



DEPARTEMENTET

Kommunaludvalget
Folketinget

Dato 10. maj 2012
J. nr. 2012-911

Transportministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00
Telefax 33 12 38 93
trm@trm.dk
www.trm.dk

Kommunaludvalget har i brev af 7. marts 2012 stillet mig følgende spørgsmål 87 (KOU alm. del), som jeg herved skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra ikkemedlem af udvalget (MFU) Karsten Lauritzen (V).

Bank Danske Bank
reg. 0216 kt. 4069 065880
EAN 5798000893429
CVR 43265717

Spørgsmål nr. 87:

”Vil ministeren oplyse, hvor mange offentlige instanser – inden for ministerområdet – man som borger kan klage til i Danmark, herunder

- 1.hvor mange klager disse offentlige instanser har modtaget fra borgerne i 2011 eller 2010, hvis der ikke forefindes fuldt opgjorte tal for 2011?
- 2.om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år?
- 3.hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige?
- 4.hvor ofte en klager får medhold i sin klage?”

Svar:

Der kan klages til følgende 7 offentlige institutioner inden for Transportministeriets ressortområde:

- 1.Transportministeriet (departementet)
- 2.Vejdirektoratet
- 3.Trafikstyrelsen
- 4.Kystdirektoratet
- 5.Banedanmark
- 6.Jernbanenævnet
- 7.Havneklagenævnet



I det følgende besvares de stillede underspørgsmål for hver af de 7 ovenfor nævnte institutioner.

Side 2/12

Note: Det stillede spørgsmål forstås således, at det ikke omfatter henvendelser fra borgere, der er eller har været ansat inden for Transportministeriets område (personalesager). Endvidere medtages Ankeklagenævnet for Bus, Tog og Metro og DSB's kundeambassadør heller ikke, idet førstnævnte er et privat ankenævn, og sidstnævnte mere kan betegnes som et serviceorgan end et egentligt klageorgan, idet det ikke træffer afgørelser. Endelig er taksationsmyndigheder efter vejlovgivningen (der behandler erstatningssager i forbindelse med ekspropriationer m.v.) ikke medtaget.

1. Departementet

1.1 Center for Veje og Broer – Vejkontoret

1.1.1 Vejkontoret har i 2011 modtaget 6 klagesager. Vejkontoret har opgjort sagsantal siden 2001, hvor Vejkontoret modtog 3 klagesager.

1.1.2 På grund af de meget få klagesager, som behandles i Vejkontoret, er der ikke umiddelbart grundlag for at foretage en retsvisende opgørelse af, om der er sket en stigning i antallet af klager.

1.1.3 Det kan oplyses, at Vejkontorets jurister varetager klagesagsbehandlingen. Det vurderes, at der i 2011 ca. bliver brugt 4 timer per klagesag, idet det konkrete tidsforbrug i sagens natur varierer efter sagens karakter. For så angår borgerne, kan det oplyses, at en borger ikke skal betale noget klagegebyr ved indgivelse af klage.

1.1.4 Vejkontoret skønner på baggrund af erfaring fra 2011, at Vejdirektoratets afgørelser som hovedregel stadfæstes. Dette gælder således de 6 klagesager, der er behandlet i 2011.

1.2 Center for Veje og Broer – Brokontoret

Der kan klages til brokontoret over Kystdirektoratets og kommunalbestyrelses afgørelser efter kystbeskyttelsesloven, Kystdirektoratets afgørelser efter bekendtgørelse om bade- og bådebroer og afgørelser truffet af Femern Bælt A/S efter bekendtgørelse om delegation af visse opgaver og beføjelser ved projektering af Femern-Bælt-forbindelsen § 6, stk. 1.

1.2.1 Brokontoret har i 2011 modtaget i alt 19 klager, der er fordelt på følgende måde:

- 18 klager vedrørende kystbeskyttelse og anlæg på søterritoriet. 1 klage indeholder foruden klage efter kystbeskyttelsesloven også klage efter bekendtgørelse om bade- og bådebroer.



- 1 klage efter bekendtgørelse om delegation af visse opgaver og beføjelser ved projekteringen af Femern Bælt-forbindelsen.

Side 3/12

- 1.2.2 Idet registreringen af klager efter kystbeskyttelsesloven sker i Kystdirektoratet, foretager departementet ikke særskilt registrering af klager efter kystbeskyttelsesloven.

Kystdirektoratet har kun registreret antallet af klagesager siden 2009. I 2009 var antallet af klager 25, i 2010 var antallet af klager 14, mens antallet af klager i 2011 var 18. Det er Kystdirektoratets samlede opfattelse, at antallet af klagesager gennem de seneste 10 år har været stabilt, dog med årlige udsving.

Departementet kan tilslutte sig Kystdirektoratets vurdering af, at antallet af klagesager gennem de seneste 10 år har været stabilt, med årlige udsving, hvilket tilsvarende gælder for klagesager for øvrige områder.

- 1.2.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage har Brokontoret ikke foretaget nogen registrering af tidsforbruget på de enkelte sager, hvorfor det ikke er muligt at beregne en kostpris for det offentlige pr. klage.

Visse sager har dog et meget stort omfang og er derfor tids- og ressourcekrævende. Det skønnes, at der på enkelte sager er et effektivt tidsforbrug på to uger, svarende til ca. 80 timers effektiv netto-sagsbehandling.

For så vidt angår hvad det koster borgeren at klage, kan det oplyses, at der ikke er forbundet klagegebyr med klager til Transportministeren. Det bemærkes dog, at borgere kan have udgifter til advokat eller anden rådgiver i forbindelse med klager til Transportministeren.

- 1.2.4 Baseret på de tilgængelige data fra 2009-2011 kan det oplyses, at der er indkommet 57 klager, hvoraf i alt 15 sager er blevet hjemvist eller omgjort, hvilket svarer til 26,3 %.

Der knytter sig imidlertid visse forbehold til dette tal, idet der navnlig i 2011 er sket en voldsom stigning i antallet af hjemviste og omgjorte klagesager, hvilket delvis skyldes, at departementet i løbet af 2011 afgjorde mange sager, der var flere år gamle, og at flere sager blev hjemvist eller omgjort på grund af denne samme type fejl.

Således var der altså i perioden 2007-2010 blot 5 sager, der blev omgjort eller hjemvist, og havde der været tilgængelige data om-



kring antallet af klagesager fra før 2009, ville den samlede procent-sats af hjemviste klager formentligt have været noget lavere. Den ene klage, der er modtaget i 2011 i medfør af bekendtgørelse om delegation af visse opgaver og beføjelser ved projekteringen af Femern Bælt-forbindelsen, er endnu ikke afgjort.

1.3 Center for Kollektiv Trafik

1.3.1 Center for Kollektiv Trafik har i 2011 modtaget ca. 10 klager fra borgere.

1.3.2 Der har ikke været nogen stigning i antallet af indkomne klager.

1.3.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en sag, kan det oplyses, at det gennemsnitlige timeforbrug per sag anslås til 6 arbejdstimer, men at det konkrete tidsforbrug kan variere afhængigt af sagens karakter.

For så vidt angår borgerne kan det oplyses, at der ikke er forbundet noget klagegebyr for borgere, når de vælger at klage over en afgørelse til departementet.

1.3.4 Center for Kollektiv Trafik har oplyst, at langt størstedelen af de afgørelser, der klages over, bliver stadfæstet af departementet.

1.4 Internationalt Kontor

Der kan klages til Internationalt Kontor over Trafikstyrelsens afgørelser på luftfartsområdet. Det bemærkes i den forbindelse, at det alene er retlige mangler der kan klages over.

1.4.1 Internationalt Kontor har oplyst, at de ikke registrerer klager særskilt, men at det skønnes, at der indkommer 2-3 klager årligt.

1.4.2 Der har ikke været en stigning i antallet af indkomne klager.

1.4.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en sag, har Internationalt Kontor oplyst, at der ikke foreligger opgørelser over, hvor meget det koster at behandle sager i arbejdstid for departementet.

For så vidt angår borgerne, har Internationalt Kontor oplyst, at der ikke er forbundet noget klagegebyr for borgere med indgivelsen af en klage.



1.4.4 Internationalt Kontor har oplyst, at der ikke er grundlag for at vurdere, hvor mange der får medhold i klager, men det skønnes at det er få.

Side 5/12

1.5 Center for Erhverv og Analyse

Klageadgangen til Center for Erhverv og Analyse er afskåret for så vidt angår Trafikstyrelsens afgørelser på post-, bilsyn-, taxa-, gods- og buskørselsområdet. Dermed kan Trafikstyrelsens afgørelser ikke indbringes for departementet. Som led i det almindelige tilsyn med Trafikstyrelsen behandler departementet dog klager i relation til retlige mangler – det kan fx dreje sig om manglende overholdelse af bestemmelser i forvaltningsloven, offentlighedsloven mv.

1.5.1 Center for Erhverv og Analyse har oplyst, at de ikke registrerer klager særskilt, men at det skønnes, at antallet af klager ligger under 5 årligt.

1.5.2 Der har ikke været en stigning i antallet af klager inden for de seneste 10 år, da klageadgangen i løbet af denne periode er blevet afskåret på flere områder.

1.5.3 Det anslås, at centret bruger ca. 5-6 timer pr. klagesag. For så vidt angår borgerne, har Center for Erhverv og Analyse oplyst, at der ikke er forbundet noget klagegebyr for borgere med indgivelsen af en klage til departementet. Departementet har i øvrigt ikke grundlag for at vurdere borgernes eventuelle omkostninger ved at indgive en klage.

1.5.4 Da der ikke er særskilt registrering af klagerne, er der ikke grundlag for konkret at opgøre, hvor ofte klager får medhold, men det skønnes at være i meget få tilfælde.

2. Vejdirektoratet

2.1 Vejdirektoratet har oplyst, at der i 2011 var 348 indkomne sager. Vejdirektoratet har opgjort sagsantal siden 2003, hvori antallet af indkomne sager har svinget mellem 311 og 422 indkomne sager.

2.2 Vejdirektoratet vurderer ikke, at der skulle være nogen særlig stigning i tallene.

2.3 Vejdirektoratet har oplyst, at den primære udgift til behandling af klagesagerne i Vejdirektoratet er arbejdstid. I 2011 var gennemsnitsprisen på en klagesag ca. 4.600 kr., hvori der ikke er medregnet fællesomkostninger m.v.



Der er ikke forbundet nogen omkostninger for borgerne at klage til Vejdirektoratet.

Side 6/12

- 2.4 Vejdirektoratet skønner på baggrund af erfaring fra 2011, at ca. 25 % af klagerne får medhold i deres klage.

3. Trafikstyrelsen

Trafikstyrelsen er formelt klageorgan for afgørelser truffet af PostDanmark (3.1), afgørelser truffet af syns- og omsynsvirksomheder (3.2) og afgørelser truffet på luftfartsområdet for så vidt det angår passagerrettigheder, handicapsager (3.3.1) og afgørelser der er truffet af private organisationer og sagkyndige (3.3.2). Det bemærkes i den forbindelse, at Trafikstyrelsen selv træffer afgørelser på resten af luftfartsområdet og taxa-, bus- og godskørsel området. Disse afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, men der består en lempeligere domstolsadgang, idet det er Trafikstyrelsen der skal indbringe sagen for domstolene, såfremt borgeren ønsker dette. Borgeren bliver i det eventuelle afslag informeret om disse muligheder.

3.1 Postområdet

- 3.1.1 Trafikstyrelsen har oplyst, at de i 2011 har registreret 134 egentlige klager fra borgere over den befordringspligtige postvirksomhed Post Danmark. Heri er ikke medregnet henvendelser til Transportministeren. Som følge af kravet i postloven om, at der fra 1. januar 2012 skal være opstillet brevkasse ved indgangen til alle villaer, parcelhuse mv. uanset opførelsesår, har Trafikstyrelsen endvidere i løbet af 2011 registreret 439 sager om dette krav. Heri er igen ikke medregnet henvendelser til Transportministeren. Sagerne har primært handlet om ansøgning om fritagelse for opfyldelse af kravet.

- 3.1.2 Det er Trafikstyrelsens vurdering, at antallet af klager over Post Danmark har ligget nogenlunde på det samme niveau gennem den pågældende periode med undtagelse af 2008, hvor der blev registreret et væsentligt højere antal klager. Dette var primært forårsaget af Post Danmarks problemer med postkvaliteten det pågældende år.

- 3.1.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage, har Trafikstyrelsen oplyst, at en klagesag i gennemsnit indebærer et sagsbehandlingsforbrug på 3-4 arbejdstimer inklusiv journalarbejdet.

For så vidt angår hvad det koster borgerne at klage har Trafikstyrelsen oplyst, at der ikke er klagegebyr forbundet med klageadgang. Trafikstyrelsen har ikke noget grundlag for at vurdere borgernes eventuelle øvrige omkostninger ved indgivelse af en klage.



3.1.4 Trafikstyrelsen har oplyst, at de ikke i deres journalsystem registrerer, hvorvidt en klager får hel eller delvis medhold, men de oplyser samtidig, at det er vurderingen, at det sker i et meget begrænset antal sager.

3.2 Syn- og omsynsvirksomheder

3.2.1 Trafikstyrelsen har oplyst, at der i 2011 har været 144 klager over afgørelser i syns- og omsynsvirksomheder

3.2.2 Trafikstyrelsen har oplyst, at der i gennemsnit for perioden 2005-2010 har været 112 klager per år.

3.2.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage, har Trafikstyrelsen oplyst, at der er en betydelig variation i tidsforbruget vedrørende klagebehandlingen i de enkelte sager. Det vurderes, at en standardsag har et tidsforbrug på 5-10 timer.

For så vidt angår hvad det koster borgerne at klage har Trafikstyrelsen oplyst, at der ikke er klagegebyr forbundet med klageadgang. Trafikstyrelsen har ikke noget grundlag for at vurdere borgernes eventuelle øvrige omkostninger ved indgivelse af en klage.

3.2.4 Trafikstyrelsen har oplyst, at ud af de 144 klager har klageren fået medhold i 37 sager, hvilket svarer til 26 %.

3.3 Luftfartsområdet

3.3.1 Klagesager i henhold til EU-forordninger om passagerrettigheder og rettigheder for personer med reduceret mobilitet

3.3.1.1 Passagerer, der mener, at de har fået tilsidesat nogle rettigheder i forbindelse med en flyvning (kompensation for forsinkelser mv.) efter EU-forordningen, skal i første omgang skrive til luftfartsselskabet. I de tilfælde, hvor luftfartsselskabet ikke besvarer henvendelsen eller, hvis passageren ikke er tilfreds med luftfartsselskabets svar, kan der klages over luftfartsselskabet til Trafikstyrelsen.

På denne baggrund modtog Trafikstyrelsen i 2011 i alt 712 klager fra passagerer. Heraf har 496 skulle behandles af Trafikstyrelsen, 163 er blevet oversendt til andre EU instanser (National Enforcement Bodies), mens 53 er blevet afvist, idet de ikke har været omfattet af forordning (EF) 261/2004.

På samme måde kan personer med handicap klage til Trafikstyrelsen, hvis de ikke finder, at luftfartsselskabet i tilstrækkelig grad har taget hensyn til deres handicap.



3.3.1.2 Trafikstyrelsen har oplyst, at de siden forordningen trådte i kraft i 2005 har oplevet en markant stigning i antallet af klager omhandlende passagerrettigheder. De første par år var der i gennemsnit 300 klager om året, mens Trafikstyrelsen de sidste par år har modtaget mellem 700-800 klager om året.

Trafikstyrelsen har i perioden 2005-2011 modtaget 6-10 klager om året der omhandler luftfartsselskaber, der ikke har taget hensyn til et handicap. Af dem får klageren medhold i ca. 50 %.

3.3.1.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage, har Trafikstyrelsen oplyst, at det er vanskeligt at udtale sig om tidsforbruget per klage, idet dette afhænger af, hvor godt sagen er oplyst. Trafikstyrelsen anslår dog, at der årligt samlet anvendes i størrelsesordenen 1-1 ½ årsværk til disse områder.

For så vidt angår hvad det koster borgerne at klage oplyser Trafikstyrelsen, at der ikke er klagegebyr forbundet med klageadgang. Trafikstyrelsen har ikke noget grundlag for at vurdere borgernes eventuelle øvrige omkostninger ved indgivelse af en klage.

3.3.1.4 Trafikstyrelsen har oplyst, at i de sager der er blevet behandlet af Trafikstyrelsen har ca. 1/3 fået medhold.

3.3.2 Øvrige sager

Trafikstyrelsen har oplyst, at luftfartsloven giver mulighed for, at Trafikstyrelsen på visse områder kan delegerer beføjelser til bl.a. private organisationer og sagkyndige. Indenfor den hobbyprægede flyvning har Trafikstyrelsen delegeret en række beføjelser til flyveunionerne til bl.a. at træffe afgørelser inden for de områder, der er nærmere fastsat i bekendtgørelser. Endvidere har Trafikstyrelsen autoriseret en række flyvelæger (sagkyndige) til at foretage helbredsundersøgelser for luftfartspersonel på vegne af Trafikstyrelsen. De afgørelser som henholdsvis flyveunionerne og de autoriserede flyvelæger træffer kan påklages til Trafikstyrelsen.

3.3.2.1 Trafikstyrelsen har oplyst, at der i 2011 har været én klage over en flyvelæge.

3.3.2.2 Trafikstyrelsen har oplyst, at der i perioden 2007-2010 har været i alt 3 klager på området, hvoraf de to klager er over flyvelæger.

3.3.2.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage, har Trafikstyrelsen oplyst, at tidsforbruget er anslået til at være ca. 3 arbejdsdage per sag. Dermed er det samlede ressourceforbrug på Trafikstyrelsens "øvrige klagesager" således relativ beskeden.



For så vidt angår hvad det koster borgerne at klage har Trafikstyrelsen oplyst, at der ikke er klagegebyr forbundet med klageadgang. Trafikstyrelsen har ikke noget grundlag for at vurdere borgernes eventuelle øvrige omkostninger ved indgivelse af en klage.

3.3.2.4 Trafikstyrelsen har oplyst, at i de 3 sager der er blevet behandlet af Trafikstyrelsen har klager ikke fået medhold i nogen af sagerne.

4. Kystdirektoratet

Der kan klages til Kystdirektoratet over kommuners afgørelser efter § 4 i bekendtgørelsen om bade- og bådebroer samt over kommuners afgørelser efter kystbeskyttelseslovens § 11, stk. 2.

4.1 Kystdirektoratet har oplyst, at de ikke har nogen særskilt opgørelse over klager efter bekendtgørelsen om bade- og bådebroer. Kystdirektoratet skønner derfor, at direktoratet i 2011 modtog ca. 20 klager efter denne bestemmelse. Kystdirektoratet har i 2011 ikke modtaget nogen klager efter kystbeskyttelseslovens § 11, stk. 2.

4.2 Kystdirektoratet overtog administrationen af behandling af klager over kommunernes afgørelser efter bekendtgørelse om bade- og bådebroer i 2007, hvorfor vurderingen af omfanget af sager kun går 5 år tilbage.

Det er Kystdirektoratets vurdering, at antallet af klager ligger stabilt med årlige udsving på mellem 15 og 25 sager årligt. Der er således ikke registreret stigning i antallet af sager.

4.3 For så vidt angår hvad det koster for det offentlige at behandle en klage har Kystdirektoratet oplyst, at den gennemsnitlige kostpris for en klage, baseret på den produktive tid, er ca. 13.000 kr. pr. klage.

For så vidt angår hvad det koster borgeren at klage har Kystdirektoratet oplyst, at der ikke er klagegebyr forbundet med klageadgang. Der er således ingen omkostninger for borgeren, såfremt denne måtte ønske at klage.

4.4 Kystdirektoratet skønner, at ca. 10-15 % af sagerne *hjemvises* til fornyet behandling i kommunerne. Det bemærkes i den forbindelse, at sagerne kun helt undtagelsesvis *omgøres* til fordel for klager (maksimalt 3 sager siden 2007).

5. Banedanmark

5.1 Det bemærkes indledningsvist, at Banedanmark ikke laver en systematisk registrering af indkomne klager til virksomheden som klager, men som henvendelser. Det har ikke været muligt at opgøre hvor stor en andel



af henvendelserne der udgør klager, og hvorvidt klageren har fået medhold heri. Enkelte områder har imidlertid foretaget en sådan registrering, og hvor det er tilfældet, nævnes de særskilt.

Side 10/12

På baggrund af de indledende bemærkninger kan Banedanmark oplyse, at de i 2011 modtog:

- 1000 henvendelser fra borgere vedrørende naboforhold
- 146 henvendelser vedrørende trafikinformation
- 155 henvendelser vedrørende signalprogrammet, GSM-R projektet
- 330 støjhenvendelser

Der er ikke lavet nogen opgørelse over, hvor mange af ovenstående henvendelser der udgør klager.

Banedanmark modtog endvidere i 2011:

- 5 klager i forbindelse med høring af projektering af jernbanelandanlæg til Femern Bælt-forbindelsen
- 6 klager vedrørende København-Ringsted projektet.

Til ovenstående bemærker Banedanmark, at henvendelserne overvejende vedrører henvendelser fra naboer til banen, arealsager eller Banedanmarks trafikinformation.

Af andre henvendelser kan nævnes, at Banedanmark i medio 2010 indførte et system, som håndterer støjhenvendelser elektronisk og på en ensartet måde. Systemet består af en støjformular og GIS-baseret database. Støjformularen findes på Banedanmarks hjemmeside, hvor naboer til banen kan henvende sig, hvis de føler sig generet af støj fra jernbanen. Opgørelsen af støjhenvendelserne fremgår af Banedanmarks grønne regnskab. År 2011 var det første hele år, hvor støjformularen på hjemmesiden var i drift.

Signalprogrammets GSM-R projekt vedrører etableringen af signal- og sendemaster til det kommende signalsystem og medfører derfor bl.a. ekspropriationer og lignende, der typisk også resulterer i henvendelser til Banedanmark. Projektet blev iværksat i 4. kvartal 2010, men der nåede ikke at komme henvendelser eller klager til projektet i den periode.

Sidste år afsluttede Banedanmark sit arbejde med projekteringen af jernbanelandanlægget til Femern Bælt-forbindelsen, og i den forbindelse blev



der oprettet en separat postkasse, hvor borgere o.a. kunne henvende sig om projektet og den efterfølgende høring.

Side 11/12

København- Ringsted projektet har fra 2011 indledt arbejdet med ledningsomlægninger og ekspropriationer, hvilket også resulterer i henvendelser fra borgerne.

- 5.2 Banedanmark har oplyst, at de ikke råder over statistik, der angiver om der er sket en stigning i klagerne til virksomheden i de sidste 10 år. Der er dog sket en fordobling i henvendelserne til virksomheden mellem 2010 og 2011, men det skyldes primært, at projekter, der har haft deres hovedaktivitet i 2011 og ikke i 2010 er talt med. Regnes disse fra, er antallet af henvendelser rimelig konstant. Det bemærkes, at de enkelte områder/projekter har tilkendegivet, at de ikke mener, at der er sket nogen nævneværdig stigning i antallet af klager fra borgere og virksomheder igennem de sidste år.
- 5.3 Banedanmark har oplyst, at de ikke foretager særskilte opgørelser over omkostningerne ved at behandle klager. Det kan dog oplyses, at omkostningerne hertil afholdes indenfor Banedanmarks budgetmæssige rammer – dvs. primært på driftskontoen eller indenfor det enkelte projekts budget. For så vidt angår borgerne, kan det oplyses, at en borger ikke skal betale klagegebyr ved indgivelse af klage.
- 5.4 Banedanmark har oplyst, at det ikke har været muligt at foretage en decideret opgørelse af, om borgeren/virksomheden har fået medhold heri.

6. Jernbanenævnet (tidligere Jernbaneklagenævnet)

- 6.1 Jernbanenævnet har i 2011 modtaget 2 klager fra virksomheder.
- 6.2 I 2010 afløste Jernbanenævnet det tidligere Jernbaneklagenævnet. Fra 2001-2010 har Jernbaneklagenævnet afsagt afgørelser i 3 klagesager, hvorfor der er sket en stigning i klagesager indenfor de sidste 10 år.
- 6.3 For så vidt angår hvad det koster det offentlige at behandle en klage, skal det bemærkes, at der er tale om store og komplekse sager, hvorfor det gennemsnitlige tidsforbrug anslås til at udgøre 650 arbejdstimer per klagesag.

For så vidt angår hvad det koster en borger/virksomhed at klage, kan det oplyses, at der pålægges klager et klagegebyr på 4000 kr.

- 6.4 Jernbanenævnet har oplyst, at klager i den ene sag fik sin sag hjemvist til fornyet behandling i førsteinstansen, og i den anden sag blev førsteinstansens afgørelse erklæret ugyldig.



7. Havneklagenævnet

Side 12/12

Havneklagenævnet behandler sager i henhold til havnelovens § 5 om havnes modtagepligt. Det bemærkes indledningsvist, at denne klageinstans ikke er en instans som borgere kan klage til, men at det i stedet er en klageinstans for virksomheder, der ønsker at klage over havnevirk-somhed.

- 7.1 Havneklagenævnet har oplyst, at der i gennemsnit er 2-3 sager i behandling per år. Der foreligger endnu ikke en præcis opgørelse fra 2011, og i 2010 blev der ikke startet en sag op.
- 7.2 Havneklagenævnet har oplyst, at der ikke er sket en stigning i antallet af klager over de sidste 10 år.
- 7.3 Både for så vidt angår hvad det koster det offentlige at behandle en klage og hvad det koster borgeren at klage, har Havneklagenævnet oplyst, at det ikke koster noget at klage. Derimod kan det nævnes, at en gennemsnitlig sag koster 45.000 kr. i udgifter til honorar til nævnsmedlemmer samt mødelokaler mv. Derudover estimerer man et tidsforbrug på 2 arbejdsuger i Kystdirektoratet, der har sekretariatsfunktion for nævnet. Én gang har en nævnsafgørelse ført til en retssag, der blev ført til Højesteret. Dette medførte omkring 150.000 kr. i sagsomkostninger.
- 7.4 Grundet nævnets funktion føres der ikke statistik over, hvorvidt klager får medhold i klagesagen, men det vurderes at være knap halvdelen af tilfældene.

Med venlig hilsen

Henrik Dam Kristensen