



## ÅRSBERETNING 2019 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.

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 2019:*

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Pia Cecilie Høst, Forbrukerrådet

Edward Thorstad, Norwegian

Signe Hovbrender, Vygruppen AS

Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen

Evelyn Blom-Dahl, NHO Sjøfart

*Observatør:*

Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System

## **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. Oversikt over nemndsmedlemmene i de ulike nemndene publiseres på Transportklagenemndas hjemmeside.

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

Transportklagenemnda benytter digitalt verktøy for sakshåndtering.

## **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 som kontakter sekretariatet på telefon og epost. 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.

Norsk ReiselivsForum har ved utgangen av 2019 13 ansatte. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet 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 transportklagenemndforskriften kapittel 8.

## **Om virksomheten i 2019**

### **Styrets arbeid i 2019**

Styret har avholdt fem møter i 2019. 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 har blant annet opprettet en tredje midlertidig nemnd innenfor fly med oppstart januar 2020 for å redusere saksbehandlingstiden. I tillegg er sekretariatet blitt tilført flere ressurser for å ta unna for den økte saksinngangen i alle de tre nemndene.

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

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 2019**

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

Det ble avviklet til sammen 22 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 båtnemnda. Det har vært 4 møter i båtnemnda i 2019.

## 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.

Det har de siste årene vært en betydelig økning i antall innkomne flyklager. I 2019 ble det registrert inn 4333 nye saker, mot 4141 i 2018. Dette er en økning på 192 saker. Saksinngangen har i 2019 stabilisert seg på et høyt nivå, etter en økning på over 50 % fra 2017 til 2018.

Årstall	Antall saker fly
2011	646
2012	727
2013	1016
2014	1285
2015	1704
2016	2111
2017	2714
2018	4141
2019	4333

Den store økningen i antall saker i 2018 resulterte i økte restanser i sekretariatet. Sekretariatet har i 2019 arbeidet med å redusere disse restansene. Ved utgangen av 2019 var beholdningen med antall saker redusert med 400, sett opp mot nivået ved utgangen av 2018. Det skyldes hovedsakelig at sekretariatet har behandlet flere saker i 2019 enn i 2018. Sekretariatet og nemnda vil arbeide for å ytterligere redusere disse restansene i 2020.

### Beholdningsendring flysaker 2018 og 2019:

	2018	2019
Inngående balanse	995	1597
Saker innkommet	4141	4333
Behandlet i sekretariat	2566	3659
Behandlet i flynemnd	973	1012
Utgående balanse	1597	1197

## Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for alle innkomne saker var i 2019 på 59 dager. Saksbehandlingstiden for saker som realitetsbehandles var på 186 dager. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Den lange saksbehandlingstiden skyldes mange restanser i sekretariatet og kapasitetsbegrensninger i nemnd. Det er satt i verk tiltak for å redusere saksbehandlingstiden i 2020.

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

	2016	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Avvist/henlagt			440	17%	1136	30 %
Vedtak i sekretariatet (§ 5-8)	314	363	172	7 %	430	12 %
Forlik	494	1110	1244	49 %	1519	41 %
Henvist til annet EU-land	222	406	710	27 %	617	17 %
Sum	1030	1879	2566	100 %	3702	100 %

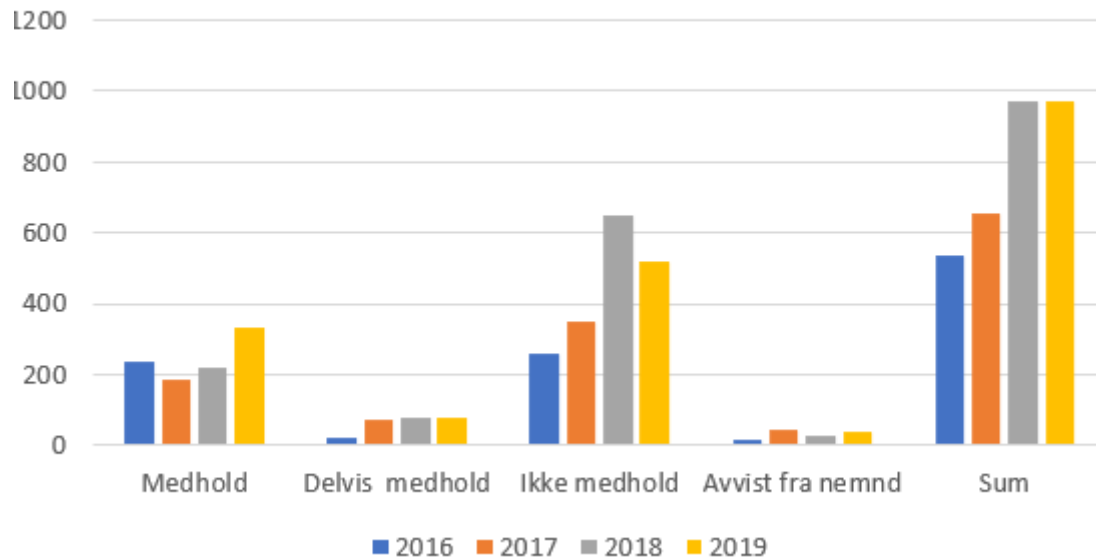
I kategorien «Avvist / henlagt / truffet vedtak» for 2019 er 53 saker henlagt fordi saken er dobbelt registrert. 247 saker er henlagt der klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 21 saker er avvist fordi klagefristen har gått ut. I 23 saker har ikke klager forsøkt å løse saken med motparten før klagen ble sendt inn til sekretariatet. 4 saker ble avvist fordi de lå til behandling / har blitt behandlet av domstol / annet klageorgan. 9 saker ble avvist fordi de ble ansett å åpenbart være utenfor nemndas kompetanse. 39 saker ble avvist under kategorien åpenbart ikke tas til følge. 1 sak ble avvist som useriøs. 739 saker er henlagt fordi saken er trukket eller fordi det er benyttet en fullmektig som ikke tilfredsstillende kravet i forvaltningsloven § 12.

Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 430 saker, mot 172 saker i 2018. Dette er en økning på 258 saker, som blant annet skyldes at mange klager på SAS-pilotstreiken våren 2019 ble avgjort på delegasjon.

### Flysaker behandlet i **nemnd**:

	2016	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Medhold	235	186	219	22 %	333	34 %
Delvis medhold	24	73	76	8 %	79	8 %
Ikke medhold	259	352	649	67 %	520	54 %
Avvist i nemnd	17	44	29	3 %	40	4 %
Sum	535	655	973	100 %	972	100 %

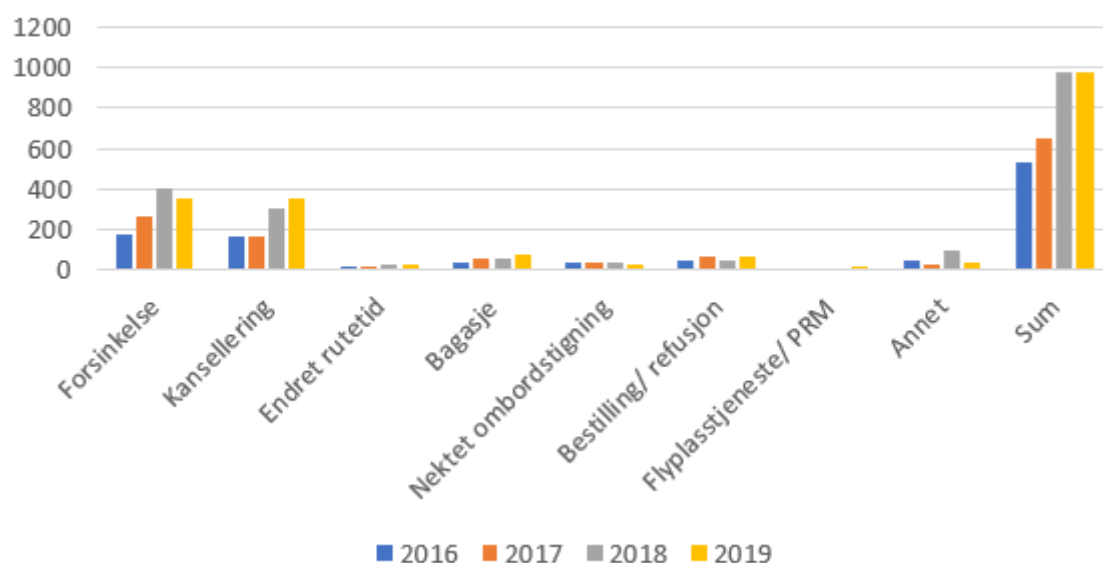
## Resultat saker behandlet i flynemnd



### Klagekategorier flynemnd:

	2016	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Forsinkelse	176	266	402	41 %	355	37 %
Kansellering	166	171	309	32 %	356	37 %
Endret rutetid	16	20	29	3 %	31	3 %
Bagasje	42	54	54	6 %	81	8 %
Nektet ombordstigning	39	36	39	4 %	29	3 %
Bestilling/ refusjon	44	67	44	4 %	68	7 %
Flyplasztjeneste/ PRM	2	10	2	0 %	14	1 %
Annet	50	31	94	10 %	39	4 %
Sum	535	655	973	100 %	973	100 %

## Klagekategorier flynemnd



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

### Transportklagenemnda kollektiv

Kollektivnemnda behandler klager på reiser med tog og kollektivtrafikk. 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).

I 2019 ble det registrert inn 514 saker kollektivklager, mot 377 i 2018. Det er en økning på 137 saker. Dette har resultert i en økende beholdning av saker og en forlengelse av saksbehandlingstiden. Det er satt i verk tiltak ved å øke kapasiteten i sekretariatet i 2020.

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
2019	514

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

#### Beholdningsendring kollektiv 2018 og 2019:

	2018	2019
Inngående balanse	60	73
Saker innkommet	377	514
Behandlet i sekretariat	174	204
Behandlet i kollektivnemnd	189	208
Utgående balanse	74	151

#### Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var i 2019 var på 91 dager. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

#### Kollektivsaker behandlet i **sekretariatet**:

	2016	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Avvist/henlagt	25	47	29	17 %	51	23 %
Vedtak i sekretariatet (§ 5-8)			93	54 %	132	59 %
Forlik	20	38	51	29 %	40	18 %
Henvist	1	1	1	0 %	0	0 %
Sum	46	86	174	100 %	223	100 %

I kategorien «Avvist / henlagt / truffet vedtak» for 2019 er 19 saker henlagt fordi klagen er dobbelt registrert. 22 saker er henlagt der klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 9 saker er henlagt fordi saken er trukket eller av andre årsaker.



Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i § 5-8 i 132 saker, mot 93 saker i 2018.

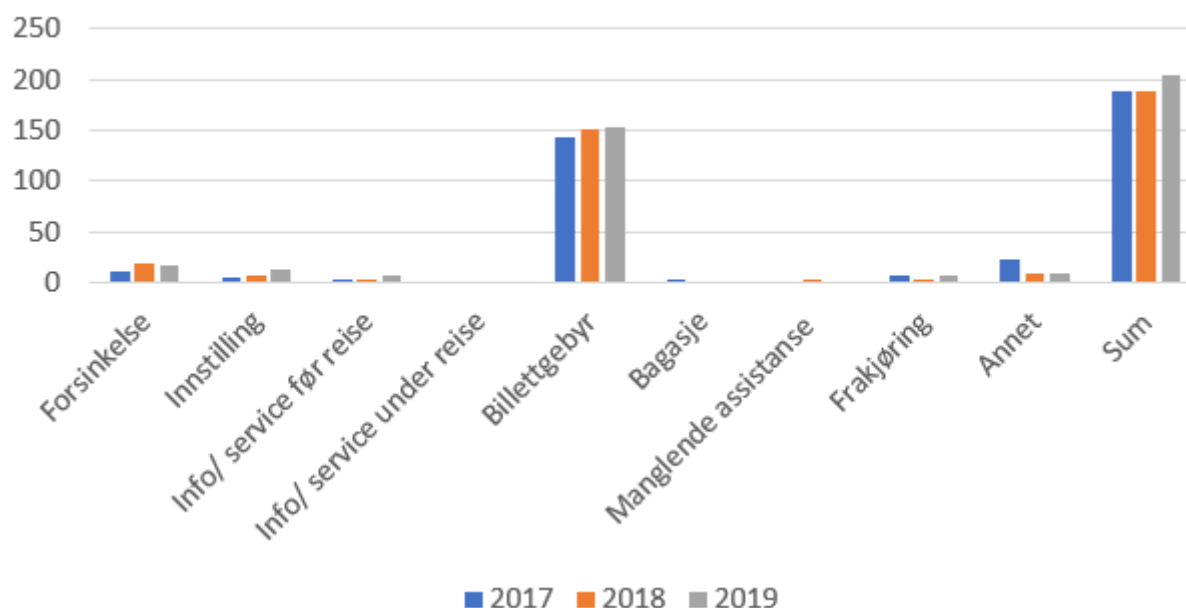
Kollektivsaker behandlet i **nemnd**:

	2016	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Medhold	1	12	14	7 %	6	3 %
Delvis medhold	1	8	0	0 %	2	1 %
Ikke medhold	49	169	172	91 %	192	94 %
Avvist i nemnd	0	0	3	2 %	4	2 %
Sum	51	189	189	100 %	204	100 %

**Klagekategorier** kollektivnemnd:

	2017	2018	2018 %	2019	2019 %
Forsinkelse	10	18	9 %	17	8 %
Innstilling	5	6	3 %	13	6 %
Info/ service før reise	3	3	2 %	6	3 %
Info/ service under reise	0	0	0 %	0	0 %
Billettgebyr	142	150	79 %	153	75 %
Bagasje	1	0	0 %	0	0 %
Manglende assistanse	0	1	1 %	0	0 %
Frakjøring	6	3	2 %	6	3 %
Annet	22	8	4 %	9	5 %
Sum	189	189	100 %	204	100 %

## Klagekategorier kollektivnemnd



Den viktigste klageårsaken er billettgebyr for manglende eller ugyldig billett.

### 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 oppstarten av nemnda i 2017 kommet inn få saker, men i 2019 kom det inn 36 saker. Det er grunn til å tro at antall saker vil fortsette å øke etter hvert som nemnda blir mer kjent blant forbrukere.

Årstall	Antall saker
2017	18
2018	16
2019	36

Båtpassasjersaker behandlet i **sekretariatet**:

	2017	2018	2019
Avvist	1	0	5
Forlik	2	3	4
Henvist	2	1	3
Sum	5	4	12

I kategorien «Avvist / henlagt / truffet vedtak» for 2019 er 5 saker henlagt der klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt.

Båtpassasjersaker behandlet i **nemnd**:

	2017	2018	2019
Medhold	1	0	2
Delvis medhold	0	0	0
Ikke medhold	9	6	11
Avvist i nemnd	0	0	3
Sum	10	6	16

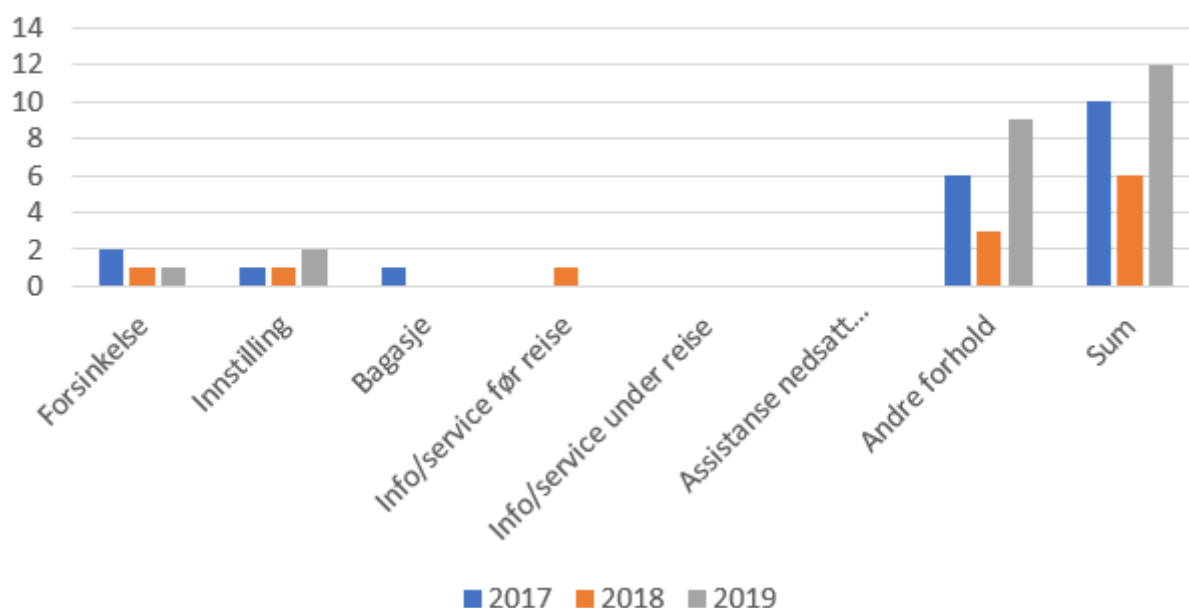
Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2019 var på 41 dager.

Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter

**Klagekategorier** for saker behandlet i båtneemnd:

	2017	2018	2019
Forsinkelse	2	1	1
Innstilling	1	1	2
Bagasje	1	0	0
Info/service før reise	0	1	0
Info/service under reise	0	0	0
Assistanse nedsatt funksjonsevne	0	0	0
Andre forhold	6	3	9
Sum	10	6	12

## Klagekategorier båttransport



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.

Oslo, 29. januar 2020

Espen Bjerkvoll  
styreleder i Transportklagenemnda  
ReiselivsForum

Cecilie Asak Oftedahl  
daglig leder i Norsk

