



ÅRSBERETNING 2016 FOR TRANSPORTKLAGENEMNDA

Introduksjon til virksomheten

Transportklagenemnda er etablert med hjemmel i transportklagenemndforskriften, og har til formål å sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom passasjerer og tjenestetilbydere, i saker som faller inn under nemndas kompetanse.

Ved inngangen til 2016 behandlet Transportklagenemnda tvister for transportformene fly og tog. Fra 1. april 2016 ble nemndas virkeområde utvidet til også å gjelde tvister mellom passasjerer og tjenesteytere innen kollektivtrafikk, jf. endringer i transportklagenemndforskriften.

Transportklagenemnda består av styret, nemnda og sekretariatet.

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 i brev av 2. august 2016, hvor styrets tidligere leder Finn Haugen ble avløst fra vervet etter eget ønske.

Styremedlemmer:
Helene Falch, Forbrukerrådet
Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet (avløste Toril Melander Stene fra sommeren 2016)
Christian Schumacher, Scandinavian Airlines System
Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen (nytt styremedlem fra sommeren 2016)
Rune Sperlin, NSB

Observatør:
Edward Thorstad, Norwegian

Nemnda

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

Sekretariatet

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

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

Norsk ReiselivsForum har ved utgangen av 2016 elleve ansatte, hvorav to er faste ekstrahjelpere. Arbeidsmiljøet er forsvarlig og sykefraværet er lavt. Sekretariatet er lokalisert i Øvre Slottsgate 18 i Oslo.

Medarbeiderne har spesialiserte oppgaver i forhold til de enkelte nemndsfunksjonene. Medarbeiderne har juridisk bakgrunn og/eller erfaring fra reiselivsbransjen.

Finansiering av Transportklagenemnda

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

Om virksomheten i 2016

Styrets arbeid i 2016

Styret har avholdt fire møter i 2016. Styret har engasjert seg i spørsmål knyttet til drift av Transportklagenemnda, herunder flytting og anskaffelse av nytt IT-verktøy.

Styret har vært orientert ved oppstart av kollektivnemnd. For flyklagenemnd har den sterkt økende saksmengden vært et tema.

Styret anerkjenner driften av sekretariat og nemnd, og konstaterer at oppgavene utføres i henhold til forskriften. Det har vært nødvendig med en delvis økning av ressurser for avvikling av flysaker i løpet

av året, og mot slutten av 2016 gjorde styret vedtak om tiltak og ressurser som forventes å gi en effektivitetsgevinst i 2017. Dette går ut på å etablere en prøveordning med en ny og parallell avdeling av flynemnd, samt tilsetting av jurist i ett års engasjement.

Regnskapet for 2016 er godkjent av revisor. Styret er tilfreds med resultatet, selv om det for avdeling fly ble noe svakere enn budsjettet. For avdeling kollektiv viste regnskapet for 2016 et overskudd. Siden 2016 var et oppstartsår, etableres overskuddet som egenkapital for videre drift.

Nemndas virksomhet i 2016

Etter at nemndas kompetanse ble utvidet til å gjelde tvister ved kollektivtransport, er det gjort endringer i nemndas struktur. Nemnda er delt i to avdelinger, en for reiser med fly og en for reiser med kollektiv- og togtrafikk.

Det ble avholdt 11 møter i flynemnd i løpet av året. Flynemnda har vært ledet av lagdommer Einar Kaspersen.

Det ble avholdt 5 møter i kollektivnemnd i løpet av året. Kollektivnemnda har vært ledet av lagdommer Anne Austbø.

Det er gjennom 2016 utviklet en ny elektronisk plattform for klagenemnda. Denne tas i bruk i begynnelsen av 2017.

Om saksbehandlingen i 2016

Transportklagenemnda har fått utviklet et nytt saksbehandlingsverktøy i løpet av året. Dette ble tatt i bruk 1. november 2016. Det har medgått en del tid til bistand til utvikling og tilpasning, men det er forventet at det nye verktøyet vil gi gode fordeler i den videre saksbehandlingen.

Transportklagenemnda har også nye nettsider. Disse er fortsatt under arbeid ved utgangen av 2016 (www.transportklagenemnda.no eller www.reiselivsforum.no).

Transportklagenemnda fly

Sentralt regelverk for flypassasjerers rettigheter er EU-forordning 261/2004 samt luftfartsloven. Transportklagenemnda fly representerer det nasjonale klageorganet i henhold til EØS-avtalen, og er med i EUs nettverk av nasjonale tvisteløsningsorganer.

I 2016 ble det registrert inn 2 111 nye saker vedrørende flytransport. Det har vært en stor 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

Det er opparbeidet restanser som følge av denne utviklingen, og saksbehandlingstiden er ved utgangen av 2016 ca. 7 måneder. Saksbehandlingstiden regnes fra klagenemnda har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter. Det er som tidligere nevnt iverksatt tiltak både for sekretariat og nemnd som antas å korte ned saksbehandlingstiden i 2017.

Gjennom et år vil det gjerne være en eller flere hendelser som påvirker antall klagesaker totalt sett. I 2016 var det stor oppmerksomhet rundt den nye flypassasjeravgiften, en særavgift på flyreiser som ble innført 1. juni 2016.

Saker behandlet i sekretariatet:

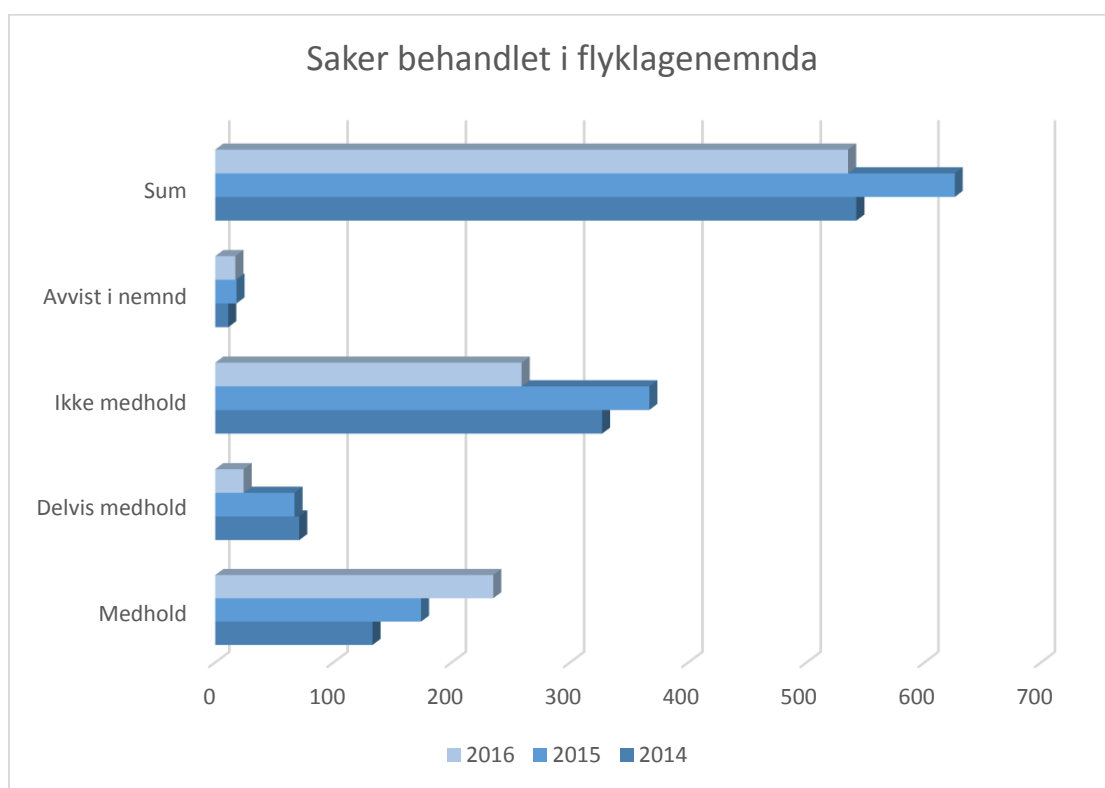
	2014	2015	2016
Avvist/ henlagt	193	275	314 *
Forlik	202	427	494
Henvist	172	196	222
Sum	567	898	1030

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

Saker behandlet i flyklagenemnda:

	2014	2015	2016
Medhold	133	174	235
Delvis medhold	71	67	24
Ikke medhold	327	367	259
Avvist i nemnd	11	18	17
Sum	542	626	535

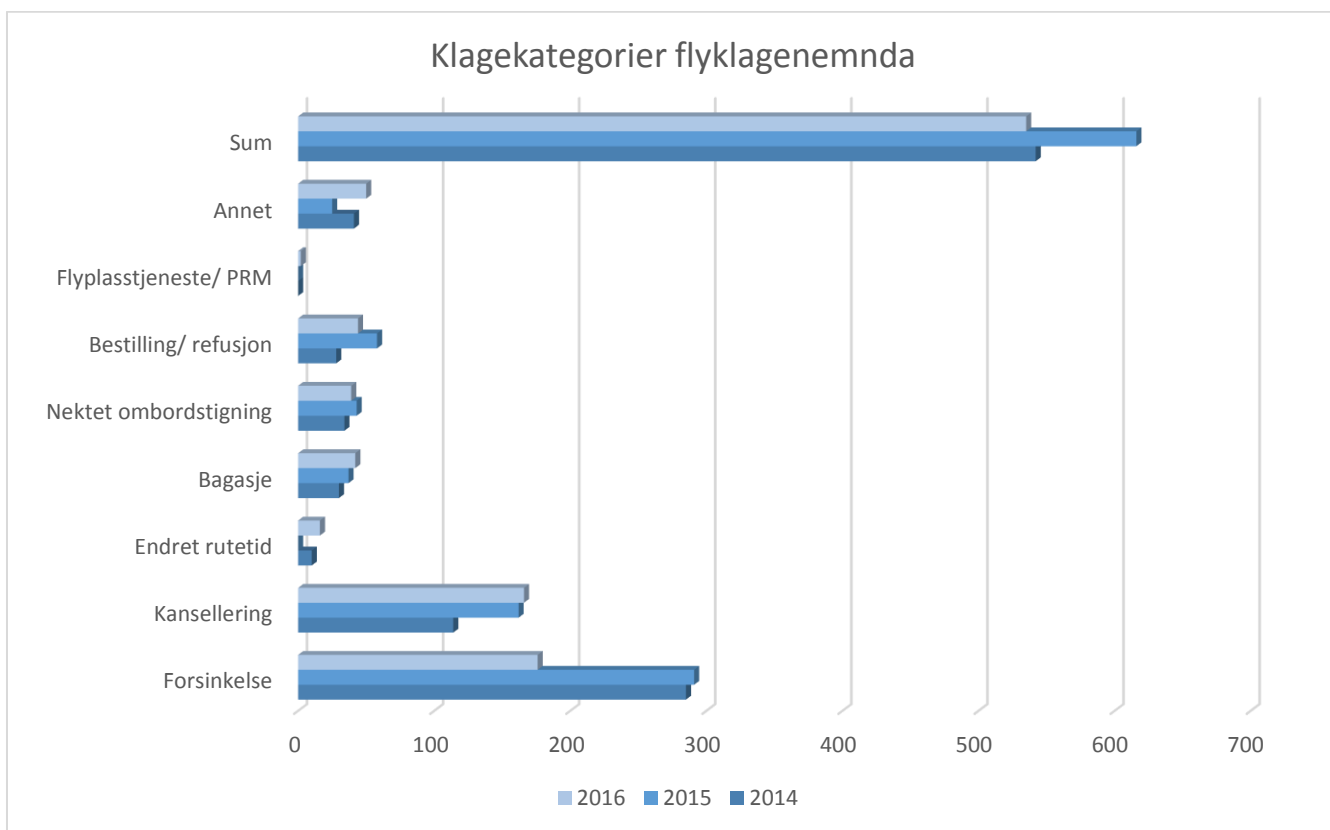
Diagram:



Klagekategorier flyklagenemnda:

	2014	2015	2016
Forsinkelse	285	291	176
Kansellering	114	162	166
Endret rutetid	10	0	16
Bagasje	30	37	42
Nektet ombordstigning	34	43	39
Bestilling/ refusjon	28	58	44
Flyplasstjeneste/ PRM	0	0	2
Annet	41	25	50
Sum	542	616	535

Diagram:



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

Transportklagenemnda kollektiv

Sentralt regelverk for kollektivnemnda er jernbaneloven, yrkestransportloven, avtale og øvrige regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter.

I 2016 ble det registrert inn 112 saker ved kollektivnemnda, hvorav 79 gjaldt kollektivreiser og 33 gjaldt reise med tog. Antall saker innkommet til jernbanenemnd/kollektivnemnd de senere årene:

Årstall	Antall saker
2013	52
2014	29
2015	36
2016	112

Fra 2016 er den tidligere jernbanenemnda innlemmet i den nye kollektivnemnda. Dette forklarer i hovedsak økningen i antall innkommende saker.

Saksbehandlingstiden er ved utgangen av 2016 ca. 2-3 måneder. Saksbehandlingstiden regnes fra sekretariatet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter.

Saker behandlet i sekretariatet:

	2014	2015	2016
Avvist/ henlagt	5	11	25
Forlik	6	6	20
Henvist	0	0	1
Sum	11	17	46

Saker behandlet i kollektivnemnda:

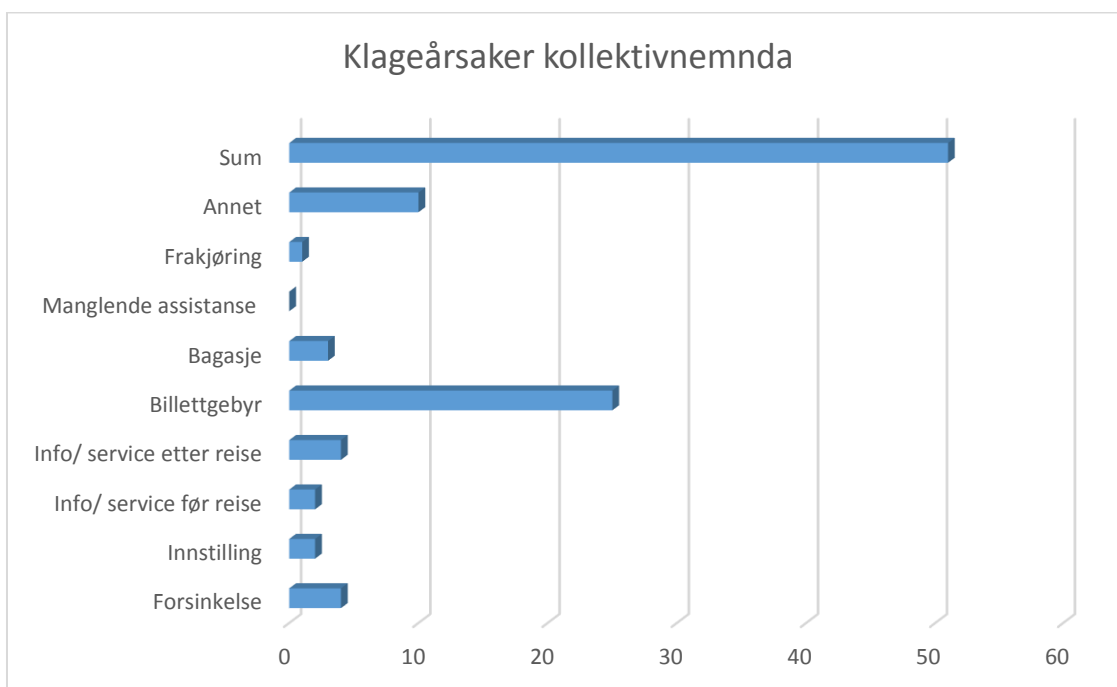
	2014	2015	2016
Medhold	4	4	1
Delvis medhold	0	0	1
Ikke medhold	14	10	49
Avvist i nemnd		1	0
Sum	18	15	51

Differanse mellom antall innkomne saker for 2016, og saker som er behandlet i sekretariat og nemnd i 2016, utgjør saker som blir behandlet i 2017.

Klageårsaker kollektivnemnda:

	2016
Forsinkelse	4
Innstilling	2
Info/ service før reise	2
Info/ service etter reise	4
Billettgebyr	25
Bagasje	3
Manglende assistanse	0
Frakjøring	1
Annet	10
Sum	51

Diagram:



Den viktigste klageårsaken er gebyr for manglende eller ugyldig billett. Klageårsaker sammenlignes ikke med tidligere år, siden statistikkføring er endret i forbindelse med ny kollektivnemnd.

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

For året 2016 har Transportklagenemnda oppnådd gode resultater ut fra de tilgjengelige ressurser, også tatt i betraktning økningen i antall innkomne saker.

Oslo, 6. mars 2017

Espen Bjerkvoll
styreleder i Transportklagenemnda

Anne B. Lea
daglig leder i Norsk ReiselivsForum