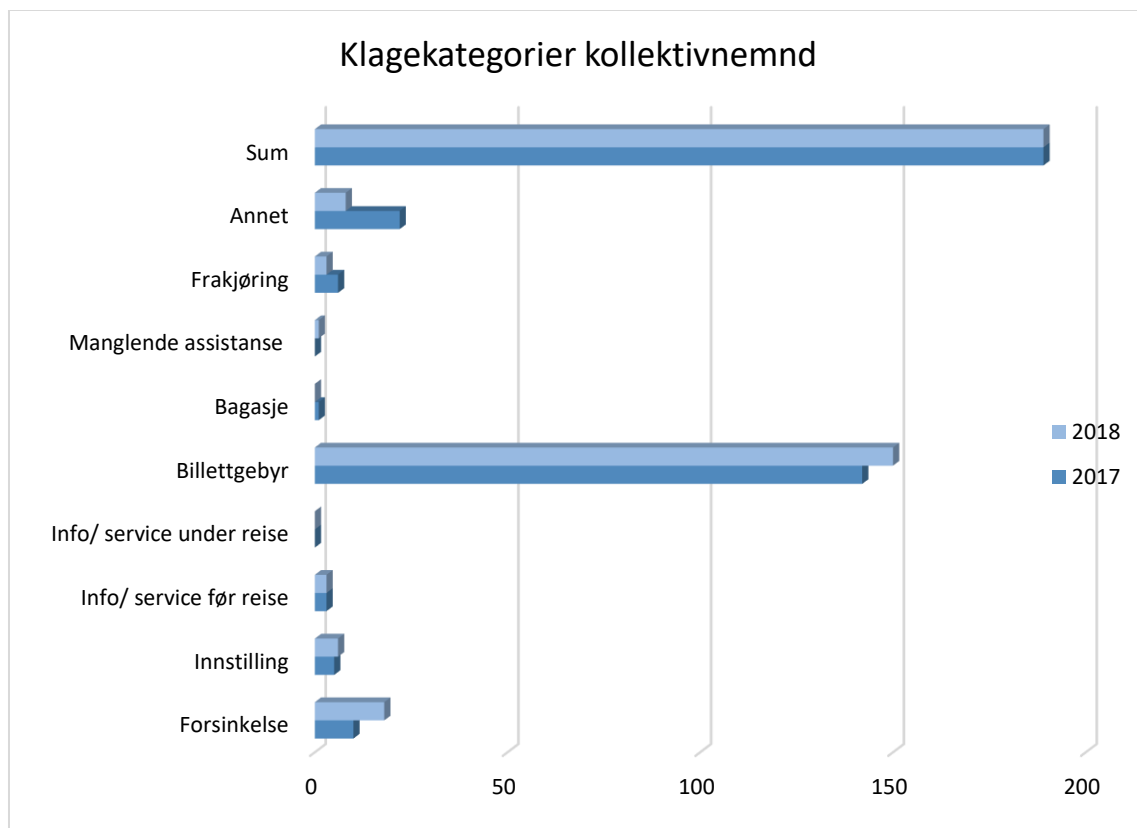
Kollektivsaker behandlet i **nemnd**:

	2016	2017	2018	2018 %
Medhold	1	12	14	7 %
Delvis medhold	1	8	0	0 %
Ikke medhold	49	169	172	91 %
Avvist i nemnd	0	0	3	2 %
Sum	51	189	189	100 %

**Klagekategorier** kollektivnemnd:

	2017	2018	2018 %
Forsinkelse	10	18	9 %
Innstilling	5	6	3 %
Info/ service før reise	3	3	2 %
Info/ service under reise	0	0	0 %
Billettgebyr	142	150	79 %
Bagasje	1	0	0 %
Manglende assistanse	0	1	1 %
Frakjøring	6	3	2 %
Annet	22	8	4 %
Sum	189	189	100 %





Den viktigste klageårsaken er billettgebyr for manglende eller ugyldig billett.

#### Beholdningsendring kollektiv 2018:

	2018
Inngående balanse	60
Saker innkommet	377
Behandlet i sekretariat	174
Behandlet i kollektivnemnd	189
Utgående balanse	74

#### **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 kommet få saker inn til nemnda siden oppstart i 2017. I 2018 ble det registrert inn 16 saker.

Årstall	Antall saker
2017	18
2018	16

Båtpassasjersaker behandlet i **sekretariatet**:

	2017	2018
Avvist	1	0
Forlik	2	3
Henvist	2	1
Sum	5	4

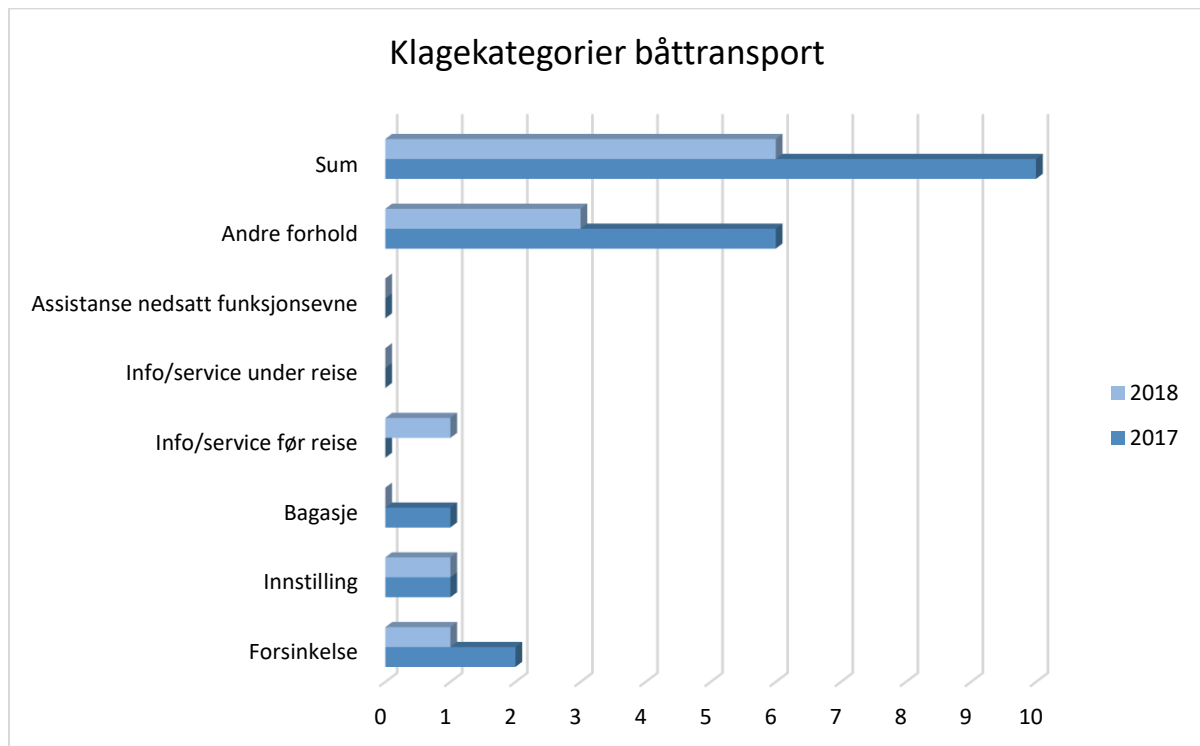
Båtpassasjersaker behandlet i **nemnd**:

	2017	2018
Medhold	1	0
Delvis medhold	0	0
Ikke medhold	9	6
Avvist i nemnd	0	0
Sum	10	6

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2018 var på 29 dager. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

### Klagekategorier for saker behandlet i båtneemd:

	2017	2018
Forsinkelse	2	1
Innstilling	1	1
Bagasje	1	0
Info/service før reise	0	1
Info/service under reise	0	0
Assistanse nedsatt funksjonsevne	0	0
Andre forhold	6	3
Sum	10	6



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.

### OM RESSURSER I TRANSPORTKLAGENEMNDA

Sekretariatet har i 2018 økt antall ressurser, på grunn av den store økningen i flysaker.

Saker som blir behandlet i kollektiv- og sjønemnd har en akseptabel saksbehandlingstid. Saker som behandles i sekretariatet for fly, har også en akseptabel saksbehandlingstid. Saksbehandlingstiden er

derimot en utfordring når saker skal behandles i flynemnd. Nemnda har i 2018 økt sin kapasitet betraktelig, men nemnda har likevel hatt begrenset kapasitet sett i forhold til den store økningen i saksmengden.

I 2018 har Transportklagenemnda samlet sett hatt en stor økning i sin produksjon. Men den store totale økningen i antall innkommende saker er fortsatt en utfordring. I 2019 vil det være nødvendig med ytterligere tiltak som øker kapasiteten i flynemnda. Det gjøres også en løpende vurdering om hvorvidt sekretariatet må tilføres nye ressurser.

Oslo, 21. januar 2019

Espen Bjerkvoll  
styreleder i Transportklagenemnda

Anne B. Lea  
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

