



ÅRSBERETNING 2020 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 2020:

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Pia Cecilie Høst, Forbrukerrådet

Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System

Signe Hovbrender, Vygruppen AS

Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen

Evelyn Blom-Dahl, NHO Sjøfart

Observatør:

Edward Thorstad, Norwegian

Styrets arbeid i 2020

Styret har avholdt fire styremøter i 2020. Tre av møtene ble avholdt digitalt. Styret har løpende fulgt med på hvordan saksutviklingen og økonomien er blitt påvirket av reiserestriksjonene fra myndighetene.

Basert på den store nedgangen i flyreiser fra 12. mars 2020 besluttet styret i april å avvikle den tredje flynemnda som var midlertidig opprettet for å redusere restansene i sekretariatet. Årsaken til avviklingen var begrenset kapasitet hos nemndsmedlemmene, økonomiske forhold og en forventet nedgang i antall klagesaker.

Styret besluttet også å anmode Samferdselsdepartementet om et midlertidig tillegg i transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd, slik at nemnda kunne være beslutningsdyktig med kun tre nemndsmedlemmer; en representant fra passasjerinteressene, en representant fra reisebransjen og nemndas leder. Årsaken til anmodningen var kapasitetsbegrensninger hos nemndsmedlemmene fra flybransjen og Forbrukerrådet samt usikkerheten knyttet til kapasiteten utover i pandemien. Samferdselsdepartementet fulgte styrets anmodning og innførte tilleggshjemmelen i forskriften i august 2020 gjeldende ut året.

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

På bakgrunn av den store nedgangen i antall flypassasjerer søkte styret i april om økonomisk bistand fra Samferdselsdepartementet. Søknaden ble avslått og styret valgte derfor å foreslå en økning i gebyrsatsen fra 35 øre til 70 øre pr. flypassasjer. Samferdselsdepartementet fastsatte ny gebyrsats på 70 øre pr. flypassasjer fra juli 2020 og ut året. Økningen i gebyrsatsen medførte en bedret økonomisk situasjon, men inntektene i 2020 ble vesentlig lavere enn budsjettet. Det ble også iverksatt nødvendige innsparinger i driftsbudsjettet. Styret følger 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.

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.

...

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 nemndsaker 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 benytter digitalt verktøy for sakshåndtering.

Nemndas virksomhet i 2020

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

Det ble avholdt til sammen 22 nemndmøter i avdeling fly. De fleste nemndsmøtene etter mars 2020 ble avholdt digitalt. Flynemnda har de siste årene hatt to avdelinger grunnet høy saksinngang. Fra 1. januar 2020 ble det opprettet en midlertidig tredje avdeling for å redusere restansene og saksbehandlingstiden. På grunn av pandemien ble det kun avholdt to nemndsmøter i den tredje avdelingen før den ble avviklet. To nemndsmøter i de andre avdelingene ble avlyst våren 2020 grunnet begrenset kapasitet hos nemndsmedlemmene.

De to faste avdelingene på fly har blitt ledet av tingrettsdommer Helen Andenæs Sekulic og tidligere lagdommer Vibecke Groth. Groth avsluttet som nemndsleder i juni 2020 og dommerfullmektig Lene F. Johnsen overtok fra juli 2020.

Det ble avholdt 10 nemndsmøter i avdeling kollektiv og 3 nemndsmøter i avdeling båt. Alle nemndsmøtene etter mars 2020 ble avholdt digitalt. Kollektivnemnda og båtnemnda ble ledet av tidligere lagdommer Anne Austbø fram til mars 2020. Tingrettsdommer Steinar Backe overtok ansvaret som nemndsleder for begge nemndene fra samme tidspunkt.

...

OM SEKRETARIATET

Sekretariatet forbereder saker for nemndsbehandling, herunder utarbeides det sakssammendrag og vedtakforslag, 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 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.

Virksomheten er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo.

Sekretariatets arbeid i 2020

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.

Norsk ReiselivsForum har ved utgangen av 2020 11 ansatte. Dette inkluderer sekretariatsfunksjonen til Pakkereisenemnda. 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.

...

OM VIRKSOMHETEN I 2020

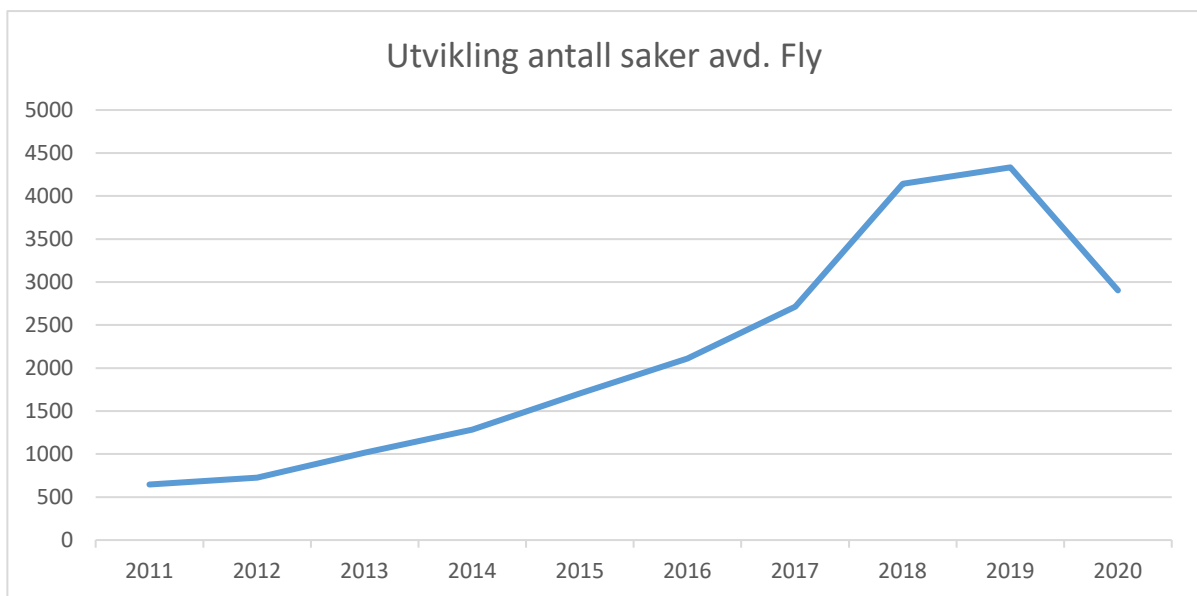
TRANSPORTKLAGENEMNDA – FLY



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 var i 2018 og 2019 en stor økning i antall innkomne flyklager. Fra årsskifte 2020 og frem til 12. mars 2020 var det en nedgang i saksinngangen, med 691 klager mot 1113 samme tidsrom i 2019. Etter reiserestriksjonene innført i mars 2020 har det vært en gradvis stor nedgang i antall klager sammenlignet med tallene for 2018 og 2019.

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



Beholdningsendring flysaker 2018 -2020:

Årstall	2018	2019	2020
Inngående balanse	995	1597	1216
Saker innkommet	4141	4333	2903
Behandlet i sekretariat	2566	3659	2257
Behandlet i flynemnd	973	1012	905
Utgående balanse	1597	1216	886

Saksbehandlingstid

Saksbehandlingstiden for saker som realitetsbehandles var på 161 dager, mot 186 dager i 2019. 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 253 dager, mot 254 dager i 2019.

Den lange saksbehandlingstiden skyldes mange restanser i sekretariatet etter høy saksinngang i 2019. Det skyldes også at noen saker er 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.

Ved utgangen av 2020 er beholdningen av antall saker i sekretariatet redusert med 330 saker, og det er derfor forventet at saksbehandlingstiden vil gå ned i 2021.

Flysaker behandlet i sekretariatet:

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Avvist	108	107	156	397 (10%)	346 (15%)
Henlagt	106	168	284	739 (20%)	150 (6%)
Vedtak i sekretariatet (§5-8)	100	88	172	430 (12%)	263 (11%)
Forlik	494	1110	1244	1519 (41%)	1282 (55%)
Henvist til annet EU-land	222	406	710	617 (17%)	284 (13%)
Totalt	1030	1879	2566	3702	2324

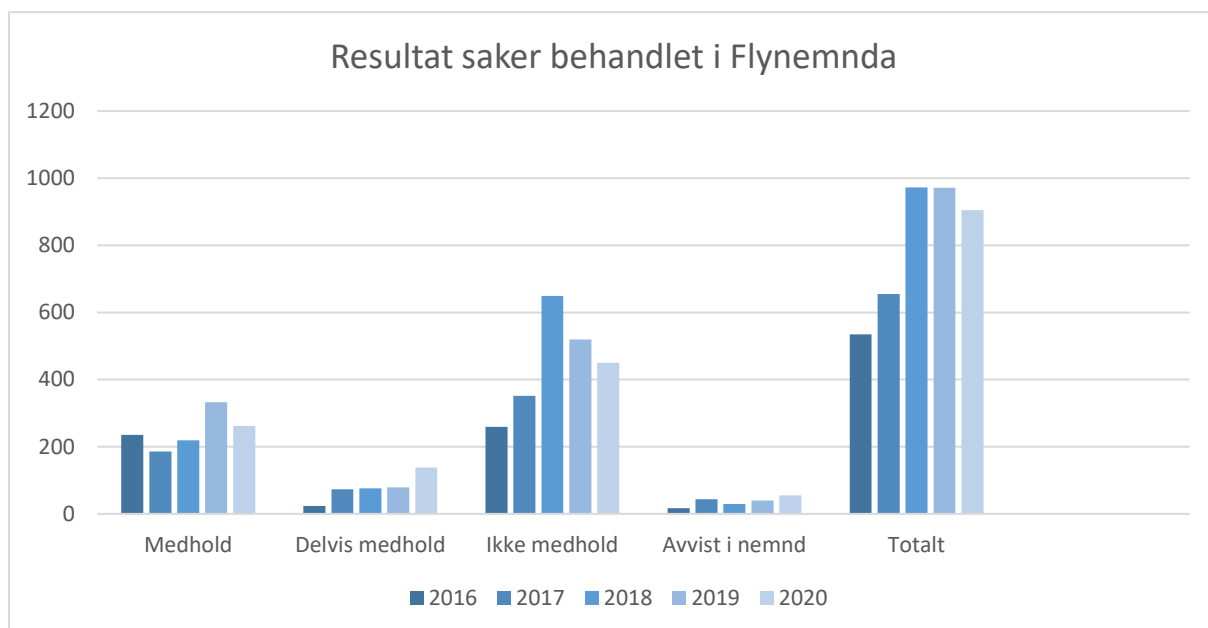
I kategorien «Avvist» er 67 saker avvist fordi saken er dobbeltregistrert. 217 saker er avvist der klagen er ufullstendig og etterspurt dokumentasjon ikke er fremlagt. 7 saker er avvist fordi klagefristen er gått ut. I 13 saker har ikke klager forsøkt å løse saken med motparten før klagen ble sendt inn til sekretariatet. 1 sak ble avvist fordi den lå til behandling hos annet klageorgan/domstol. 20 saker ble avvist fordi de ble ansett å åpenbart være utenfor nemndas kompetanse. 17 saker ble avvist under kategorien åpenbart ikke tas til følge. 1 sak ble avvist som useriøs, 1 sak fordi den ville gå ut over nemndas effektivitet og 1 sak fordi den tidligere var blitt behandlet av nemnda.

150 saker er henlagt. Dette skyldes enten at saken er trukket eller at det underveis i saksbehandlingen kan bli behov for flere opplysninger fra klager uten at vi mottar det vi etterspør for å kunne ferdigstille saken. Det store antallet henlagte saker i 2019 skyldes saker der det var benyttet en fullmektig som ikke tilfredsstiller kravet i forvaltningsloven § 12.

Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i transportklagenemndforskriften § 5-8 i 263 saker, mot 430 saker i 2019. Det store antallet vedtak i 2019 skyldes at mange klager på SAS-pilotstreiken våren 2019 ble avgjort på delegasjon.

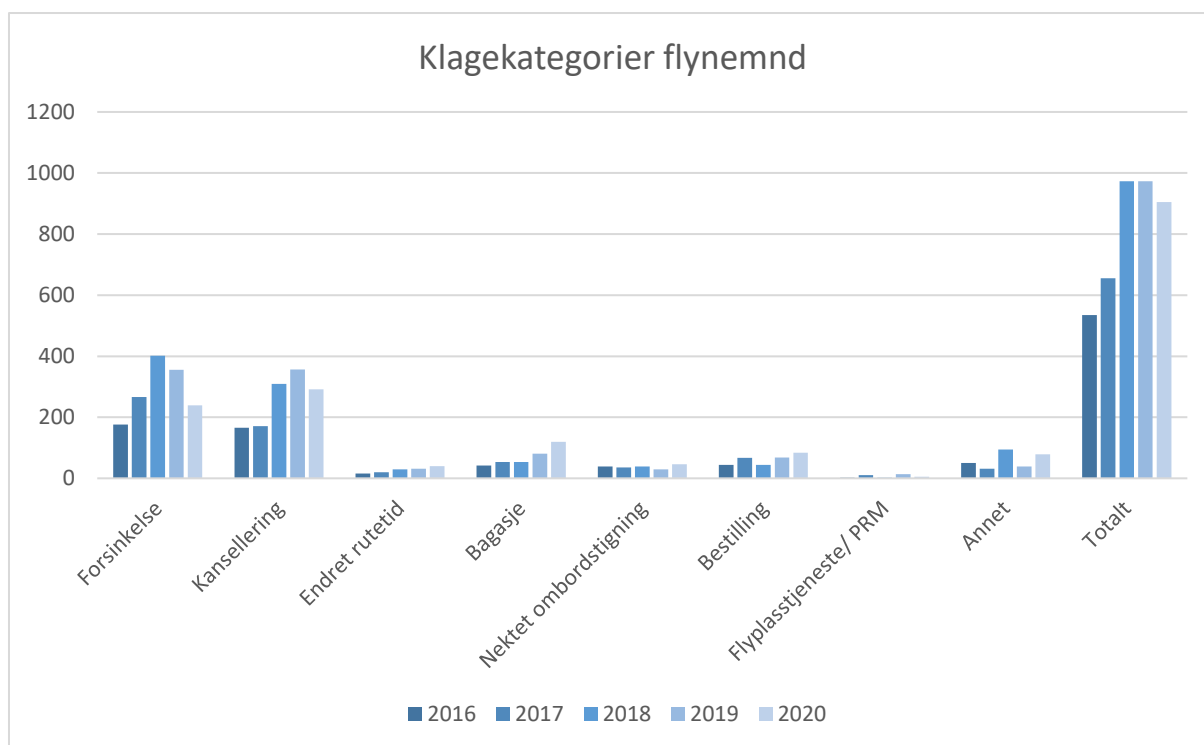
Flysaker behandlet i nemnd:

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Medhold	235	186	219	333 (34%)	262 (29%)
Delvis medhold	24	73	76	79 (8%)	138 (15%)
Ikke medhold	259	352	649	520 (54%)	450 (50%)
Avvist i nemnd	17	44	29	40 (4%)	55 (6%)
Totalt	535	655	973	972	905



Klagekategorier - flynemnd:

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Forsinkelse	176	266	402	355 (37%)	239 (26%)
Kansellering	166	171	309	356 (37%)	292 (32%)
Endret rutetid	16	20	29	31 (3%)	40 (5%)
Bagasje	42	54	54	81 (8%)	120 (13%)
Nektet ombordstigning	39	36	39	29 (3%)	46 (5%)
Bestilling	44	67	44	68 (7%)	84 (9%)
Flyplassjeneste/ PRM	2	10	2	14 (1%)	5 (1%)
Annet	50	31	94	39 (4%)	79 (9%)
Totalt	535	655	973	973	905



Det er fortsatt klager angående forsinkelser og kanselleringer som utgjør de to viktigste klageårsakene for flyreiser. I 2020 gjelder mange av klagende kansellerte flyvninger i forbindelse med covid-19. Disse er som hovedsak ført under kategorien «kansellering».

...

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).

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 – kollektiv
2013	52
2014	29
2015	36
2016	112*

2017	288
2018	377
2019	514
2020	450

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



I 2020 ble det registrert inn 450 kollektivklager, mot 514 i 2019. Det er en nedgang på 64 saker. Andelen nye saker var høy første del av 2020, med 148 antall registrerte saker frem til 12. mars 2020. I samme periode i 2019 var det 80 registrerte saker. Nedgangen totalt sett skyldes antagelig redusert bruk av kollektivtrafikk som følge av myndighetenes reiserestriksjoner under pandemien. Fra 12. mars 2020 og ut året var det 306 registrerte klager, mot 433 i samme periode i 2019.

Beholdningsendring kollektiv 2018 -2020:

Årstall	2018	2019	2020
Inngående balanse	60	73	151
Saker innkommet	377	514	450
Behandlet i sekretariat	174	204	284
Behandlet i kollektivnemnd	189	208	260
Utgående balanse	74	151	48

Sekretariatet og nemnda hadde ved utgangen av 2019 en økende beholdning av saker. En økning i antall nemndsvedtak og saker behandlet i sekretariatet i 2020, har medført reduserte restanser og kort saksbehandlingstid.

Saksbehandlingstid

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var i 2020 var på 41 dager, mot 91 dager i 2019. 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 81 dager, mot 129 dager i 2019.

Kollektivsaker behandlet i sekretariatet:

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Avvist	25	20	28	41 (18%)	36 (10%)
Henlagt		10	1	10 (5%)	60 (17%)
Vedtak i sekretariatet (§ 5-8)		17	93	132 (59%)	200 (58%)
Forlik	20	38	51	40 (18%)	51(15%)
Henvist	1	1	1	0	0
Totalt	46	86	174	223	347

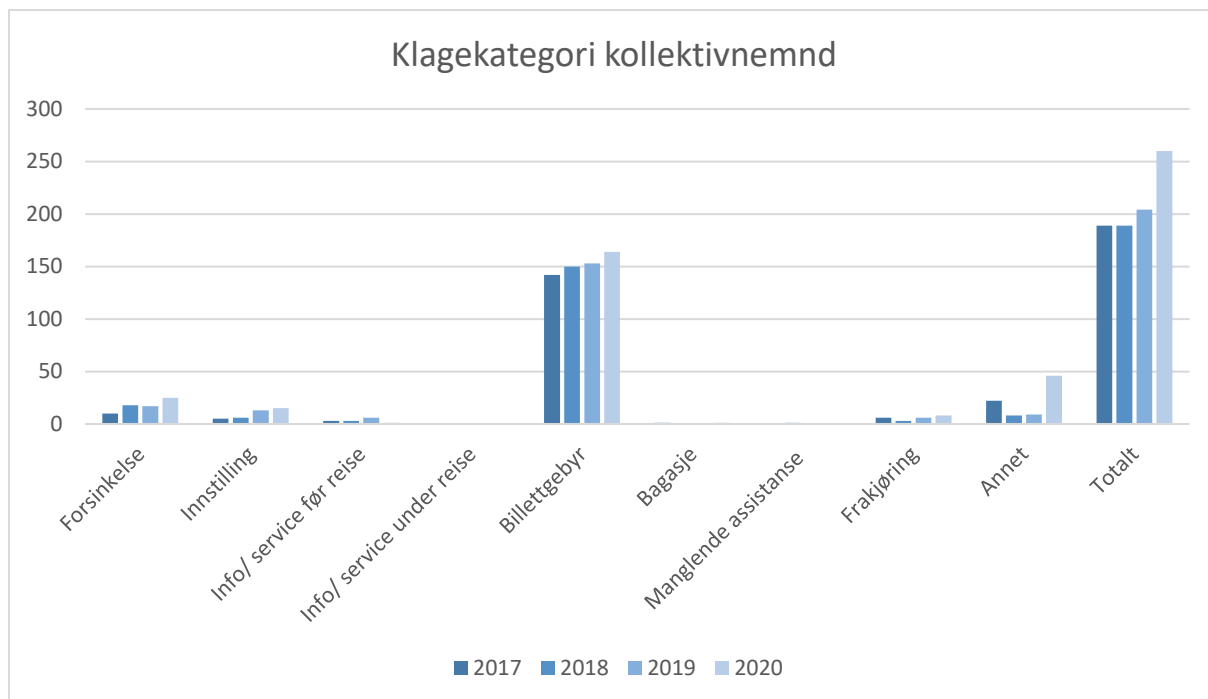
Det er truffet vedtak etter delegasjonsbestemmelsen i transportklagenemndforskriften § 5-8 i 200 saker, mot 132 saker i 2019.

Kollektivsaker behandlet i nemnd:

Årstall	2016	2017	2018	2019	2020
Medhold	1	12	14	6 (3%)	8 (3%)
Delvis medhold	1	8	0	2 (1%)	7 (2,5%)
Ikke medhold	49	169	172	192 (94%)	238 (92%)
Avvist i nemnd	0	0	3	4 (2%)	7 (2,5%)
Totalt	51	189	189	204	260

Klagekategorier kollektivnemnd:

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



Den viktigste klageårsaken er fortsatt billettgebyr for manglende eller ugyldig billett.

På grunn av pandemien og reiserestriksjonene er det oppstått nye problemstillinger som nemnda har tatt stilling til. Det gjelder blant annet klager på manglende refusjon av ubrukt periodebillett som følge av hjemmekontor og anbefalingene om ikke å benytte kollektivtrafikk. Vi har også mottatt klager i forbindelse med busstreiken høsten 2020, blant annet krav om refusjon av ubrukt billett og kostnader til alternativ transport under streiken.

...

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, men det har vært en stabil økning de siste årene. I 2020 har hovedvekten av klagen til nemnda har kommet andre halvår.

Årstall	Antall saker - båt
2017	18
2018	16
2019	36
2020	35

Båtpassasjersaker behandlet i sekretariatet:

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

I kategorien «Avvist» er 3 saker avvist med begrunnelse at klagen er ufullstendig og 2 saker fordi saksforholdet var utenfor nemndas kompetanse etter transportklagenemndforskriften § 1-3.

Båtpassasjersaker behandlet i nemnd:

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

Saksbehandlingstid

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2019 og 2020 var på 41 dager.

Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fra saken kom inn til sekretariatet var på 92 dager, mot 87 dager i 2019.

Klagekategorier – båtneemd:

Årstall	2017	2018	2019	2020
Forsinkelse	2	1	1	1
Innstilling	1	1	2	4
Bagasje	1	0	0	0
Info/service før reise	0	1	0	0
Info/service under reise	0	0	0	0

Assistanse nedsatt funksjonsevne	0	0	0	4
Andre forhold	6	3	9	13
Totalt	10	6	12	22

Under kategorien «Andre forhold» er det registrert klager på manglende refusjon av periodebillett ved ubrukt billett som følge av reiserestriksjonene under pandemien. Det er også registrert klager på at det kun er gitt tilbud om voucher og ikke refusjon av pengebeløpet for ubrukt billett. Andre klagegrunner knytter seg til problemer med betaling ved bruk av AutoPASS-avtaler på ferjer.

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, 27. januar 2021

Espen Bjerkvoll
styreleder i Transportklagenemnda

Cecilie Asak Oftedahl
daglig leder i Norsk ReiselivsForum

