

Forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer (transportklagenemndforskriften)

Fastsatt av Samferdselsdepartementet 20. januar 2012 med hjemmel i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) §§ 10-44, 10-45, 10-46, 10-47 og 15-4 og lov 11. juni 1993 nr. 100 om anlegg og drift av jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane m.m. (jernbaneloven) § 7c.

Kapittel 1 Innledende bestemmelser

§ 1-1 Formål

Transportklagenemnda skal sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom passasjerer og tilbydere av tjenester som faller innenfor nemndas kompetanse.

Transportklagenemnda skal bidra til å spre generell kunnskap om passasjerenes rettigheter.

§ 1-2 Organiseringen av transportklagenemnda

(1) Transportklagenemnda består av følgende organer:

Styret (kapittel 4)

Nemnda (kapittel 2)

Sekretariatet (kapittel 3)

(2) Samferdselsdepartementet utpeker sekretariatet for transportklagenemnda.

§ 1-3 Transportklagenemndas kompetanse

Transportklagenemnda har rett og plikt til å behandle tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og § 1-5 og foretak som nevnt i § 1-6. Transportklagenemnda kan likevel avvise saker etter reglene i kapittel 6.

§ 1-4 Klagerett for flypassasjerer

(1) Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven), forskrifter gitt i medhold av luftfartsloven, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjerer og tjenesteyteren har rett til å klage til transportklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter. Klageretten er ikke avhengig av om passasjerer selv betaler for reisen.

(2) Når en tvist har tilknytning til mer enn ett land, avgjør de aktuelle rettighetsreglenes innhold, avtalebestemmelser, internasjonale avtaler og forståelser om verneting eller klagemyndighet, og norsk internasjonal privatrett om nemnda er kompetent.

(3) Når en annen enn passasjerer betaler for reisen, avtaler passasjerer og den som betaler seg i mellom hvem som skal opptre som klager.

§ 1-5 Klagerett for jernbanepassasjerer

(1) Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av jernbaneloven av 11. juni 1993 nr. 100 og forskrifter gitt i medhold av jernbaneloven, avtale om yting av tjenester som faller innenfor jernbanelovens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet

mellom passasjerer og tjenesteyteren har rett til å klage til transportklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter. Klageretten er ikke avhengig av om passasjerer selv betaler for reisen.

(2) Når en tvist har tilknytning til mer enn ett land, avgjør de aktuelle rettighetsreglens innhold, avtalebestemmelser, internasjonale avtaler og forståelser om verneting eller klagemyndighet, og norsk internasjonal privatrett om nemnda er kompetent.

(3) Når en annen enn passasjerer betaler for reisen, avtaler passasjerer og den som betaler seg i mellom hvem som skal opptre som klager.

§ 1-6 Tjenesteytere som er underlagt klageordningen

(1) Ethvert flyselskap som flyr i, til eller fra Norge og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4 er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder foretak som driver landingsplass i medhold av luftfartsloven, reisebyråer og øvrige foretak som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-4.

(2) Ethvert jernbaneforetak som trafikkerer det nasjonale jernbanenettet i forbindelse med nasjonal eller internasjonal passasjertransport og som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-5 er underlagt klagenemndas kompetanse. Det samme gjelder Jernbaneverket, reisebyråer og øvrige som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser som nevnt i § 1-5.

§ 1-7 Svalbard

Bestemmelsene i § 1-6 (1) omfatter flygninger til, på og fra Svalbard, og landingsplasser på Svalbard dersom det følger av virkeområdebestemmelsene i de rettighetsbestemmelsene som brukes som grunnlag for klagen.

§ 1-8 Klagebehandling etter samtykke

Transportklagenemnda kan samtykke til at også klager fra andre enn de som er omfattet av § 1-4 og § 1-5 tas under behandling dersom vedkommende selv betaler et vederlag til nemnda som minst dekker nemndas kostnader til å behandle saken.

§ 1-9 Forholdet til forvaltningsloven og offentleglova

Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) og lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) gjelder for transportklagenemnda med mindre noe annet følger av denne forskriften.

§ 1-10 Forholdet til voldgiftsavtaler

Avtaler om at rettsvister skal løses ved voldgift er ikke til hinder for klage til transportklagenemnda.

§ 1-11 Litispendens

Så lenge en tvist er til behandling i transportklagenemnda, kan ikke en part bringe den inn til behandling for de alminnelige domstolene, jf. luftfartsloven § 10-47 og jernbaneloven § 7c femte ledd.

Kapittel 2 Nemndas organisering

§ 2-1 Nemndas sammensetning

(1) Nemnda skal ha fem medlemmer ved behandlingen av den enkelte sak. Av disse skal en være nøytral leder, to medlemmer skal representere passasjerinteressene, og to skal representere tjenesteyterinteressene. Minst en av de sistnevnte skal representere den transportsektor den innklagede tilhører. Ved behandling av klager fra passasjerer med funksjonsnedsettelse skal en av nemndas to medlemmer som representerer passasjerinteressene være en representant for en organisasjon for funksjonshemmede.

(2) Lederen av nemnda skal ha juridisk embetseksamen og godkjennes av Samferdselsdepartementet etter forslag fra styret. De øvrige medlemmene skal godkjennes av styret etter forslag fra representative organer. Styret kan utpeke varamedlemmer etter reglene i foregående punktum dersom det er nødvendig.

§ 2-2 Delegering av oppgaver til sekretariatet

Nemnda kan bare delegerer beslutningsmyndighet i den grad det er uttrykkelig tillatt etter øvrige bestemmelser i denne forskriften.

§ 2-3 Bistand fra sakkyndige

Nemnda kan utpeke sakkyndige for egen regning eller godkjenne sakkyndige valgt og betalt av partene.

Kapittel 3 Sekretariatet

§ 3-1 Organiseringen sekretariatet

Transportklagenemnda skal ha et sekretariat som betjenes av egne ansatte eller ved kjøp av tjenester fra ekstern leverandør.

§ 3-2 Sekretariatets oppgaver

(1) Sekretariatet skal forberede saker for nemndsbehandling, utarbeide sakssammendrag og innstilling til vedtak. Sammendraget skal så langt som mulig gi et fyllestgjørende bilde av saksforholdet og partenes anførsler. Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen, herunder gi veiledning i forkant av en eventuell klage.

(2) Sekretariatet har ansvar for innkalling til møte i nemnda.

(3) Sekretariatet har ansvar for å opprette og drive nemndas side på internett (jf. § 7-1) og å spre generell kunnskap om passasjerenes rettigheter blant tjenesteyterne og passasjerene.

Kapittel 4 Styret

§ 4-1 Styrets sammensetning og arbeidsform

(1) Transportklagenemnda skal ha et styre som består av fem medlemmer. En nøytral leder utpekes av Samferdselsdepartementet. To representanter for passasjerinteressene og to representanter for tjenesteyterne utpekes av foreninger eller andre organer som representerer henholdsvis passasjerene og de tjenesteyterne som til enhver tid er underlagt klageordningen etter § 1-6. Forut for utpekingen av tjenesteyternes representanter skal departementet påse at de berørte bransjene og foretakene involveres. Det kan utnevnes varamedlemmer etter reglene foran dersom det er behov for det.

(2) Styremedlemmene velges for maksimalt fire år av gangen.

(3) Leder skal sørge for at styret holder møte så ofte som oppgaven krever.

(4) Styret er vedtaksført når minst fire representanter er til stede.

(5) Hvert medlem har én stemme. Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

§ 4-2 Styrets oppgaver

(1) Styret skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til denne forskriften. Herunder skal styret fastsette retningslinjer for nemndas og sekretariatets virksomhet, og påse at disse oppgaver etter retningslinjene blir utført på en tilfredsstillende måte.

(2) Styret skal vurdere fortløpende om nemnda, sekretariatet og styret selv er i stand til å løse sine oppgaver etter forskriften på en tilfredsstillende måte. Styret skal underrette Samferdselsdepartementet skriftlig dersom det mener at det er behov endringer i forskriften eller andre forhold styret selv ikke har myndighet til å endre på.

(3) Styret vedtar nemndas, sekretariatets og styrets budsjett, samt gebyrer og godtgjørelser som nevnt i kapittel 8.

(4) Transportklagenemndas regnskap skal revideres av revisor utpekt av styret.

Kapittel 5 Saksbehandling, vedtak og dokumentoffentlighet

§ 5-1 Innsendelse av klage – når klagen tidligst kan fremmes

(1) Klage skal fremsettes skriftlig til transportklagenemndas sekretariat.

(2) Klager må på forhånd ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyteren uten at tvisten har løst seg i minnelighet. Kravet gjelder ikke dersom tjenesteyteren ikke har kjent kontaktadresse og heller ikke har lagt til rette for andre måter å klage på som klageren er i stand til å nyttiggjøre seg.

(3) Dersom klageren ikke mottar endelig skriftlig svar fra tjenesteyteren innen fire uker fra klagen er mottatt, kan klageren bringe klagen inn for nemnda. Første punktum gjelder ikke dersom tjenesteyteren innen fire uker gir klageren et midlertidig skriftlig svar om at behandlingen av saken vil ta lengre tid, og i så fall hvor lang tid. Frist etter annet punktum kan ikke settes lenger enn åtte uker. Klageren kan uansett klage til nemnda dersom endelig svar ikke er mottatt innen åtte uker.

§ 5-2 Klagefrist – når klagen senest må fremmes

(1) Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for klagenemnda. Mangler en slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken til nemnda innen seks måneder fra siste brev fra tjenesteyteren ble mottatt.

(2) Selv om fristene etter første ledd er løpt ut, skal saken tas under behandling dersom det foreligger særlige grunner.

§ 5-3 Partenes rett til å uttale seg om saken

(1) Før saken behandles i nemnda skal partene hatt mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken.

(2) Sekretariatet innhenter de nødvendige opplysningene i saken, og forelegger klagen for den innklagede tjenesteyteren. Sekretariatet kan sette en rimelig tidsfrist for tjenesteyterens rett til å uttale seg om foreleggelsen (tilsvar).

(3) Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

§ 5-4 Saksbehandlingen ved sekretariatet

- (1) Sekretariatet skal innta en nøytral og uhildet stilling.
- (2) Sekretariatet kan sette frem forslag til minnelig ordning i saken, eller legge frem sin vurdering av den på bakgrunn av vedtak som tidligere er truffet i tilsvarende saker.
- (3) Dersom partene ikke kan akseptere sekretariatets eventuelle forslag, skal sekretariatet foreberede saken for behandling i nemnda.

§ 5-5 Saksbehandlingen i nemnda

- (1) Nemndas behandling skjer for lukkede dører. Saksbehandlingen er skriftlig, og partene har ikke møterett på nemndsmøtene.
- (2) Nemnda behandler saken på grunnlag av de utsendte saksdokumentene, sakssammendraget og forslaget til vedtak, supplert med originaldokumentene i saken. Dersom den innklagede tjenesteyteren ikke har avgitt tilsvaret i saken, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens fremstilling.
- (3) Nemnda kan beslutte å utsette behandlingen av klagen for å innhente ytterligere informasjon i saken.
- (4) En representant for sekretariatet skal være til stede på nemndas møter. Representanten for sekretariatet sørger for at det nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som er til behandling, nemndas vedtak og eventuelle dissenser.
- (5) Nemnda må være fulltallig for at vedtak skal kunne fattes. Unntak kan gjøres dersom ett av medlemmene i nemnda får uventet forfall og de resterende medlemmene finner det forsvarlig å behandle saken.
- (6) Nemnda avgjør saken med alminnelig flertall. Lederen har likevel dobbelstemme dersom regelen i femte ledd annet punktum ellers fører til stemmelikhet.

§ 5-6 Nemndas avgjørelse – innhold

- (1) Nemnda skal avgjøre klagen blant annet på grunnlag av de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, avtalevilkår og relevante internasjonale avtaler.
- (2) Nemndas avgjørelse skal være skriftlig og begrunnet. Det skal opplyses om avgjørelsen er enstemmig, og hvilke medlemmer som eventuelt er uenige. Mindretallets standpunkt skal begrunnes.
- (3) Nemnda kan i enkeltsaker, eller på generelt grunnlag, avgi generelle uttalelser som er foranlediget av tilbakevendende problemstillinger i konkrete saker.
- (4) Nemnda kan i spesielle tilfeller be den innklagede tjenesteyteren om å dekke nødvendige saksomkostninger for klageren.
- (5) Nemndas avgjørelser skal sendes til partene innen to uker etter nemndsmøtet hvor saken ble behandlet.

§ 5-7 Nemndas avgjørelser – rettslig status og oppfølging

- (1) Nemndas avgjørelser er rådgivende.
- (2) Tjenesteyter som kommer til at vedkommende ikke kan etterleve en avgjørelse, skal sende skriftlig redegjørelse som nevnt i luftfartsloven § 10-44 (2) nr. 5 og jernbaneloven § 7c fjerde ledd til nemndas sekretariat. Begrunnelsen skal redegjøre for om standpunktet skyldes uenighet om faktiske eller rettslige forhold, og om hva uenigheten i så fall består i. Nemnda kan be om en utfyllende begrunnelse.

§ 5-8 Delegasjon av vedtaksmyndighet til sekretariatet

(1) Sekretariatets leder kan treffe vedtak i klagesaker hvor det foreligger en fast nemndspraksis eller er truffet vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende saker. I tvilstilfelle skal sekretariatet konferere med nemndas leder.

(2) Har sekretariatets leder avgjort klagen, kan klageren likevel kreve klagen lagt frem for nemnda. Slik anmodning må være skriftlig og innlevert til sekretariatet senest tre uker etter at underretning om vedtak er mottatt. Dersom nemndas leder er enig i sekretariatslederens vurdering, og ikke av andre grunner mener at nemnda bør behandle saken, kan lederen beslutte med endelig virkning at saken ikke skal behandles i nemnda.

§ 5-9 Taushetsplikt

Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for transportklagenemnda skal bevare taushet om navnet og identiteten til dem som klager.

Kapittel 6 Avvisning og gjenopptagelse

§ 6-1 Avvisning foretatt av sekretariatets leder

Sekretariatets leder kan avvise en klage dersom

- a) saken åpenbart faller utenfor nemndas kompetanse etter § 1-3.
- b) hele eller deler av klagen hører mest naturlig inn under et annet klageorgan,
- c) klagen åpenbart ikke kan tas til følge,
- d) saken er til behandling ved de alminnelige domstolene eller er endelig avgjort ved dom, rettsforlik eller bindende voldgiftsavgjørelse, eller
- e) saken har tidligere vært behandlet av nemnda, jf. dog § 6-5.

§ 6-2 Avvisning foretatt av nemnda

Nemnda kan avvise en klage dersom

- a) saken faller utenfor nemndas kompetanse etter § 1-3.
- b) hele eller deler av klagen hører mest naturlig inn under et annet klageorgan,
- c) saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring,
- d) saken for øvrig reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda, eller
- e) saken har tidligere vært behandlet av nemnda, eller er til behandling eller er avgjort av utenlandsk klageorgan, jf. dog § 6-5.

§ 6-3 Videreformidling av avvist klage

Dersom en klage avvises etter reglene i §§ 6-1 b) eller 6-2 b) skal nemnda videreformidle klagen til det kompetente klageorganet dersom dette ikke allerede har mottatt klagen.

Oversendelsen skal ledsages av en engelsk oversettelse eller et engelsk sammendrag dersom dette følger av internasjonale regler eller overenskomster.

§ 6-4 Klage over avvisning

(1) Har sekretariatets leder avvist klagen, kan klageren likevel kreve at saken legges frem for nemnda. En slik anmodning må være skriftlig og leveres innen tre uker etter at avvisningen er meddelt klageren.

(2) Dersom nemndas leder er enig i sekretariatslederens vurdering og heller ikke av andre grunner finner at nemnda bør behandle saken, kan nemndas leder beslutte med endelig virkning at saken skal avvises fra nemnda.

§ 6-5 Formkrav og innsyn ved avvisning

(1) Avvisningen skal være skriftlig og inneholde en begrunnelse som gjengir de rettslige betingelsene for avvisning. Avvisning besluttet av sekretariatets leder skal i tillegg inneholde informasjon om adgangen til å påklage avgjørelsen til nemnda.

(2) Partene skal gis innsyn i saken selv om den avvises.

§ 6-6 Gjenopptagelse

(1) En avsluttet sak kan gjenopptas dersom en av partene fremlegges nye opplysninger som nemndas leder antar ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen dersom de hadde vært kjent. Dette gjelder ikke dersom den part som krever gjenopptagelse kan bebreides for ikke å ha lagt frem opplysningene ved den opprinnelige behandlingen.

(2) Avgjørelsen tas av nemndas leder. Lederen kan i tvilstilfeller velge å legge spørsmålet frem for nemnda.

Kapittel 7 Internettside - publiseringer av avgjørelser – informasjon om manglende etterlevelse

§ 7-1 Transportklagenemndas side på Internett

(1) Klagenemnda skal ha en egen side på Internett.

(2) Alle avgjørelser nemnda fatter skal i sin helhet publiseres på klagenemndas internettside. Unntak gjelder for de delene av avgjørelsen som er taushetsbelagt i lov. Navn på personer som nevnt i § 5-9 skal likevel ikke publiseres med mindre vedkommende selv samtykker.

(3) Internettsiden skal inneholde en lenke til denne forskriften, adresser, telefonnummer og annen kontaktinformasjon, retningslinjene som er nevnt i § 4-2 (1) og årsberetningen som er omtalt i § 9-1.

§ 7-2 Informasjon om etterlevelse og statistikk

(1) Transportklagenemndas sekretariat skal sørge for at opplysninger som nevnt i § 5-7 (2) gjengis på egnet måte på internettsiden.

(2) Transportklagenemnda kan utarbeide lister og statistisk pregede oversikter over hvilke tjenesteytere som ikke har etterlevd nemndas avgjørelser og publisere disse på internettsiden.

Kapittel 8 Finansiering og godtgjørelse

§ 8-1 Fordeling av finansieringskostnader mellom transportsektorene

Kostnadene ved etablering og drift av klagenemnda dekkes gjennom kostnadsbaserte gebyrer som beregnes særskilt for de transportsektorene som er omfattet av klageordningen. Som grunnlag for gebyrene for den enkelte sektor, fordeles først nemndas samlede kostnader, medregnet offentlige avgifter, etter hvor stor andel av kostnadene som kan henføres til den enkelte sektor. Dermed beregnes de respektive gebyrene etter reglene i §§ 8-2 og 8-3.

§ 8-2 *Finansiering - Luftfart*

(1) Den sektorkostnaden som er beregnet for luftfarten ("luftfartskostnaden") etter reglene i § 8-1 dekkes gjennom et gebyr som kreves inn fra flyselskapene etter regelen i annet ledd og fra de foretakene som driver landingsplass etter reglene i tredje ledd. Gebyret beregnes og fastsettes normalt per kalenderår.

(2) Gebyr beregnes og innkreves bare for flygninger som gir passasjerene rettigheter overfor flyselskapet (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlag som nevnt i § 1-4 første ledd. Gebyret som skal betales av flyselskapene for den enkelte flygningen beregnes slik:

- a) Luftfartskostnaden multipliseres med en faktor som gjenspeiler hvor stor andel av samlet antall klager som er rettet mot flyselskapene.
- b) Summen fra a) divideres med forventet antall gebyrpliktige passasjeravganger fra norske lufthavner i vedkommende kalenderår.
- c) Summen fra b) multipliseres med antall passasjerer på den aktuelle flygningen.

Flygninger på eller fra Svalbard utløser ikke betalingsplikt for flyselskapene, og inngår heller ikke i beregningen etter bokstav c) ovenfor.

(3) Gebyret som skal betales av foretak som driver landingsplass fastsettes skjønnsmessig av nemndas styre (jf. § 4-2 (3)) slik at de samlede årlige innbetalingene dekker differansen mellom summene beregnet etter reglene i annet ledd bokstav a) og b). I tillegg skal gebyret dekke kostnadene ved å foreta innkreving etter fjerde ledd. Foretak som driver landingsplass på Svalbard betaler ikke gebyr etter første punktum.

(4) De foretakene som driver landingsplass krever inn gebyret fra passasjerene for de flygningene som foretas fra vedkommende foretaks lufthavner, og betaler dette videre til nemndas sekretariat. Nemnden dekker de kostnadene foretakene pådras etter første punktum. Foretakene kan velge å kreve inn gebyret sammen med avgifter hjemlet i luftfartsloven § 7-26, men i så fall skal det fremgå hvor stor del av beløpet som utgjør gebyr etter bestemmelsen her. Foretakene skal sørge for at gebyret holdes regnskapsmessig atskilt fra øvrige inntekter.

§ 8-3 *Finansiering – Jernbane*

Den sektorkostnad for etablering og drift som er beregnet for jernbanen etter reglene i § 8-1, dekkes gjennom et gebyr som kreves inn fra jernbaneforetakene etter reglene i annet ledd. Gebyret beregnes og fastsettes normalt forskuddsvis for hvert kalenderår.

Gebyr beregnes og innkreves bare for jernbanereiser som gir passasjerene rettigheter overfor jernbaneforetaket (tjenesteyteren) i henhold til rettsgrunnlaget som nevnt i § 1-5 første ledd. Gebyret skal betales av jernbaneforetakene og fastsettes på grunnlag av nemndas budsjett for jernbanesektoren, forholdsmessig fordelt mellom jernbaneforetakene etter antall klageberettigede passasjerer. Jernbaneforetakene plikter å gi slike opplysninger til nemnda.

Nemnda krever inn gebyrer fra jernbaneforetakene i henhold til annet ledd.

§ 8-4 *Godkjenning av gebyr*

Samferdselsdepartementet skal godkjenne gebyr fastsatt av styret etter reglene foran før det kan innkreves. Styrets forslag for kommende kalenderår må oversendes departementet innen 1. november hvert år.

§ 8-5 *Godtgjørelse*

Styret fastsetter godtgjørelsen til nemndas leder. Styret kan bestemme at også de øvrige nemndsmedlemmene og styrets leder skal ha godtgjørelse for sitt arbeid.

Kapittel 9 Årsberetning

§ 9-1 *Årsberetning*

Transportklagenemnda skal innen 1. mars hvert år avgi en årsberetning om virksomheten det foregående kalenderåret. Beretningen skal ikke inneholde taushetsbelagte opplysninger som umuliggjør at den i sin helhet publiseres i overensstemmelse § 7-1 (3) eller gjøres offentlig på annen måte. Årsberetningen skal inneholde statistikk over antall saker som har vært til behandling, herunder de som er avvist av sekretariatet.

Kapittel 10 Ikrafttredelse

§ 10-1 *Ikrafttredelse mv.*

Forskriften trer i kraft 1. februar 2012.

Fra samme tidspunkt

- (1) oppheves forskrift 31. oktober 2008 nr. 1168 om klagenemnd for flypassasjerer.
- (2) gjøres følgende endringer i forskrift 3. september 2010 nr. 1241 om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften): § 6, § 7, § 8, § 9 og § 10 oppheves, men gjelder for klager som Statens jernbanetilsyn plikter å behandle etter § 10-2 (2).

§ 10-2 *Overgangsregler mv.*

- (1) Transportklagenemnda starter sin behandling av klager etter § 1-5 fra 1. februar 2012.
- (2) Nemnda plikter å behandle alle klager som ikke er mottatt av Statens jernbanetilsyn etter tidspunktet fastsatt i første ledd. Statens jernbanetilsyn plikter å behandle klager det har mottatt før 1. februar 2012.