



# **Reklamationer inom sjöfrakt – Case Transfennica**

Examensarbete

Magnus Brunnsberg

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	6430
Författare:	Magnus Brunnsberg
Arbetets namn:	Reklamationer inom sjöfrakt – Case Transfennica
Handledare (Arcada):	Siv Relander
Uppdragsgivare:	Transfennica Ltd
<p>Sammandrag:</p> <p>Det här examensarbetet handlar om reklamationer som orsakas av sjöfraktskador i Östersjöns ro-ro-trafik. Syftet är att undersöka vilka olika slags fraktskador som kan ske samt hur Case-företaget Transfennica Ltd behandlar reklamationer som orsakas av skador ombord på rederiets multifunktionella ro-ro-fartyg. Transfennica Ltd är ett rederi som ägs av holländska Spliethoff Group. Företaget transporterar gods till och från sju länder vid tio olika hamnar. Inom sjöfarten kan det ske fraktskador av otaligt många olika slag och i detta arbete nämns endast en del av dem. I studien undersöks inte skador/reklamationer vid någon särskild tidpunkt, i en viss hamn eller ombord på ett specifikt fartyg. Fokuset ligger vid Transfennicas allmänna praxis gällande reklamationshanteringsprocessen. Ytterligare avgränsas orsakerna bakom skadorna samt de ekonomiska konsekvenserna av dem från detta arbete. Skador är problematiska för alla de involverade parterna och det går tyvärr inte att undgå dem till 100 %. Då skador sker, leder det ofta till reklamationer. Betydelsen av en omsorgsfull reklamationshandling kan inte understrykas för mycket. Teorin i det här examensarbetet består av fyra delkapitel. Sjötransportens parter i Östersjöns ro-ro-trafik, olika typer av sjöfraktskador, transportdokument, reklamationer och försäkringar samt fraktbärens ansvar och ansvarsfrihet för skadorna. Forskningen utförs med hjälp av fyra kvalitativa semi-strukturerade intervjuer med Transfennicas personal. För arbetet studeras ett flertal olika databaser, böcker samt Internetkällor. Resultatet av arbetet bevisar att det dagligen sker fraktskador inom sjöfarten. En stor del av de olika skadetyperna som presenteras i arbetets teoridel, uppkommer även ombord på Transfennicas multifunktionella ro-ro-fartyg. Lyckligtvis är reklamationshanteringsprocessen vid Transfennica på en professionell nivå, även om det också finns rum för utveckling i framtiden.</p>	
Nyckelord:	fraktskador, reklamationer, ro-ro-fartyg, sjötransport, Transfennica Ltd, Östersjön
Sidantal:	85
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	04.04.2018

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	6430
Author:	Magnus Brunnsberg
Title:	Claims in sea freight – Case Transfennica
Supervisor (Arcada):	Siv Relander
Commissioned by:	Transfennica Ltd
<p>Abstract:</p> <p>The present thesis involves a case-study of claims due to cargo damages in sea freight on ro-ro vessels navigating in the Baltic Sea area. The aim of this study is two-fold: Firstly, it investigates the various types of cargo damages that occur in sea transport and, secondly, it introduces the ways in which Transfennica Ltd handles claims for damages having occurred on board the company's multifunctional ro-ro vessels. Transfennica Ltd is a shipping company owned by Dutch Spliethoff Group. The company transports cargo from seven different countries in ten different harbours. Countless different types of damages can occur during sea transport, but the present thesis investigates only a few of them. Also, damages/claims occurring during a specific time period, in a specific harbour or on board a specific vessel are not included in the scope of this thesis. Further, the causes of the damages as well as the financial consequences of them are excluded from this work. Rather, the focus is on Transfennica's general practices in processing claims. Damages are problematic for all parties involved and, unfortunately, they cannot be completely avoided. When damages occur, they often lead to claims, the importance of careful claims management cannot be emphasized enough. The theory of this thesis consists of four parts: sea transport operators in the Baltic Sea ro-ro traffic, various types of shipping damages, transport documents, complaints and insurances, as well as the carrier's liability and discharge from liability for damages. The study is conducted using four qualitative, semi-structured interviews with Transfennica's staff. Also, a variety of databases, literature and Internet sources have been studied. The results of this research provide evidence that shipping damages occur daily. A majority of the various types of damages, presented this thesis also occurs on board Transfennica's multifunctional ro-ro vessels. Fortunately, the claims management process at Transfennica is on a professional level, although there is room for future development.</p>	
Keywords:	Baltic Sea, cargo damages, claims, ro-ro vessels, sea transport, Transfennica Ltd
Number of pages:	85
Language:	Swedish
Date of acceptance:	04.04.2018

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>8</b>
1.1	PROBLEMFÖRMULERING .....	11
1.2	SYFTE .....	12
1.3	AVGRÄNSNINGAR .....	12
1.4	BEGREPPSDEFINITIONER .....	12
<b>2</b>	<b>SJÖFRAKT OCH FRAKTSKADOR</b> .....	<b>14</b>
2.1	SJÖTRANSPORTENS PARTER INOM ÖSTERSJÖNS RO-RO-TRAFIK .....	14
2.2	OLIKA TYPER AV SJÖFRAKTSKADOR .....	18
2.2.1	<i>Skador på fartygen</i> .....	19
2.2.2	<i>Skador på bilar</i> .....	20
2.2.3	<i>Skador på containrar och släpvagnar</i> .....	21
2.2.4	<i>Skador på det transporterade godset</i> .....	22
2.3	TRANSPORTDOKUMENT, REKLAMATIONER OCH FÖRSÄKRINGAR .....	24
2.4	FRAKTBÄRARENS ANSVAR OCH ANSVARSFRIHET FÖR SKADORNA .....	26
2.4.1	<i>SDR – Special Drawing Right</i> .....	28
2.5	SAMMANDRAG AV TEORIN .....	29
<b>3</b>	<b>METOD</b> .....	<b>29</b>
3.1	KVALITATIV OCH KVANTITATIV FORSKNING .....	29
3.2	INTERVJU SOM FORSKNINGSMETOD .....	29
3.3	FÖR- OCH NACKDELAR MED KVALITATIV FORSKNING .....	30
3.4	INFORMATIONSSÖKNINGSPROCESSEN .....	31
3.5	VAL AV METOD .....	32
3.6	INTERVJUERNA VID TRANSFENNICA .....	33
<b>4</b>	<b>RESULTAT</b> .....	<b>35</b>
4.1	PRESENTATION AV CASE-FÖRETAGET – TRANSFENNICA LTD .....	35
4.2	UNDERSÖKNINGENS VALIDITET OCH RELIABILITET .....	38
4.3	REKLAMATIONER VID TRANSFENNICA .....	39
4.3.1	<i>Intervjupersonerna</i> .....	39
4.3.2	<i>Undersökningens resultat</i> .....	40
<b>5</b>	<b>REKLAMATIONSPROCESSEN VID TRANSFENNICA</b> .....	<b>50</b>
5.1	TRANSFENNICAS REKLAMATIONSHANTERINGSAVDELNING .....	51

5.1.1	Arbetsbeskrivningen för en reklamationshanterare .....	52
5.1.2	Reklamationshanteringsprocessen .....	53
5.1.3	Krävande situationer för en reklamationshanterare .....	56
5.1.4	Reklamationshanteringsavdelningens problemlösningsmetoder.....	58
5.2	REKLAMATIONSHANTERING VID TRANSFENNICA I FRAMTIDEN.....	59
5.2.1	Utveckling av reklamationshanteringsprocessen .....	59
5.2.2	Förbättringsförslag åt reklamationshanteringsavdelningen .....	60
<b>6</b>	<b>SAMMANFATTNING.....</b>	<b>62</b>
6.1	FORTSATT FÖRSKNINGSIDÉER.....	63
<b>KÄLLOR</b>	<b>.....</b>	<b>64</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>.....</b>	<b>70</b>
BILAGA 1	.....	70
BILAGA 2	.....	72
BILAGA 3	.....	74
BILAGA 4	.....	77
BILAGA 5	.....	80
BILAGA 6	.....	83

## FIGURER

Figur 1. Östersjöområdet. (Baltic Sea 2020 2017) .....	9
Figur 2. Finska fartygs procentuella andel av utrikes sjötransporter, 1970–2016. (Trafikverket 2017).....	10
Figur 3. Utrikes sjötransporter från och till Finland 1970–2016. (Trafikverket 2017) ..	15
Figur 4. Ett fartyg drabbat av en märkbar skada. (Marine Accident Investigation Branch 2017).....	20
Figur 5. Exempel på en personbilsskada. (Liberty Mutual 2017) .....	20
Figur 6. Exempel på en grovt skadad container. (Walsch Marine 2017) .....	21
Figur 7. Exempel på en skadad släpvagn. (Amston 2017) .....	22
Figur 8. Belägenheten för fartygsolyckor på Östersjön år 2012. (Helcom 2014) .....	26
Figur 9. Olika fartygstyper som varit involverade i fartygsolyckor på Östersjön år 2012. (Helcom 2017).....	27
Figur 10. Hamnarna som Transfennica är verksam vid år 2018. (Transfennica 2018) ..	36
Figur 11. Spliethoff-typens fartyg m/v Timca. (Shipspotting 2017).....	38
Figur 12. De olika avdelningarna i Helsingfors och Kotka. ....	52
Figur 13. Parterna som är involverade i reklamationshanteringsprocessen. ....	53
Figur 14. En förenkling av reklamationshanteringsprocessen.....	55

## TABELLER

Tabell 1. Begreppsdefinitioner. ....	13
Tabell 2. Utrikes fartygstrafik i hamnarna efter fartygstyp, 2005–2016. Ankommande fartyg. (Trafikverket 2017) .....	17
Tabell 3. Utrikes fraktfartyg i hamnarna efter fartygstyp, 2005–2016. Avgående fartyg. (Trafikverket 2017).....	17
Tabell 4. Lista över Transfennica Ltd:s fartyg år 2018. ....	37
Tabell 5. Fråga 1: Intervjupersonens kön och ålder?.....	39
Tabell 6. Fråga 2: Intervjupersonens utbildning? Har du fått utbildning inom reklamationshantering?.....	40
Tabell 7. Fråga 3: Hur länge har du jobbat i företaget? Hur länge som reklamationshanterare?.....	40
Tabell 8. Fråga 4: Berätta om din vanliga arbetsdag, vad ingår i den? .....	41

Tabell 9. Fråga 5: Hur vanligt är det att det sker transportskador inom sjöfarten? .....	41
Tabell 10. Fråga 6: Hur förhåller sig Transfennica till reklamationer som orsakas av transportskador?.....	42
Tabell 11. Fråga 7: Vem sköter reklamationshanteringsprocessen i företaget? .....	42
Tabell 12. Fråga 8: Hur går reklamationshanteringsprocessen till i företaget? .....	43
Tabell 13. Fråga 9: Hur är de personerna som tar hand om processen skolade?.....	43
Tabell 14. Fråga 10: Hur lång tid tar det i genomsnitt att hantera en reklamation? .....	44
Tabell 15. Fråga 11: Hur prioriterar ni, vilka reklamationer behandlas först? .....	44
Tabell 16. Fråga 12: Vilket är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen? .....	44
Tabell 17. Fråga 13: Hurudana problem råkar reklamationshanteraren ut för i sitt arbete? .....	45
Tabell 18. Fråga 14: Vilka är de mest krävande situationerna/transportskadorna en reklamationshanterare råkar ut för i sitt arbete? .....	46
Tabell 19. Fråga 15: Hur löser ni problemsituationerna? .....	46
Tabell 20. Fråga 16: Är kunderna oftare nöjda eller missnöjda med Transfennicas sätt att hantera reklamationer som orsakas av transportskadorna? .....	47
Tabell 21. Fråga 17: Vilka är konsekvenserna om reklamationshanteringen inte sköts väl? Exempel från någon process som hanterats bristfälligt? .....	47
Tabell 22. Fråga 18: Vilka är konsekvenserna av en välskött reklamation? Exempel från någon process som skötts väl?.....	48
Tabell 23. Fråga 19: I jämförelse med era konkurrenter, hur väl anser ni att hanteringsprocessen sköts vid Transfennica?.....	48
Tabell 24. Fråga 20: Tycker du att ni borde göra någonting bättre? Hur skulle du utveckla verksamheten? .....	49
Tabell 25. Fråga 21: Fritt ord. Är det någonting relevant du vill tillägga som inte ännu framkommit i intervjun?.....	50

## 1 INLEDNING

Sjöfarten har en betydande roll i världsekonomin. Cirka 90 % av all världens internationella godstrafik transporteras till sjöss. Man kan fråga sig varför sjöfartens andel är så stor. Svaret hittar man ifrån geografin. Tre fjärdedelar av jordens yta är täckt med vatten. Då man samtidigt ser på mängden gods som i dagens globala värld fraktas världsdelen emellan, kan man konstatera att andra realistiska möjligheter helt enkelt inte finns (Jense 2005). I dagens läge har sjöfarten stora utsläpp. Dock kan man inte tveka faktumet att man till sjöss kan transportera en överlägsen mängd gods runt världen. Att kunna frakta mycket varor ombord på ett fartyg är effektivt från kostnadernas och även miljöns synvinkel. Utan vidare finns det flera faktorer speciellt inom miljöfrågor som kräver utveckling, men redan nu kan man se att sjöfarten tagit stora gröna framsteg i sin utveckling. (Andersson 2015)

Östersjön är betydelsefull för finländska sjötransporter. Det är ett av de mest trafikerade haven i världen med en andel på 15 % av hela den världsomfattande frakttrafiken (Trafik 2017). Östersjön är omringat av nio länder. De är Finland, Sverige, Danmark, Tyskland, Polen, Litauen, Lettland, Estland och Ryssland. En alltmer växande trafikmängd ökar även risken för olyckor. Av dessa olycksfall drabbas alla de olika parterna inom Östersjöns verksamhetsområde, och inte minst innanhavet självt. (Tervalta et al. 2009)

Östersjön är delad i den Egentliga Östersjön, som sträcker sig från Danmark ända fram till Ålands hav. Utöver det finns det större och mindre vikar i Östersjön, till exempel Finska viken, Bottniska viken och Rigabukten. (Nilsson 2005)



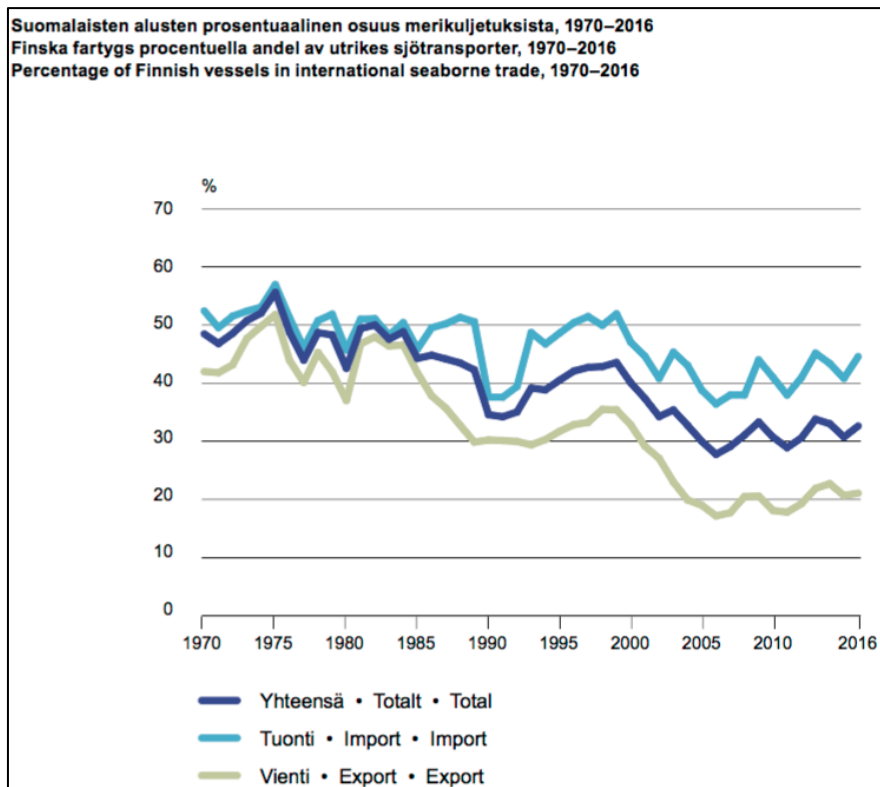
Figuren nedan visar hur Östersjön geografiskt är fördelad.



Figur 1. Östersjöområdet. (Baltic Sea 2020 2017)

Utrikeshandeln har en betydande roll för den ekonomiska välfärden i Finland. Då man mäter Finlands export- och importsiffror enligt vikten i ton, transporteras 77 % av importen och 90 % av exporten sjövägen. Typiskt för den finländska sjötransporten är en stor mängd långtradare och släpvagnar, medan transporter med containrar är vanligare i trafiken utanför Europa. Containrarnas andel av trafiken i Europa växer dock ständigt. (Logistiikan Maailma 2017)

Det finns tiotals hamnar i Finland, men över 80 % av lasten rör sig via de tio största hamnarna. Till dessa hamnar hör bl.a. Helsingfors, HaminaKotka och Nådendal (Logistiikan Maailma 2017). Totalt fraktades från och till Finland 109 miljoner ton gods år 2014. Av denna mängd var sjötransportens andel 96 miljoner ton. Landsvägstransporten svarade för 11 miljoner ton och flygfrakten för 190 000 ton. (Liikennevirasto 2015)



Figur 2. Finska fartygs procentuella andel av utrikes sjötransporter, 1970–2016. (Trafikverket 2017)

Idag sköts 30 % av Finlands utrikeshandels sjöfrakt med finländska rederier, varav största delen är koncentrerade i Östersjöområdet (Logistiikan Maailma 2017). Som det framgår av informationen i figur 2, har andelen av de finska fartygen i internationell sjötransport minskat med ungefär hälften under de senaste 36 åren. (Trafikverket 2017)

Detta examensarbete behandlar olika slag av fraktskador som kan uppstå i sjötransport inom Östersjöområdet samt reklamationer som dessa skador leder till. Fraktskador orsakar de olika parterna i transportkedjan mycket tilläggskostnader. Exempelvis i landsvägstransporten, där mest olyckor sker, är de årliga kostnaderna för olyckor orsakade av extrema väderförhållanden 10 miljarder euro (Nokkala et al. 2012). Då man tänker på att detta endast är en liten del av alla olyckor som sker, kan man konstatera att transportskador och dess konsekvenser har en betydande roll för företagen oavsett transportsätt. I arbetet kommer fraktskador och transportskador att användas som synonymer till varandra.

Examensarbetet består av en empirisk undersökning som behandlar transportskador inom sjöfarten, mer specifikt reklamationer. Case-företaget i detta arbete är Transfennica Ltd, vars hantering av fraktskador/reklamationer orsakade av sjöfrakten undersöks.

## 1.1 Problemformulering

Skador är problematiska för alla och de går tyvärr inte alltid att undvika. Olyckor och misstag sker för alla människor och de har ofta negativa konsekvenser. Sjöfarten är inget undantag, gods i trafiken är också utsatta för skador.

Fraktskador har en stor inverkan på alla företags verksamhet. Den globala handeln är beroende av att de logistiska flödena fungerar väl. Trots att alla aktörer har som målsättning en klanderfri verksamhet, uppstår det ofta transportskador. Detta orsakar alltid kostnader för någon aktör vilket syns direkt i företagets finansiella resultat. (Finansbranschens Centralförbund 2009)

En skada leder ofta till en reklamation. Det är viktigt att i alla företag fundera över hur man hanterar reklamationerna som orsakas av bl.a. fraktskadorna. Om man tänker sig själv i den situationen att ens egen vara har skadats under transporten, blir man givetvis inte glad över det. Dock kan företaget påverka på kundens attityd och stämning beroende på hur reklamationen behandlas, det är också en del av kundservicen och kundupplevelsen. Om en kund får dålig service, finns det en risk att hen berättar om sina dåliga erfarenheter vidare till andra. Sålunda kan företaget som misskött reklimationsprocessen få ett dåligt rykte. Speciellt inom dagens digitaliserade värld fullt av sociala medier, kan sådana negativa upplevelser spridas snabbt. (Kuusinen 2012)

En reklamationshanterares arbete kan vara utmanande, tidvis till och med motbjudande. Att lyssna på klagomål från kunder är tungt. Därför är det viktigt att företagen rekryterar lämpliga personer till dessa uppgifter, som klarar av att sköta även beklagliga situationer. Som reklamationshanterare måste man kunna begripa situationen från kundens synvinkel och erbjuda kundservice av hög klass. (Kuusinen 2012)

Jag har arbetat vid Transfennica som reklamationshanterare en sommar. Därför är jag intresserad av att fördjupa mina kunskaper inom detta område.

## 1.2 Syfte

Syftet med examensarbetet är att undersöka vilka olika slags fraktskador som kan ske ombord på Transfennicas multifunktionella ro-ro-fartyg i Östersjötrafiken. Utöver detta dokumenteras hur Transfennica behandlar reklamationer orsakade av fraktskadorna.

## 1.3 Avgränsningar

Behandlingen av olika typer av skador avgränsas till varuskador inom Östersjötrafiken och mer specifikt till ro-ro-fartyg, i och med att Transfennicas verksamhet är fokuserad på den typen av fraktfartyg. Det kan uppstå olika skador inom sjöfrakten. I detta arbete nämns endast en del av dem.

Undersökningen tar inte ställning till orsakerna bakom fraktskadorna eller hurdana finansiella förluster fraktskadorna orsakar företaget. Undersökningens resultat baserar sig endast på intervjuerna med Transfennicas personal, inte alla de olika parterna i transportkedjan, p.g.a. att i arbetet dokumenteras rederiets sätt att hantera reklamationerna. Intervjuerna för undersökningen utfördes den 24 och 30 januari 2018.

Studien tar heller inte ställning till hur en reklamation gällande en specifik enhets skada hanteras, utan fokuset är i företagets allmänna praxis gällande reklamationshandlingen. Dessutom analyseras inte enskilda fall eller reklamationer vid någon viss tidpunkt, vid någon viss hamn eller ombord på något specifikt fartyg.

## 1.4 Begreppsdefinitioner

I den påföljande listan förklaras några begrepp för att underlätta läsaren att förstå innehållet i arbetet. I Nationalencyklopedin (2017) finns inte en förklaring för varken **fraktskador** eller **transportskador**. Därför presenteras dessa två begrepp skilt.

Tabell 1. Begreppsdefinitioner.

<b>Bulklast:</b> <i>Bulklast, last av ett och samma slag som transporteras oförpackad i fartygs lastrum (t.ex. spannmål och kol).</i>
<b>Case:</b> <i>Vid Transfennicas reklamationshanteringsavdelning kallas de olika fallen som hanteras för <u>Case</u>. Det är yrkesslang och används i detta arbete för att underlätta förståelsen av reklamationshanteringsprocessen.</i>
<b>Enhet:</b> <i>Inom Transfennicas fartygstrafik kallas alla de transporterade fordonen för enheter. Det är en gemensam benämning på bl.a. släpvagnar, containrar och bilar.</i>
<b>Frakt:</b> <i>organiserad transport av (större) gods.</i>
<b>Portbilder:</b> <i>Bilder som tas på enheterna i hamnen. I lastningshamnen före de anländer på fraktbärens ansvarsområde och i lossningshamnen innan de åker ut från fraktbärens ansvarsområde.</i>
<b>Redare:</b> <i>Ägare av andel i fartyg. Redaren kan på olika sätt upplåta nyttjandet av fartyget till andra kontraktsparter.</i>
<b>Ro-ro-fartyg:</b> <i>(av engelskans roll on, roll off) fartyg med lasthantering där lasten körs ombord på trailrar eller vagnar över en eller flera ramper i ändskeppet eller i fartygets sidor.</i>
<b>SDR:</b> <i>(Special Drawing Right) den särskilda dragningsrätten. Konstgjord valutaenhet, vars värde baserar sig på flera olika valutors kurser.</i>
<b>Skada:</b> <i>Skadeståndsrättslig term för fysisk förändring som drabbar en person eller sak eller annan förändring till det sämre i en persons ekonomiska eller personliga förhållanden.</i>
<b>Stuveriarbetare/Stuvare:</b> <i>Person som utför lastning och lossning av fartyg och inte tillhör besättningen.</i>
<b>Transport:</b> <i>Förflyttning av gods eller personer, för gods även tillhörande hantering såsom av- och pålastning.</i>

Av detta kan man dra den slutsatsen att fraktskador i sin enkelhet betyder skador orsakade under en organiserad transport av gods, där ett vederlag betalas. Med fraktskador/transportskador inom sjötransport menas i detta arbete alla de skador som orsakas under

den tid som transportören (rederiet) ansvarar för den last som är på väg ombord, är ombord eller skall lossas i slutdestinationen.

## **2 SJÖFRAKT OCH FRAKTSKADOR**

Det är viktigt att förstå fraktskadornas betydelse. De orsakar alltid finansiella förluster i någon form. Speciellt för företag som har transporter som sin huvudsakliga verksamhet, har fraktskadorna och deras hantering en mycket viktig roll (Primus 2012).

Teoridelen är indelad i fyra huvudrubriker. Först presenteras sjötransportens parter inom Östersjöns ro-ro-trafik och därefter olika typer av sjöfraktskador. Sedan behandlas transportdokument, reklamationer och försäkringar. Sista delen av teorin behandlar fraktbärens ansvar och ansvarsfrihet för skadorna.

Denna ordning är vald därför att man först måste känna till vilka de olika parterna inom verksamhetsområdet är. Därefter kan man gå in på sjöfraktskador som kan leda till reklamationer. Vid detta skede bör man även känna till de olika transportavtalen och eventuella försäkringarna. Slutligen måste man vara medveten om hurudant ansvar fraktbärens egentligen har och vilka faktorer som minskar eller t.o.m. helt befriar rederiet från ansvar.

### **2.1 Sjötransportens parter inom Östersjöns ro-ro-trafik**

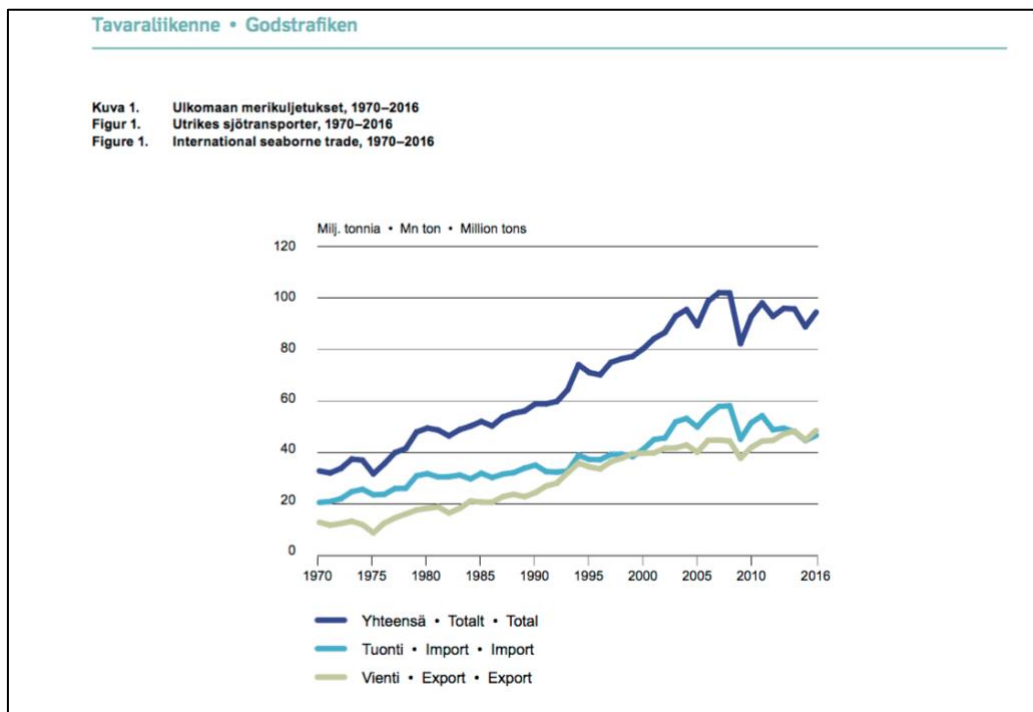
I sjötransporten är flera olika parter involverade och det är nödvändigt att känna till vilka de är då en fraktskada uppstår. Dickie (2014) nämner de olika parterna: säljaren, redaren, speditören, fraktbärens/transportören (rederiet), varumottagaren, köparen och notifieringsparten (den som bör meddelas åt när fartyget anländer till slutdestinationen, ofta varumottagaren/köparen). Även banker är en part i sjötransporter eftersom de sköter alla transaktioner mellan aktörerna.

Utöver det har stuveriföretagen en central roll i sjötransporten. Rederiernas affärsverksamhet är att transportera varan. Att stå länge i hamnen orsakar mera kostnader.

Stuvarna sköter handlingen av frakten i hamnarna, för att lastningen och lossningen skall ske så effektivt som möjligt. (International Institute of Marine Surveying 2014)

Östersjön är ett av världens mest trafikerade havsområden. Omkring 2000 stora fartyg trafikerar ständigt på Östersjön. Bland dessa är t.ex. passagerarfartyg, fraktfartyg och tankfartyg. Enligt WWF:s rapport från år 2010 om Östersjöns utvecklingsprognos, kommer fartygstrafiken i Östersjön att fördubblas inom 20 år (WWF 2016). Godstrafikens andel av sjötransporterna är betydande. År 2016 fraktades gods enbart via finska hamnar utrikes totalt 94,9 miljoner ton. Dessa utrikestransporter sköttes av 45 hamnar i Finland. Utöver det fraktades dessutom 5,5 miljoner ton gods inrikes till sjöss. (Trafikverket 2017)

Från informationen i figur 3 framgår den kraftiga tillväxten i antalet fraktat gods från och till Finland mellan åren 1970–2016. Den alltmer ökande sjötrafiken orsakar den sårbara Östersjön, som redan är ett av världens mest förorenade hav, även verkliga miljöproblem. (WWF 2017)



Figur 3. Utrikes sjötransporter från och till Finland 1970–2016. (Trafikverket 2017)

I Östersjöns fraktrafik har ro-ro-fartygen en central roll. I Helsingfors hamn, som är en av Östersjöområdet ledande hamnar, transporterades 73 % av godsfrakten med ro-ro-fartyg år 2011. (Port of Helsinki 2011)

Med ro-ro-fartyg, som kommer från engelskans roll-on-roll-off (Malmström et al. 2002), menas ”*fartyg med lasthantering där lasten körs ombord på trailrar eller vagnar över en eller flera ramper i ändskeppet eller i fartygets sidor.*” (Nationalencyklopedin 2017). I sjötransportens historia är ro-ro-fartyg relativt unga. De har varit i bruk i handelstrafiken sedan skiftet av 1940–1950-talet, speciellt inom kortare sträckor, vilket passar bra i Östersjötrafiken. Ro-ro-fartyg kan användas mångsidigt till flera olika typer av frakt. Med de s.k. multifunktionella ro-ro-fartygen, som Case-företaget i detta arbete opererar med, kan man transportera bl.a. släpvagnar, containrar, lastpallar och bilar. (Ventura 2017)

Då man opererar med ro-ro-fartyg inom Östersjön, som är geografiskt sätt beläget i Norden, bör även olika isklasser i fartygen beaktas. I Case-företaget Transfennica, som fraktar gods med multifunktionella ro-ro-fartyg, hör alla rederiets 11 fartyg till de högsta isklasserna, 1A & 1A Super (Transfennica 2018). Isklassen 1A innebär att fartyget klarar av trafik i svåra isförhållanden, d.v.s. >50 cm tjock is. 1A Super är den högsta isklassen i de svensk-finska isklassbeteckningarna och i praktiken betyder det att fartyget klarar av extrema isförhållanden, >100 cm tjock is. (Sjöfartsverket 2016)



Tabell 2. Utrikes fartygstrafik i hamnarna efter fartygstyp, 2005–2016. Ankommande fartyg. (Trafikverket 2017)

Taulukko 16. Satamien ulkomaan alusliikenne alustyypeittäin, 2005–2016  
 Tabell 16. Utrikes fartygstrafik i hamnarna efter fartygstyp, 2005–2016  
 Table 16. International seaborne trade through Finnish ports by vessel type, 2005–2016

Saapuneita aluksia • Ankommande fartyg • Vessel arrivals

Vuosi År Year	Matkustaja-alukset Passagerarfartyg Passenger vessels			Ro-ro-matkustaja-alukset Roro-passagerarfartyg Ro-ro passenger vessels			Ro-ro-lastialukset Roro-lastfartyg Ro-ro cargo vessels			Irtolastialukset Bulkfartyg Bulk carriers		
	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo
		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t
2005	2 408	15,7	-	17 712	197,7	3 221	6 033	29,5	5 438	628	3,3	5 899
2006	2 263	13,9	-	16 501	198,5	3 534	6 420	33,2	6 110	682	4,3	7 825
2007	2 223	13,1	-	16 232	217,5	4 627	5 454	28,9	6 011	656	3,9	7 679
2008	1 729	14,8	-	14 450	227,5	4 509	6 079	32,5	6 218	586	3,8	6 255
2009	2 279	15,5	-	12 242	229,1	3 698	5 167	27,0	4 015	333	2,4	2 453
2010	2 143	14,9	-	12 242	232,3	4 294	4 721	26,1	4 615	394	2,5	3 293
2011	2 182	15,2	-	12 468	235,9	4 468	4 754	25,7	4 840	394	2,9	3 076
2012	2 283	15,8	-	11 740	230,2	3 825	5 372	32,2	5 016	452	3,3	2 328
2013	1 775	16,3	-	12 528	250,7	4 034	4 105	26,8	4 492	485	3,8	2 757
2014	1 652	16,7	-	13 385	254,7	4 530	3 697	23,9	4 096	520	4,7	3 092
2015	1 700	17,4	-	13 557	251,1	4 339	3 832	23,7	3 910	620	4,0	2 111
2016	1 633	16,3	-	14 177	266,7	4 373	4 140	24,9	4 273	559	3,9	2 050

Informationen i tabell 2 och tabell 3 åskådliggör de olika fartygstypernas antal i trafik både till och från Finland mellan åren 2005–2016. Man kan tydligt märka att andelen av ro-ro-lastfartygen har minskat under de senaste tio åren både i ankommande och avgående fartyg.

Tabell 3. Utrikes fraktfartyg i hamnarna efter fartygstyp, 2005–2016. Avgående fartyg. (Trafikverket 2017)

Lähteneitä aluksia • Avgående fartyg • Vessel departures

Vuosi År Year	Matkustaja-alukset Passagerarfartyg Passenger vessels			Ro-ro-matkustaja-alukset Roro-passagerarfartyg Ro-ro passenger vessels			Ro-ro-lastialukset Roro-lastfartyg Ro-ro cargo vessels			Irtolastialukset Bulkfartyg Bulk carriers		
	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo	Luku Antal Number	Netto Netto Net	Lasti Last Cargo
		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t		Milj. Mn Mill	1 000 t
2005	2 408	15,7	-	17 708	197,5	3 590	6 031	29,5	10 539	628	3,2	1 842
2006	2 264	13,9	-	16 506	198,7	3 681	6 427	33,2	11 752	679	4,3	3 172
2007	2 223	13,1	-	16 236	217,3	5 006	5 458	28,8	10 778	654	3,9	2 265
2008	1 728	14,8	-	14 450	227,5	4 392	6 064	32,3	10 624	589	3,8	3 323
2009	2 280	15,5	-	12 248	229,2	3 341	5 195	27,2	8 702	336	2,4	3 411
2010	2 139	14,9	-	12 254	232,7	4 007	4 710	26,0	9 044	393	2,5	2 941
2011	2 181	15,2	-	12 477	236,3	4 102	4 792	25,9	8 835	396	2,9	4 050
2012	2 281	15,8	-	11 762	230,8	3 474	5 470	32,7	8 453	448	3,3	5 011
2013	1 777	16,4	-	12 540	251,1	3 970	4 204	27,4	7 954	488	3,8	5 912
2014	1 652	16,6	-	13 399	255,2	4 826	3 814	24,4	7 775	521	4,7	7 256
2015	1 700	17,4	-	13 565	251,2	4 813	3 903	24,1	7 536	617	4,0	5 366
2016	1 632	16,3	-	14 176	266,6	4 758	4 231	25,5	7 847	560	3,9	5 388

Även om ro-pax-fartygens (ro-ro-passagerarfartyg) andel är överlägset störst i denna jämförelse, är mängden frakt ändå störst med ro-ro-lastfartygen i avgående fartyg. Gällande ankommande fartyg, märker man att skillnaden i mängden last är jämnare mellan ro-pax- och ro-ro-fartygen. År 2016 hade ro-pax-fartygen aningen mera last ombord, medan t.ex. år 2013 var ro-ro-lastfartygens lastmängd större. (Trafikverket 2017)

## 2.2 Olika typer av sjöfraktskador

Då man talar om olika typer av sjöfraktskador, bör man först vara medveten om vad som egentligen fraktas sjövägen. Frakt eller last klassas ofta till två större grupper, bulklast och allmän last. De större grupperna är indelade i undergrupper. Bulklasten delas in till last i vätskeform (ex. olja) och torrlast (ex. socker). Den s.k. allmänna lasten är däremot indelad i tre undergrupper: Icke-containerpackade produkter, containerförpackade produkter samt enkelt förstörbara produkter. Som namnet säger, är de två först nämnda antingen packade in i en container eller utanför en container (direkt på däck). Enkelt förstörbara produkter är däremot bl.a. livsmedel, som djurkött. (Faculty of maritime studies Rijeka 2017)

En vara kan skadas på flera olika sätt under en sjöresa. Vädret är en faktor som rederierna alltid bör ta i hänseende. T.ex. stormar kan orsaka stor skada för både fartygen och de fraktade varorna, utöver det kan även miljön drabbas (Novo-Corti et al. 2015). En ordentlig förpackning samt förtöjning av förpackningen ombord är det bästa sättet att skydda produkterna för eventuella skador under sjöresan (ICHCA 1998). Även förpackningen kan skadas på olika sätt. Bland annat pappersrullar som fraktas drabbas av skärsår, sprickor, rynkor, smuts eller fuktighet. I mindre skador kan skadorna lappas med t.ex. tejp, men om en större skada sker, bör de skadade elementen alltid granskas och värderas ifall de ännu går att använda (Svartbäck 2017).

Ombord på fraktfartyg transporteras ofta tunga varor och stora mängder under en resa. Försummelser av säkerhetsanvisningarna kan orsaka skador i den fraktade produkten, men även en container där godset fraktas kan skadas. I extremfall kan fartygen och dess personal, d.v.s. människor ombord bli allvarligt skadade eller i värsta fall dö. De ovannämnda skadorna kallas för direkta skador, medan t.ex. konsekvenser för ekonomin

och miljön kallas för indirekta skador. Inom Östersjöområdet fraktas varor främst med släpvagnar och containrar. Papper och stål är även vanliga produkter i Östersjötrafiken. Utöver det fraktas bl.a. fordon som maskiner och personbilar till sjöss. (Andersson 2017)

Behandlingen av frakten som lastas ombord och lossas sköts av stuvarna, d.v.s. stuveriarbetarna. Det betyder dock inte att alla varuskador automatiskt är på stuvornas ansvar. Planen för varornas läge ombord (eng. stowage plan) har en central roll. Säkerheten är alltid första prioritet. Fartyget måste vara planerat/lastat så, att det hålls stabilt och segelbart. Ifall det inte är det, kan bl.a. vädret orsaka skada för all ombordvarande frakt. (Faculty of maritime studies Rijeka 2017)

Stölder är även en faktor som beaktas som fraktskada. Det är ett globalt problem som orsakar bekymmer åt både kunder och företagen. Enligt Palmer (2010) stjäls det enbart i USA frakt för ett värde av cirka 30 miljarder amerikanska dollar årligen.

### **2.2.1 Skador på fartygen**

Fraktfartygen drabbas också av skador både under sjöresan och vid lastningen/lossningen. Det kan handla om skador orsakade av stuvarna, om stuveriarbetet inte har skötts med tillräcklig omsorg. Lastningen och lossningen sköts under befälhavarens övervakande och ansvar, vilket betyder att dessa skador alltid borde upptäckas omedelbart. (Alandia Marine 2015)

Olyckor inom sjöfarten bör alltid tas på allvar. På Östersjön sker olyckor för frakt-, tank- eller passagerarfartyg i genomsnitt var tredje dag. Mellan åren 1989–2011 skedde totalt cirka 1500 olyckor i Östersjötrafiken. I de mest extrema fallen har fartyg t.o.m. sjunkit (Mäkinen & Huhtanen 2012). Skadorna på fartygen kan sålunda variera mellan små skador i fartygets delar till att ett fartyg sjunker. (Mackin 1998)



*Figur 4. Ett fartyg drabbat av en märkbar skada. (Marine Accident Investigation Branch 2017)*

### **2.2.2 Skador på bilar**

Personbilar, som fraktas mycket ombord på ro-ro-fartyg, kan likaså drabbas av skador i sjöfrakten. Nya fordon, där medräknat även personbilar, är enheter av högt värde. Även om man kunde tro att denna typ av vara alltid är väl skyddad, är det de facto inte ovanligt att personbilar skadas då de transporteras sjövägen. (Sevatas 2017)

Även personbilar kan drabbas av flera olika slags skador. Skadorna kan indelas enligt sin allvarlighetsgrad till tre kategorier: små/obetydliga skador, måttliga/milda skador samt allvarliga/stora skador. Små skador av personbilar är vanliga, t.ex. skråmor, små bucklor eller sprickor i bilens lampa. Till de s.k. måttliga skadorna räknas bl.a. större bucklor, skador i dörrarna eller stänkskydden. Allvarligare skador handlar sedan om mer omfattande skador på fordonet, där hela bilen är tungt skadad. (Liberty Mutual 2017)



*Figur 5. Exempel på en personbilsskada. (Liberty Mutual 2017)*

### 2.2.3 Skador på containrar och släpvagnar

Enheterna som man fraktar gods med kan även skadas under sjötransporten. Enbart containrar och deras innehåll som transporteras runt världen drabbas varje timme av skador av ett värde av nästan tio miljoner euro. På grund av fraktskador i containerlogistiken ökar de fraktade varornas pris årligen med 44 miljarder euro. (Seppälä 2016)

En container drabbas ofta av ett flertal olika skador. Typiska exempel är mindre eller större bucklor i containerns väggar eller tak. Speciellt om bucklan är inåtvänd, påverkar det direkt på lastutrymmet i containern. Dörrarna är utan vidare en av de viktigaste delarna i en container. Om en containers dörr inte fungerar klanderfritt, är det sannolikt att även godset innanför containern blir skadat. Även hål i en container kan förekomma. Precis som i fallet med dörrarna, kan ett hål orsaka skada för godset innanför containern. (Herr 2015) T.ex. kan det regna in vatten i containern under sjöresan.

Det är av stor vikt att inte operera med skadade containrar, utan alltid så fort som möjligt reparera skadorna för att förebygga förstörelse i den fraktade varan. Ytterligare är rostskador vanliga för containrar och även de kan förebyggas med att omsorgsfullt sköta om containrarna. (Herr 2015)



Figur 6. Exempel på en grovt skadad container. (Walsch Marine 2017)

Släpvagnar, som fraktas mycket ombord på ro-ro-fartyg, kan likaså skadas på flera olika sätt under de olika skeden av transporten. I princip kan alla släpvagnens yttre delar bli skadade i någon form. Vanliga yttre skador för släpvagnarna är t.ex. skador på dess ben, stötdämpare, sidopaneler eller hjul (Transfennica 2006). Så som med containrarna, orsakar en skadad släpvagn på liknande sätt risker för det fraktade godset.



*Figur 7. Exempel på en skadad släpvagn. (Amston 2017)*

#### **2.2.4 Skador på det transporterade godset**

Det transporterade godset drabbas dagligen av skador i något skede av den logistiska kedjan (Finansbranschens Centralförbund 2009). Enbart i Finland ersätter försäkringsbolag varuskador för cirka 30 miljoner euro årligen (Holma et al. 2012).

Det finns många orsaker till att det sker skador på godset i transporten, exempelvis:

- ”*bristfällig hantering av lasten*
- *brister i förpackningen*
- *användning av trasiga enheter, t.ex. en container med hål i taket*
- *fel temperatur i frakten*
- *överbelastning”* (Miller 2017).

En av de största orsakerna för skador av det transporterade godset är dålig planering av varornas placering ombord. Från de ovannämnda faktorerna kan man dra slutsatsen, att i en stor del av skadorna finns orsakerna i en människas bristfälliga handlingar (Miller 2017). En märkbar del av skadorna är alltså möjliga att förebyggas (Finansbranschens Centralförbund 2009).

Enligt Holma et al. (2012) undersökning om fraktskador, är helt enkelt det att en vara går sönder den mest vanliga skadan för det transporterade godset. Andelen för den typen av skada är 64 % av alla skador. Med en betydligt mindre andel av skador kommer varans försvinnande, stöld, vattenskador och skador orsakade av fel temperatur i frakten.

Det skadade godset indelas vanligen i stora och små skador. Stora skador handlar ofta om värdefulla produkter, som t.ex. elektronik. Det värdefulla godset drabbas även ofta av stölder. Försvinnandet av gods går hand i hand med stölderna. Även om varor försvinner p.g.a. oärlighet kan det även bero på mänskliga försummelser, om godset av misstag lastas på fel ställe och hamnar därmed på villovägar. Dock är större skador betydligt ovanligare än små skador, men då det under en längre tid sker många mindre skador orsakar det märkbara ekonomiska verkningar. (Holma et al. 2012)

Pappersskador är vanliga inom sjötransporten. För att förebygga denna typ av skador, packar man pappersrullarna i olika typer av material, som paff, plast eller laminat. Trots det kan olika typer av skador ske. Exempel på skador för pappersrullar är fukt- och smutsskador samt sprickor, bucklor och dylikt i de fraktade pappersrullarna. (Svartbäck 2017)

Dessutom sker skador för temperaturjusterad frakt. Det handlar ofta om livsmedel, som t.ex. vissa frukter som kräver en särskild temperatur för att inte bli förstörda. De bör anlända till sin slutdestination fräscha samt i gott skick och där spelar bevarande av en konstant temperatur en central roll. I fall av produkter som kräver en viss temperatur under hela distributionen, kan i värsta fall hela lasten förstöras om inte fartygets temperaturjusteringssystem fungerar korrekt. (Faculty of maritime studies Rijeka 2017)

## 2.3 Transportdokument, reklamationer och försäkringar

I och med att det i sjötransporten är så många olika parter involverade, är det inte alltid så enkelt att undersöka var och när en fraktskada har skett (Holma et al. 2012). Reklamationer, reklamationshantering och skador handlar om att allt skall dokumenteras. De skador som beskrivits i föregående kapitel bör alltså framgå ur bildbevis och dokument. I detta kapitel förklaras olika transportdokument samt reklamationer, som orsakas inom sjötransporten ofta av att frakt har skadats. Utöver det behandlas försäkringar, som blir aktuella då olyckor sker. (Logistiikan Maaailma 2018)

Transportavtalet är ett avtal som ingås vanligen mellan tre parter: sändaren, transportören (rederiet) och mottagaren. I avtalet anses mottagaren och sändaren som rederiets kunder. Tekniskt sätt är det acceptabelt att göra transportavtalet muntligt, men en skriftlig version är rekommenderbar. Inom sjöfarten används i allmänhet två typer av dokument: fraktsedel och konossement. Till skillnad från fraktsedeln, används konossement endast inom sjötransporten. Konossementets huvudfunktion är att bevisa äganderätten till den vara som fraktas. Nyman (2006) presenterar de viktigaste funktionerna med transportdokumenten, deras huvuduppgifter är att:

- *”fungera som bevis för transportavtalet och dess innehåll*
- *vara ett kvitto för varorna och transportuppdraget*
- *representera varan och kan fungera som grunden till anordnandet av affärens finansiering”*

Även försäkringar är en faktor som bör tas i beaktande i transportererna. De är ofta frivilliga inom varutransporten och kan indelas i följande kategorier:

- *”försäkring för den transporterade varan*
- *försäkring för en eventuell skada på transportmedlet (ex. fartyget)*
- *försäkringskydd för varan som transporteras på rederiets ansvar” (Nyman 2006)*

Trots att försäkringarna är frivilliga, är det endast en liten del av handelsvarorna som fraktas oförsäkrat. (Nyman 2006)

I sin enkelhet handlar ett avtal mellan ett rederi och dess kunder om att transportera en vara från plats A till plats B så att varan är i lika gott skick då den återlämnas till kunden



som den var då varan togs emot innan transporten. Som belöning för detta får rederiet ett finansiellt vederlag. Om rederiet enligt kunden har misslyckats med en klanderfri transport, måste kunden kunna uppvisa bevis på att den fraktade varan har varit oskadad innan lastning och skadad vid avhämtningstillfället i destinationshamnen. (Primus 2012)

Ifall en vara har skadats i någon form under transporten, leder det ofta till en reklamation. I princip är det ett klagomål på en bristfällig transport. En reklamation bör innehålla information om bl.a. den skadade produkten samt själva skadan (Nyman 2006).

Utöver det är det bra att reklamationen innehåller åtminstone följande saker:

- *”bakgrundsinformation, dvs. vad har avtalats och mellan vilka parter*
- *orsaken till reklamationen, vad är det man inte är nöjd med*
- *hurudana konsekvenser har orsakats av skadorna åt den reklamerande parten*
- *framställande av anfordran man har gentemot den skyldiga parten”*
- *reservera rättigheter till eventuella senare anfordran (om hela skadan ännu i reklamationsskedet inte känns till)*
- *datum och underskrifter”* (Kuntaliitto 2017)

Sisula-Tulokas (2007) nämner, att tidsfristen har en stor betydelse då fraktskador sker. I transportjuridiken indelas de i två tidsfristen, reklamationstid och föråldringstid. Reglerna för den s.k. reklameringsrätten är stränga. I de fallen då en skada kan noteras redan på yttre sidan av en förpackning, skall reklamationen göras omedelbart då varan mottas. I övriga fall har man sju vardagar tid som varans mottagare att skicka en skriftlig reklamation, efter det misstar man rätten till att reklamera. (Nyman 2006)

Den s.k. föråldringstiden är också kort inom transportjuridiken och varierar mellan 1–3 år. Exempelvis i fall av grav oaktsamhet kan tiden vara t.o.m. 3 år, medan den i vanliga fall endast är 1 år. Om den aktören vars vara skadas inte gör en reklamation inom utsatt tid och/eller väcker talan kan hen missta sin rätt till alla ersättningar. (Sisula-Tulokas 2007)

Hantering av reklamationerna har en betydande roll för det företaget som reklamationen riktas emot. I stället för att undvika reklamationer, bör man se dem som en möjlighet till att förbättra företagets verksamhet. I slutändan är det ändå kunderna som

har erfarenheten av tjänsten och deras reklamationer är värdefull information om hur företaget i framtiden kan prestera bättre. (Valvio 2010)

En snabb och omsorgsfull reklamationshantering är a och o för att behålla goda kundrelationer. Valvio (2010) nämner att 95 % av reklamerande kunder är kunder även i framtiden, om de fått ett snabbt och tillfredställande svar på sin reklamation. Då reklamationen sköts väl, är sannolikheten stor att kunden återvänder och använder tjänsten på nytt. Däremot kan en bristfällig hantering med större sannolikhet orsaka en förlorad kundrelation.

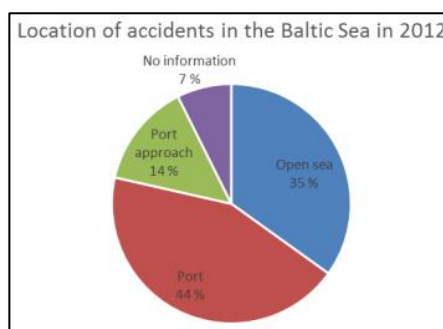
Gänger (2012) presenterar åtta sätt att hantera en kund som lämnar klagomål:

- *”Att lyssna till kunden*
- *Ta vara på det fakta som kunden berättar, för att lättare kunna lösa problemet*
- *Ställa frågor och ta reda på information gällande händelserna*
- *Visa empati, dvs. ha förståelse för kunden*
- *Tacka för klagomålet samt försöka se det som värdefull information i framtiden*
- *Lova en snabb problemlösning, dvs. vara aktiv i hanteringsprocessen*
- *Rätta till felet/skadan som skett, se till att åtgärder faktiskt sker*
- *Kontrollera att kunden i slutändan är nöjd”*

Slutligen är syftet med hanteringen av transportskador/reklamationer ändå att kunden får den ersättning som enligt lag hör till den person vars vara har skadats. (Ek et al. 2004)

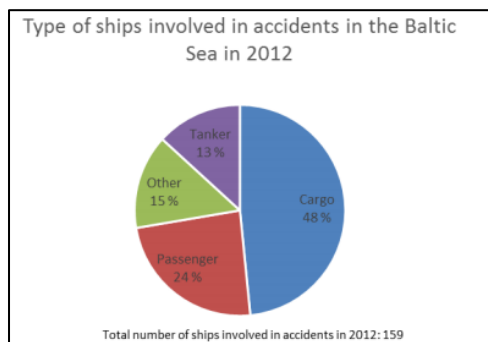
## 2.4 Fraktbärens ansvar och ansvarsfrihet för skadorna

Som det tydligt kommit fram i arbetet, sker det massvis med olika typer av olyckor i alla skeden av transportkedjan. Från figuren nedan kan man se, att mer än hälften av skadorna i Östersjötrafiken sker i hamnen eller närheten av den, sammanlagt 58 %. (Helcom 2014)



Figur 8. Belägenheten för fartygsolyckor på Östersjön år 2012. (Helcom 2014)

Figur 9 åskådliggör, att fraktfartyg råkar allra mest ut för olyckor i Östersjötrafiken, vilket i sin tur kan skada det transporterade godset och enheterna ombord. Av de 159 fartygen som år 2012 var involverade i olyckor på Östersjön, var nästan hälften (48 %) fraktfartyg. (Helcom 2014)



Figur 9. Olika fartygstyper som varit involverade i fartygsolyckor på Östersjön år 2012. (Helcom 2017)

Då olyckor sker, måste någon bära ansvaret för konsekvenserna. Fraktbäraren, d.v.s. rederiet ansvarar för att den fraktade varan transporteras till rätt slutdestination, i rätt tid och i oskadat skick. Ifall en skada sker, bör rederiet kunna bevisa åt avsändaren att skadan inte är orsakad av fraktbäraren eller dess medhjälpare, t.ex. stuveriarbetarna. (Sisula-Tulokas 2007)

Då man har bevisat vem den skyldiga parten är, börjar man reflektera över skadeståndets värde. Beloppet på fraktbärarens ansvar kategoriseras vanligen i tre grupper. De är: fullt ansvar, ansvar enligt summan och fri från ansvar. Fullt ansvar blir ett faktum i situationer där skadan är förorsakad med flit eller grav oaktsamhet. Ansvar enligt summan betyder begränsat ansvar och frihet från ansvaret betyder att fraktbäraren inte är skyldig att kompensera en möjligen skedd skada. (Sisula-Tulokas 2007)

Det finns flera faktorer som kan befria eller minska fraktbärarens ansvar i situationer då varor skadas (Nyman 2006). I sjölagen finns listat orsaker till skador som befriar fraktbäraren från ansvaret, de är:

- ”navigeringsfel
- eldsvådor
- faror och olyckor som är kännetecknande för sjöfart
- naturkatastrofer, krigssituationer eller sjöröveri
- överlägsna hinder
- bristfällig förpackning eller speciellt slag av vara” (Helsingin Seudun Kauppakamari 2011).

Fraktbärarens ansvar inom sjötransporten är med andra ord väldigt begränsad. Gällande ansvaret för varuskador står det i (Sjölagens kapitel 13 § 25), att fraktbäraren ansvarar för en möjlig varuskada eller varans försvinnande, om rederiet inte kan bevisa att skadan inte skett p.g.a. försummelser eller misstag från fartygspersonalens sida. Då fraktbäraren gör sig skyldig till ett grovt fel i hanteringen av den fraktade varan, kan fraktbäraren anses vara skyldig till skadan. Det är dock inte lätt i alla situationer att dra gränsen till vad som är ett grovt fel. Sisula-Tulokas (2007) nämner, att bl.a. hänsynslöshet samt nonchalans gentemot andras säkerhet kan uppfylla kriterierna för grovt fel eller oaktsamhet. Ansvarsfriheten för fraktbäraren är i princip så stark, att den i nästan alla situationer är omöjlig att totalt avsättas. (Mäkelä 2015)

#### **2.4.1 SDR – Special Drawing Right**

Ansvaret enligt summan, eller det begränsade ansvaret som tidigare nämnts, är det ansvaret som är begränsat till SDR (Special Drawing Right), den s.k. särskilda dragningsrätten. SDR är en konstgjord valutaenhet, vars värde baserar sig på flera olika valutors kurser (Helsingin Seudun Kauppakamari 2011). Man talar om en s.k. valutakorg, där värdet baserar sig på värdet av euro, japanska yen, kinesiska yuan, engelska pundet och amerikanska dollarn (IMF 2017). Det möjliggör att dess värde hålls relativt stabil då en valutas svängningar inte påverkar den rejält (Helsingin Seudun Kauppakamari 2011). Jämfört med euron är SDR 1 = EUR 1,17955. (IMF 2017)

Inom sjöfarten har fraktbärarens ansvar begränsats till SDR 667,00 per lastenhet eller SDR 2,00/kg av den fraktade varans bruttovikt. Avsändaren har rätt att välja av dessa två det för avsändaren förmånligare räknesättet för en eventuell ersättning för den skadade varan/enheten. (Helsingin Seudun Kauppakamari 2011)

## **2.5 Sammandrag av teorin**

Eftersom syftet med arbetet är att undersöka vilka olika slags fraktskador som kan ske ombord på Transfennicas multifunktionella ro-ro-fartyg i Östersjötrafiken, har teorin behandlat de olika parterna som ingår i sjötransporten, hurudan roll ro-ro-fartygen har i Östersjöns fraktrafik samt beskrivit olika typer av sjöfraktskador. Arbetets andra syfte är att dokumentera hur Transfennica behandlar reklamationer orsakade av fraktskadorna. Därför har teoridelen i arbetet behandlat även transportdokument, reklamationer och försäkringar samt fraktbärandens ansvar och ansvarsfrihet för skadorna.

## **3 METOD**

Nedan presenteras olika forskningsmetoder samt redogörs varför en kvalitativ, semi-strukturerad intervju används som forskningsmetod i detta arbete. Utöver det presenteras tillvägagångssättet för att nå resultaten i studien.

### **3.1 Kvalitativ och kvantitativ forskning**

Inom företagsekonomisk forskning talar man ofta om två olika forskningsstrategier, de är: kvalitativ och kvantitativ forskning. Den kvantitativa forskningsmetoden är deduktiv medan den kvalitativa är induktiv. Detta betyder att kvantitativ forskning fokuserar mera på teoriprövning medan kvalitativ forskning koncentrerar sig på generering av teorier. Det är även möjligt att använda sig av bägge forskningsmetoderna i en forskning, vilket kallas för flermetodsforskning. Då samlar man in data t.ex. via en enkät för att få kvantitativ data och gör dessutom intervjuer för att samla in kvalitativ data. I vissa fall kan en kombination av forskningsmetoderna ge ett bättre resultat i studien. Kvalitativ forskning kan sägas undersöka ett fenomen medan kvantitativ forskning fokuserar på människors uppfattning om fenomenet. (Bell & Bryman 2013)

### **3.2 Intervju som forskningsmetod**

Intervjuer kan utföras med olika tekniker. Inom kvalitativ forskning är intervjuerna ofta av ett mindre strukturerat slag. Den kvantitativa metoden är däremot mer strukturerad för

att man vill uppnå ett tydligt resultat som snabbt kan kodas. Strukturerade intervjuer kan påstås påminna mer om en enkätundersökning. För den kvalitativa forskningen är ostrukturerade och semi-strukturerade intervjuer vanligare. En ostrukturerad intervju ger intervjuobjektet betydligt mer friheter i sina svar och endast en fråga kan räcka till för att diskussionen ger ett tillfredställande resultat. I semi-strukturerade intervjuer använder sig intervjuaren ofta av en intervjuguide, där hen skrivit ett antal frågor i förväg gällande det temat som forskas. Dock kan det ställas frågor utanför intervjuguiden, ifall intervjuobjektets svar ger orsak till följdfrågor. Även i en semi-strukturerad intervju har intervjuobjektet en större frihet i formuleringen av sina svar. Det är möjligt för intervjuaren att ställa frågor utöver de ursprungliga frågorna, ifall hen vill ta fasta på något som intervjuobjektet nämnt under intervjuens gång. (Bell & Bryman 2013)

Det finns ett flertal olika sätt att registrera den information som framkommer i en intervju. Ett vanligt sätt är att banda in hela intervjun. Till skillnad från att endast lyssna och lita på sitt minne eller göra anteckningar under intervjuens gång, är det lättare för forskaren att kunna i ett senare skede lyssna intervjun på nytt ett antal gånger. Det är vanligt att man skriver ut den bandade intervjun till en text, d.v.s. transkriberar intervjun. (Kvale 1997)

### **3.3 För- och nackdelar med kvalitativ forskning**

I vanliga fall innefattar kvalitativ forskning en studie av en mindre grupp som har en gemensam kärnkompetens inom ett mindre område. Man strävar efter att gå in på djupet i ämnet istället för att tala om det på en bred skala. Resultatet blir således unikt och kan därmed användas till nytta exempelvis för ett specifikt företag (Bell & Bryman 2013). Mindre strukturerade intervjuer är vanligare än strukturerade intervjuer inom kvalitativ forskning. Det gör strukturen mer flexibel och möjliggör att man kan fånga just det perspektivet i studien som man är ute efter. (Bell & Bryman 2013)

Kvalitativ forskning har fått kritik bl.a. av att vara för subjektivt. Här tycker en del kvantitativa forskare, att forskarna i flera fall har ett alltför nära förhållande med undersökningspersonerna. Ansvar hos forskaren är inom den kvalitativa forskningen speciellt stor, i och med att det är hen som avgör vad som anses vara det viktiga och betydelsefulla i t.ex. det som intervjuobjekten svarat på i intervjun. Dessutom ger en

kvalitativ intervju mer rum för tolkningar och här menar man att faktorer som sympatier och forskarens subjektiva bedömningar skulle påverka för mycket på resultatet. (Bell & Bryman 2013)

Bell & Bryman (2013) poängterar, att personerna som intervjuas i en kvalitativ intervju kan inte generaliseras till en hel population. I denna undersökning är detta dock inget problem, då studien utgår från ett specifikt företags tillvägagångssätt och endast deras sätt att hantera reklamationer undersöks.

### **3.4 Informationssökningsprocessen**

Databaser som använts för att hitta information inför detta arbete har varit bl.a. Theseus, Academic Search Elite, Emerald, ABI/Inform, Google Scholar och Science Direct. Utöver det har ett antal böcker, uppslagsverk och Internetkällor utforskats. Sökorden har varierat mellan svenska, engelska och finska för att få en så bred insyn på utbudet som möjligt. Svenska ord som använts har varit bl.a. varuskador, reklamationer, sjöfrakt, transportskador inom sjöfrakt och frakt. Engelska sökord har däremot varit exempelvis logistics, claims, sea, sea transport, accidents, damages, sea freight, insurance och loss. För att nämna ytterligare ett par finska sökord, har det använts kuljetusvahingot, laivaliikenne, rahtilaiva m.m.

Sökorden är sorterade främst enligt språket, så att t.ex. engelska och finska sökord inte blandas med varandra. Språket har dessutom valts på basis av databasens språk. Olika kombinationer har testats i databaserna som det har lärts i metodikkursens del om informationssökning (t.ex. logistics and sea freight and damages). Olika databaser reagerar på olika sätt beroende på sökorden och deras ordning, vilket har betytt att det krävs flera olika kombinationer för att hitta information på en så bred skala som möjligt.

Fraktskador inom Östersjöområdet är ett ämne, som inte allmänt har forskats mycket tidigare. Den forskning som tidigare bedrivits, är mest centrerad kring skador av det transporterade godset och mindre till enheterna som varorna fraktas med. Det orsakar en mindre vetenskaplig validitet, i och med att tillgängligheten av vetenskapliga källor är begränsad. Detta gäller speciellt skador på släpvagnar, som är en av de vanligaste enheterna

som man transporterar gods med ombord på ro-ro-fartyg. Om reklamationer har man skrivit allmänt betydligt mer.

### 3.5 Val av metod

Forskningen är kvalitativ, i och med att en empirisk studie utförs, som baserar sig på intervjuer med Transfennicas personal. Målsättningen med undersökningen är att studera hur företaget behandlar de reklamationer som orsakas av fraktskador. Undersökningen har på det sättet en direkt koppling till företagets verksamhet, vilket är vanligt för den kvalitativa metoden (Eklund 2017). Undersökningen koncentrerar sig alltså på själva fenomenet, d.v.s. reklamationerna som orsakas av fraktskadorna och hur företaget sköter dem, inte på det hur de olika parterna i reklamationshanteringsprocessen upplever dem.

I studien genomförs kvalitativa semi-strukturerade intervjuer, för att det i en reklamationshanteringsprocess alltid finns rum för diskussion och intervjupersonernas svar kommer med stor sannolikhet att väcka tankar som ger upphov för tillägsfrågor. I intervjuerna utgår jag från Gunilla Eklunds (2012) sammanfattning om intervju som datainsamlingsmetod. Hennes sammanfattning är tydligt indelad i tre delar: *”Att tänka på före intervjun, att tänka på under intervjun och att tänka på efter intervjun.”*

Före intervjun skall man bli tillräckligt bekant med ämnet och se till att man har tillräckligt med förkunskaper. Då man har tillräckliga bakgrundskunskaper bör man studera hurdana frågor som ger bästa möjliga resultatet i studien. En intervjuguide är i en central roll för en lyckad datainsamling. Dessutom är det viktigt att välja rätta intervjupersoner som har en tillräcklig kompetens och vilja att delta i undersökningen. (Eklund 2012)

Under intervjuens gång menar Eklund (2012) att frågorna bör vara tillräckligt öppna för att även känslor och attityder hos intervjupersonen kan framkomma bättre. Det är viktigt att våga ställa frågor som möjligtvis går utanför den intervjuades bekvämlighetszon, då framkommer de ovannämnda känslorna och attityderna bäst. Dock skall man inte glömma att respektera intervjupersonen, utan som intervjuare ha en öppen och positiv inställning. Det är även viktigt att den intervjuade har klart för sig vad intervjun syftar till och var hans uttalanden kommer att utnyttjas. (Eklund 2012)



Inspelning av intervjun är i högsta grad rekommendabelt i kvalitativa intervjuer. Då man bandar in intervjun hinner man utöver det verbala koncentrera sig även mer på intervjupersonens kroppsspråk. Samtidigt är transkriberingen av intervjun en relativt mödosam process och det faktumet att en intervju bandas kan för vissa respondenter kännas obehagligt. Om den intervjuade inte klarar av att vara avspänd under intervjun, kan det orsaka att man inte får det bästa möjliga ut av intervjun. Då intervjun slutligen är gjord är det bäst att ordagrant skriva ner det som diskuterats. Även om det är en arbetsam process, gör det i slutändan analyserandet av innehållet i intervjun betydligt lättare. (Eklund 2012)

Vid kvalitativa intervjuer är det rekommendabelt att använda sig av en intervjuguide, där man anger i vilken ordning de olika frågorna tas upp under intervjun (Kvale 1997). En intervjuguides huvudfunktion är att vara en minneslista för intervjuaren. Det behöver nödvändigtvis inte handla om skriftliga anteckningar, utan även visuella markörer kan framkomma. Frågorna i intervjuguiden måste vara tillräckligt specifika, men det är viktigt att lämna rum för flexibilitet (Bell & Bryman 2013). I denna undersökning används traditionella skriftliga frågor, för att jag anser det som det mest ändamålsenliga sättet för detta arbete.

### **3.6 Intervjuerna vid Transfennica**

I undersökningen utförde jag semi-strukturerade intervjuer med Transfennicas personal, mer specifikt personalen vid "Claims department", d.v.s. avdelningen som sköter reklamationerna som orsakas av transportskador i företaget. Intervjuerna baserade sig på en intervjuguide, som finns med som en bilaga i slutet av arbetet. I min intervjuguide har jag delat in frågorna i tre delar som kallas för X, Y och Z. I del X finns personliga frågor om reklamationshanterarna. Del Y består av frågor som är direkt relaterade till reklamationshanteringsprocessen och i del Z lämnar jag ordet fritt för respondenterna att eventuellt tillägga någonting som inte framkommit under intervjun men är relevant för studien, en s.k. öppen fråga.

Jag intervjuade sammanlagt fyra personer, alla de tre personerna som i företaget hanterar reklamationer orsakade av fraktskador på heltid samt en person som vid sidan om sina huvudsakliga arbetsuppgifter hjälper till vid behov. I redovisningen av resultatet kommer

intervjuobjekten att kallas för person A, B, C & D för att det inte direkt skall framkomma vem av personerna som har sagt vad. Tre av intervjuerna ägde rum vid Transfennicas kontor i Helsingfors. Dessa intervjuer genomfördes den 24 januari 2018 under arbetsdagen. En av intervjupersonerna var sjukskriven då hen intervjuades, men det var inte frågan om en sjukdom som enligt forskaren skulle ha haft betydelse för resultatet. En av intervjuerna gjordes per telefon den 30 januari 2018 p.g.a. att personen i fråga arbetar vid kontoret i Kotka.

Alla intervjuer bandades och transkriberingarna av dem är hemligstämplade för att affärshemligheter o.d. inte skall framkomma. Den kortaste intervjun tog 33 minuter och 40 sekunder och den längsta cirka 60 minuter. Skillnaden i längden på intervjuerna berodde bl.a. på att en del av respondenterna svarade mer kortfattat än andra. En del av intervjuerna drabbades även av avbrott, t.ex. uppstod ett brandalarm under en intervju. I min intervjuguide hade jag sammanlagt 21 frågor, men då jag analyserade data visade det sig att frågorna 17 & 18 inte hade en tillräcklig koppling till mitt syfte och därmed utelämnade jag dem från min resultattolkning.

Alla intervjupersonerna hade fått frågorna i god tid innan intervjuerna, så att de kunde förbereda sig ordentligt. Två av intervjuerna utfördes på svenska och två på finska. Min ursprungliga intervjuguide var på svenska, men jag översatte den även till finska så att alla intervjupersoner hade möjlighet att förbereda sig inför intervjun på sitt eget modersmål. Dessutom har jag efter transkriberingen av de finskspråkiga intervjuerna översatt resultaten av dem till svenska och därmed presenteras alla svar på svenska.

Samma frågor har ställts åt alla intervjupersoner, men då det är frågan om en semi-strukturerad intervju, har ordningen inte varit identiskt i alla intervjuer. Jag fick möjligheten att intervjua alla de personer som i företaget har reklamationshantering som sin huvudsakliga arbetsuppgift, vilket var bra för att få en så bred syn på reklamationshanteringen som möjligt. Den fjärde intervjupersonen som sköter reklamationshantering vid sidan om sina egna arbetsuppgifter, var ytterligare ett värdefullt tillägg och gav perspektiv från en sådan persons synvinkel som inte ännu i en längre tid har skött om reklamationer.

## 4 RESULTAT

I detta kapitel presenteras undersökningens resultat. Innan det introduceras Case-företaget Transfennica Ltd i del 4.1. Efter företagspresentationen diskuteras undersökningens reliabilitet och validitet i del 4.2. Därefter följer en genomgång av resultaten av intervjuerna. I del 4.3.1 genomgås intervjuguidens del X och i del 4.3.2 presenteras svaren från delarna Y och Z. Jag har fått rätt att hemlighålla de transkriberade intervjuerna, namnen på intervjupersonerna och valda delar av resultatet för att de innehåller affärshemligheter gällande reklamationshanteringsprocessen i företaget. Texten xxx i tabellerna betyder, att de delarna av arbetet är fullständigt sekretessbelagda.

### 4.1 Presentation av Case-företaget – Transfennica Ltd

Transfennica Ltd är ett rederi grundat år 1976 av Finnpap (Suomen Paperitehtaiden Yhdistys), Finnboard (Suomen Kartonkiyhdistys), Finncell (Suomen Selluloosayhdistys) och Converta (Suomen Paperin- ja Kartonginjalostajien Yhdistys). Grundtanken i att grunda ett nytt företag var att effektivisera skogsindustrins transporter. Det nya företaget skulle minska på kostnaderna, förbättra kvaliteten av servicen, öka flexibiliteten samt använda arbetskraftens resurser effektivare. Då verksamheten 1976 startade, täckte Transfennicas verksamhet 62 % av Finlands skogsindustris export och 32 % av hela landets export. (Transfennica Annual Report 2001)

18 år senare, år 1994 utvidgades verksamheten och företaget fick kunder även utanför skogsindustrin. Även företagsaffärer skedde samma år, då Finnpap och Finnboard sålde alla sina aktier till sina samarbetsföretag, varav största köparen var UPM (43,8%). (Transfennica Annual Report 2001)

År 2002 köpte holländska Spliethoff Group 51 % av Transfennicas aktier och år 2005 köpte Spliethoff ytterligare de resterande aktierna. Som resultat av detta blev Transfennica dotterbolag för Spliethoff Group. Från och med år 2009 har dess huvudkontor varit i Amsterdam och i dagens läge har Transfennica Ltd verksamhet i åtta länder: Belgien, Estland, Finland, Tyskland, Nederländerna, Polen, Ryssland och Storbritannien.

I Finland har Transfennica tre kontor. De är belägna i Helsingfors, Kotka och Hangö. Rederiet är verksamt i tre hamnar i Finland: Hangö, Kotka och Raumo. (Transfennica 2017)



Figur 10. Hamnarna som Transfennica är verksam vid år 2018. (Transfennica 2018)

På figuren ovan presenteras de olika hamnarna var rederiet år 2018 opererar. Till alla dessa hamnar fraktar Transfennica varor med ro-ro-fartyg. Utöver pappersindustrins produkter transporterar Transfennica i dagens läge även bl.a. bilar, containrar och släpvagnar. Rederiet opererar med s.k. multifunktionella ro-ro-fartyg, vilket möjliggör bland annat fraktandet av containrar. (Transfennica 2017)

Från och med år 2018 opererar Transfennica med elva fartyg som uppräknas i den nedanstående tabellen. De sex förstnämnda är Spliethoff-typens fartyg och m/v Seagard är Sietas typ 2 fartyg. De resterande fyra fartygen har inte specificerats under någon viss fartygstyp. (Transfennica 2018)

Tabell 4. Lista över Transfennica Ltd:s fartyg år 2018.

<b>Spliethoff-typens fartyg:</b>
<b>m/v Timca</b>
<b>m/v Kraftca</b>
<b>m/v Genca</b>
<b>m/v Trica</b>
<b>m/v Pulpca</b>
<b>m/v Plyca</b>

<b>Sietas typ 2 fartyg:</b>
<b>m/v Seagard</b>

<b>Odefinierade fartyg:</b>
<b>m/v Corona Sea</b>
<b>m/v Hafnia Sea</b>
<b>m/v Bore Sea</b>
<b>m/v Bore Bank</b>

Av dessa fartyg har m/v Corona Sea, m/v Hafnia Sea och m/v Bore Sea isklassen 1A och alla de övriga fartygen 1A Super. I praktiken betyder det att åtta av rederiets elva fartyg har den högsta isklassbeteckningen. På den nedanstående bilden syns Spliethoff-typens fartyg m/v Timca. (Transfennica 2018)



Figur 11. Spliethoff-typens fartyg m/v Timca. (Shipspotting 2017)

## 4.2 Undersökningens validitet och reliabilitet

Det är eftersträvaransvärt att bedöma undersökningens tillförlitlighet. Nyckelbegreppen för detta är reliabilitet och validitet. Med reliabilitet menar man undersökningens pålitlighet. Reliabiliteten ökar bl.a. av att välja rätt intervjupersoner som är kapabla till att besvara på frågor inom ett visst ämne. En klar och tydlig redogörelse av alla forskningsprocessens delar gör arbetet mer trovärdigt. (Bell & Bryman 2013)

Validiteten motsvarar däremot tillförlitligheten i en undersökning. För att en undersökning skall vara valid, betyder det att forskaren undersökt och förstått i verkligheten det arbete som utförts. En forskning med hög validitet skall vara utförd enligt alla konstens regler och resultaten skall rapporteras till de personer som tagit del av undersökningen. Det är sedan dessa personer som kan intyga att forskaren uppfattat det undersökta på rätt sätt. (Bell & Bryman 2013)

Tillförlitligheten i denna undersökning kan anses vara relativt hög. Resultaten i detta examensarbete grundar sig på intervjuer, som besvarats av personer som har en lång erfarenhet inom reklamationshantering. Utöver det intervjuades även en person med kortare erfarenhet, vilket ger perspektiv. Svaren baserar sig på intervjupersonernas egna erfarenheter och observationer som de gjort i sitt dagliga arbete. Alla de intervjuade personerna har minst 10 års arbetserfarenhet vid Transfennica.

Undersökningen kan anses vara relativt reliabel. Även om vissa åsiktsskiljaktigheter framkom, var intervjupersonerna i det stora hela enhetliga. Intervjupersonerna hade inte svårigheter i att förstå frågorna som ställdes, vilket ökar på validiteten av undersökningen.

Antalet intervjupersoner var sammanlagt fyra, vilket är mera än storleken av företagets reklamationshanteringsavdelning. Om man ytterligare ville öka på undersökningens tillförlitlighet, kunde man eventuellt ha intervjuat någon av de personerna som tidigare arbetat som semestervikarie på avdelningen, för att ännu få en synvinkel extra.

### 4.3 Reklamationer vid Transfennica

Nedan presenteras resultaten av de fyra intervjuerna som utfördes för denna undersökning. Intervjuobjekten kallas i detta kapitel för A, B, C & D. Intervjuguidens del X behandlade personliga frågor om intervjupersonerna och de presenteras under rubriken 4.3.1. Därefter behandlas intervjuguidens delar Y och Z under rubriken 4.3.2. De sekretessbelagda delarna av resultatet har betecknats med xxx.

#### 4.3.1 Intervjupersonerna

Nedan presenteras resultaten från intervjuguidens del X. Det avser frågorna 1–3, som behandlade allmän information om intervjupersonerna. För att behålla personernas anonymitet, presenteras en del av dessa svar i löpande text.

*Tabell 5. Fråga 1: Intervjupersonens kön och ålder?*

<b>Svar person A:</b> xxx, över 40 år.
<b>Svar person B:</b> xxx, över 40 år.
<b>Svar person C:</b> xxx, över 40 år.
<b>Svar person D:</b> xxx, över 40 år.

Tabell 6. Fråga 2: Intervjupersonens utbildning? Har du fått utbildning inom reklamationshantering?

<b>Svar person A:</b> xxx, Intervjupersonens utbildningsbakgrund hemlighålls.
<b>Svar person B:</b> xxx, Intervjupersonens utbildningsbakgrund hemlighålls.
<b>Svar person C:</b> xxx, Intervjupersonens utbildningsbakgrund hemlighålls.
<b>Svar person D:</b> xxx, Intervjupersonens utbildningsbakgrund hemlighålls.

Tabell 7. Fråga 3: Hur länge har du jobbat i företaget? Hur länge som reklamationshanterare?

<b>Svar person A:</b> Över 10 år, xxx.
<b>Svar person B:</b> Över 10 år, xxx.
<b>Svar person C:</b> Över 10 år, xxx.
<b>Svar person D:</b> Över 10 år, xxx.

Till denna undersökning har intervjuats sammanlagt fyra personer, en man och tre kvinnor. De är till åldern 40–61 år och har alla arbetat vid företaget i över tio år. Av de intervjuade är det tre personer som har reklamationshantering som sin huvudsakliga arbetsuppgift och en person som sköter reklamationer vid sidan om sina egna arbetsuppgifter inom marknadsföring.

Den mest erfarna intervjupersonen har skött om reklamationer i företaget sedan år 1987. Utöver det har en av respondenterna över 20 års praktisk befälerfarenhet till sjöss. Alla de tre ordinarie reklamationshanterarna har varit i sina nuvarande arbetsuppgifter i över tio år och hen som sköter reklamationer vid sidan om sitt dagliga arbete, har hjälpt till reklamationshanteringsavdelningen vid mån av möjlighet sedan september 2016.

#### 4.3.2 Undersökningens resultat

I de påföljande tabellerna presenteras resultaten från intervjuguidens del Y och Z, det vill säga frågorna 4–21. De innehöll alla de egentliga forskningsfrågorna samt det fria ordet som var avslutande fråga i respektive intervju.



Tabell 8. Fråga 4: Berätta om din vanliga arbetsdag, vad ingår i den?

<b>Svar person A:</b> Man öppnar datorn, tittar vad som kommit in till e-posten under kvällen/natten. Sedan börjar man hantera reklamationer, både pågående och nya. Alltid många fall pågående samtidigt. 8–16, det som blir ogjort efter arbetstiden kan man fortsätta med nästa dag.
<b>Svar person B:</b> Hantering av reklamationer. Föra dem från början till slut. Fakturorna som gäller transportskadorna sköts av oss. Ingen lös tid under arbetsdagen. Alltid då du far hem, vet du att allt inte är gjort och nya reklamationer kommer under den tiden du är hemma. Detta orsakar stress ibland.
<b>Svar person C:</b> Väldigt bråttom varje dag. Absolut ingen lös tid. Reklamationshantering med hårt tempo från morgon till kväll.
<b>Svar person D:</b> Mycket framför datorn, e-posten, varav man plockar åt sig nya Case.

I fråga 4 svarade intervjupersonerna på hur deras vanliga arbetsdag ser ut. Det framkom att det finns väldigt mycket arbete att göra varje dag. I huvudsak går arbetstiden till att hantera reklamationer, utöver det sköter de även fakturorna som orsakas av transportskadorna.

Tabell 9. Fråga 5: Hur vanligt är det att det sker transportskador inom sjöfarten?

<b>Svar person A:</b> Dagligen.
<b>Svar person B:</b> Dagligen.
<b>Svar person C:</b> Dagligen, speciellt ombord på våra fartyg känns det så.
<b>Svar person D:</b> Ofta, dagligen. Mycket last & tigha tidtabeller. Flera avgångar.

I fråga 5 var alla intervjupersonerna eniga om att transportskador inom sjöfarten sker dagligen.

Tabell 10. Fråga 6: Hur förhåller sig Transfennica till reklamationer som orsakas av transportskador?

<b>Svar person A:</b> Allt tas absolut på allvar. Alla kunder skall få svar på sina reklamationer och vi har även resurser till det.
<b>Svar person B:</b> På allvar.
<b>Svar person C:</b> Med stort allvar och saklighet. Det är inget nödvändigt ont, utan vi har även fått positiv feedback från kunderna att reklamationerna ofta skötts väl.
<b>Svar person D:</b> På allvar. Varje Case undersöks, det är viktigt.

I fråga 6 var alla personerna av den åsikten, att Transfennica förhåller sig med allvar till reklamationer som orsakas av transportskador. Varje kund skall få svar på sina reklamationer och företaget har fått även positiv feedback av att reklamationerna skötts väl.

Tabell 11. Fråga 7: Vem sköter reklamationshanteringsprocessen i företaget?

<b>Svar person A:</b> Cirka 3–4 personer i Helsingfors/Finland. Så har vi utomlands i våra kontor diverse personer. För tillfället är detta ett tillräckligt antal anställda.
<b>Svar person B:</b> Claims Department, d.v.s. reklamationshanteringsavdelningen.
<b>Svar person C:</b> Reklamationshanteringsavdelningen. Två personer i Helsingfors och en person i Kotka. Vid sidan om sina egna arbeten hjälper även fyra andra personer till med reklamationerna, två i Tyskland, en i Helsingfors och en i Kotka. Dessutom anställs det en sommarvikarie varje sommar.
<b>Svar person D:</b> Reklamationshanteringsavdelningen.

I fråga 7 berättade intervjuobjekten, att reklamationshanteringsprocessen sköts av reklamationshanteringsavdelningen, som innefattar två personer i Helsingfors samt en person i Kotka. Utöver det hjälper ett antal andra personer med reklamationshanteringen vid sidan om sina egna arbetsuppgifter.

Tabell 12. Fråga 8: Hur går reklamationshanteringsprocessen till i företaget?

<b>Svar person A:</b> Finns i princip tre fall. 1) Vi blir reklamerade och måste börja undersöka fallet. 2) Vi blir medvetna om en skada angående våra egna enheter som vi börjar undersöka. 3) Skador som sker åt kundernas last/enheter men inte ännu blivit reklamerade. Då börjar vi förbehandla, håller diverse parter ansvariga. Detta ifall en reklamation kommer, har vi redan fallet nästan färdigt.
<b>Svar person B:</b> Samma svar på denna fråga har framkommit i de tidigare intervjuerna.
<b>Svar person C:</b> Kunden bör fylla i en skaderapport ifall de märker att deras enhet har något fel som de vill reklamera oss av. Rapporten skickas åt oss till claims department och så börjar vi undersöka den. Ifall skadan är en gammal skada, avslås reklamationen och om det visar sig vara en färsk skada, fortsätts undersökningarna. Ifall det framkommer att skadan skett inom fraktbärandens ansvarsområde, ber man kunden skicka en uppskattning om reparationskostnaderna. Om hanteraren och kunden är ense om kostnaderna, ber man om en räkning som sedan kan skickas vidare till den skyldiga parten, t.ex. stuveribolaget.
<b>Svar person D:</b> Rapporten alltid skriftlig och skall innehålla underskrift av samarbetsparten i hamnen (stuvorna). Först kollas att enheten åkt med Transfennicas fartyg, därefter ifall samma skada tidigare reklamerats. Alla gamla Case finns i företagets interna system Mirage. M.h.a. att referera till ett gammalt Case är det lätt att avslå en reklamation. Ifall skadan inte tidigare behandlats, skapas ett nytt Case i systemet. Varje Case har ett eget Case-nummer. Då man skapat ett nytt Case, kollar man sedan portbilderna. Om skadan syns i lastningshamnens portbilder, kan man avslå reklamationen. Ifall det är en ny skada, ber vi stuveribolagen i både lastnings- och lossningshamnen undersöka var skadan möjligen skett.

I fråga 8 berättade personerna hur reklamationshanteringsprocessen i företaget går till. Av svaren får man en helhetsuppfattning om hur processen vid Transfennica löper.

Tabell 13. Fråga 9: Hur är de personerna som tar hand om processen skolade?

<b>Svar person A:</b> xxx
<b>Svar person B:</b> xxx
<b>Svar person C:</b> xxx
<b>Svar person D:</b> xxx

Intervjupersonernas utbildningsbakgrund är hemligstämplad information.

Tabell 14. Fråga 10: Hur lång tid tar det i genomsnitt att hantera en reklamation?

<b>Svar person A:</b> Allt från två minuter till länge.
<b>Svar person B:</b> Några minuter -> t.o.m. till flera år. Finns ingen fastslagen tid. Alltid från fall till fall.
<b>Svar person C:</b> Enorma skillnader i hanteringstiderna, allt från 15 minuter uppåt.
<b>Svar person D:</b> Lätta Case 15 min ->. Desto krångligare fall, desto längre hanteringstid.

I fråga 10 framkom att det tar allt från två minuter till flera år att hantera en reklamation. Alla personer var eniga om att det finns stora skillnader i hanteringstiderna.

Tabell 15. Fråga 11: Hur prioriterar ni, vilka reklamationer behandlas först?

<b>Svar person A:</b> xxx
<b>Svar person B:</b> xxx
<b>Svar person C:</b> xxx
<b>Svar person D:</b> xxx

Information om företagets prioriteringar publiceras inte, men i allmänhet behandlar Transfennica reklamationerna i den ordningen som de anländer till reklamationshanteringsavdelningen.

Tabell 16. Fråga 12: Vilket är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen?

<b>Svar person A:</b> Avslag. I princip tre olika resultat. Godkänd eller icke godkänd reklamation samt en personlig överenskommelse med kunden. Största delen av de skador som vi informerar om åt övriga parter godkänns inte eller så reklameras de aldrig. Ifall fraktbäraren är skyldig, bär vi nog ansvaret.
<b>Svar person B:</b> Ganska 50–50.
<b>Svar person C:</b> Avslag. Ofta gamla skador som reklameras i onödan. Dock om vi är skyldiga, bär vi alltid ansvaret för det.
<b>Svar person D:</b> Avslag. Systemet med portbilderna fungerar bra i många av våra hamnar. En stor del av skadorna sker utanför vårt ansvarsområde.

I fråga 12 svarade tre av de fyra respondenterna, att avslag är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen. En av personerna tyckte, att det går jämt ut mellan reklamationer som avslås och reklamationer som medför en ersättning åt kunden.

Tabell 17. Fråga 13: Hurudana problem råkar reklamationshanteraren ut för i sitt arbete?

<b>Svar person A:</b> Kunden håller inte med beslutet, även om man har bevis.
<b>Svar person B:</b> Situationer där mitt kunnande inte räcker till. Bl.a. tekniskt kunnande i vissa situationer, där t.ex. en kylmaskin gått sönder räcker inte min kunskap till att värdera ifall det blir billigare att köpa en helt ny maskin eller endast reparera den.
<b>Svar person C:</b> Arbetsbördan är för stor. Då man råkar ut för ett svårare Case, t.ex. om en teknisk del av en enhet gått sönder, tar det tid att undersöka hurudan del det är, vad den kostar etc. Dessa fall tar mycket tid och det känns att under tiden samlas det en massa ogjorda uppgifter vilket orsakar stress. Även sådana situationer där kunden i princip gjort allt rätt, men skickar rapporten åt oss för sent. De situationerna kräver sedan mera förhandlingar med alla parterna, vilket tar tid och orsakar igen stress då hanteringen av andra Case lider.
<b>Svar person D:</b> En skada som inte syns på portbilderna. Sådana är ofta t.ex. skador vid framsidan av en släpvagn. Enheten kan se hemsk ut och jag kan vara nästan säker på att skadan redan existerar, men saknar beviset. Också ifall stuvorna inte skrivit rapporter då skador skett, är det direkt svårare att gå vidare i processen. Kunderna godkänner heller inte alltid avslagen.

I fråga 13 nämnde intervjupersonerna flera olika typer av problem som de i sitt dagliga arbete råkar ut för. Sådana problem var bl.a. situationer där reklamationshanterarens eget kunnande inte räcker till att bedöma värdet på en teknisk del av ett fordon. Ett annat dilemma uppstod om den reklamerade skadan fanns på ett sådant ställe, som inte syns i portbilderna.

Tabell 18. Fråga 14: Vilka är de mest krävande situationerna/transportskadorna en reklamationshanterare råkar ut för i sitt arbete?

<p><b>Svar person A:</b> Om kunderna inte är tillräckligt insatta i processen och inte känner till var deras ansvarsområde börjar och slutar. Av transportskador är skador som sker innanför enheten d.v.s. skador på det transporterade godset ofta omfattande och kräver mera arbete. Speciellt skada på bulklast kan orsaka bekymmer, i och med att det kan orsaka ex. kontamination.</p>
<p><b>Svar person B:</b> Skador som sker under sjöresan t.ex. pga. storm. Vädret har en stor betydelse. Att sedan hitta den skyldiga parten är svårt. Var lasten dåligt fäst eller har allt gjorts så som det skall? Speciellt pappersskador orsakas av detta.</p>
<p><b>Svar person C:</b> Krävande kunder. Hanteringen tar ibland länge för att man måste förklara grundligt varför saker och ting görs på ett visst sätt. Även situationer där ingen part har sett eller hört något är svåra.</p>
<p><b>Svar person D:</b> Då kunden inte godkänner beslutet och försäljningsavdelningen blir inblandad. Engelska språket orsakar även problem med vissa kunder. Vad som kommer till enheter kan t.ex. skador på släpvagnar och containrar vara både lätta och svåra att hantera. Däremot är skador på bilar i de flesta fallen lätta att hantera, de handlar ofta endast om små skrämor.</p>

I fråga 14 tyckte de flesta att krävande kunder orsakade utmanande situationer i reklamationshanteringen. Svarspersonerna nämnde också olika slags transportskador som är lätta/svåra att hantera.

Tabell 19. Fråga 15: Hur löser ni problemsituationerna?

<p><b>Svar person A:</b> Ibland s.k. <i>commercial settlements</i>. Om t.ex. reklamationssavdelningen inte godkänner reklamationen, kan kunden gå till marknadsföringsavdelningen och uttrycka sitt missnöje. I vissa fall kan vi tillsammans med marknadsförarna komma överens om ett kommersiellt beslut. Viktigt att göra det i samarbete.</p>
<p><b>Svar person B:</b> Ifall mitt tekniska kunnande inte räcker till, frågar jag hjälp t.ex. av något företag som är proffs inom ifrågavarande område.</p>
<p><b>Svar person C:</b> Interna diskussioner avdelningarna emellan.</p>
<p><b>Svar person D:</b> Vi har bra anda inom avdelningen och man kan alltid fråga hjälp av sina kolleger. Även diskussion med kunden är en bra lösning. Att ringa upp, eventuellt träffas ansikte mot ansikte.</p>

I fråga 15 poängterade intervjupersonerna vikten av samarbete. Då det framkommer problematiska situationer, tyckte respondenterna att interna diskussioner med de andra avdelningarna är av stor vikt.

Tabell 20. Fråga 16: Är kunderna oftare nöjda eller missnöjda med Transfennicas sätt att hantera reklamationer som orsakas av transportskadorna?

<b>Svar person A:</b> Feedbacken kommer ofta via marknadsföringen, mer sällan direkt från kunden till vår avdelning. Ingen part är ju direkt nöjd/glad då skador sker. Kanske någon försöker, men ingen borde åtminstone göra förtjänst med skador.
<b>Svar person B:</b> Direkt feedback kommer det ganska lite till vår avdelning. Den feedback som marknadsföringsavdelningen medlar oss är oftare negativ. Ibland har jag även fått personligen av kunderna positiv feedback, där de har varit nöjda med reklamationshanteringsprocessen. Det skulle vara trevligt att få lite mer feedback överlag.
<b>Svar person C:</b> I den feedback jag fått har kunderna varit nöjda med att vi svarar till reklamationerna och att hanteringsprocessen i stort sätt fungerar bra. Kunden kan vara nöjd även om vi avslagit reklamationen, om vi ändå skött processen väl. Jag tycker att man möjligen kunde låta kunderna själva se på portbilderna, för att minska på mängden onödiga reklamationer och därmed skulle arbetsbördan bli mindre. Användandet av engelskan i hanteringsprocessen har väckt kritik hos vissa.
<b>Svar person D:</b> Kunderna är oftare nöjda. Vi har bevis då vi avslår reklamationerna och vi ersätter nog de skador där fraktbäraren är skyldig.

I fråga 16 framkom det att reklamationshanteringsavdelningen fått både positiv och negativ feedback. Största delen av responsen riktas dock till marknadsföringsavdelningen. En del respondenter tyckte att det vore bra om feedback skulle riktas mera direkt mot reklamationshanteringsavdelningen.

Tabell 21. Fråga 17: Vilka är konsekvenserna om reklamationshanteringen inte sköts väl? Exempel från någon process som hanterats bristfälligt?

<b>Svar person A:</b> xxx
<b>Svar person B:</b> xxx
<b>Svar person C:</b> xxx
<b>Svar person D:</b> xxx

Exempelfall av företagets reklamationer publiceras inte. I allmänhet är konsekvenserna av en reklamation som sköts bristfälligt negativa.

*Tabell 22. Fråga 18: Vilka är konsekvenserna av en välskött reklamation? Exempel från någon process som sköts väl?*

<b>Svar person A:</b> xxx
<b>Svar person B:</b> xxx
<b>Svar person C:</b> xxx
<b>Svar person D:</b> xxx

Exempelfall av företagets reklamationer publiceras inte. I allmänhet är konsekvenserna av en reklamation som sköts väl positiva. Förstärkta kundrelationer lyftes fram av respektive intervjuperson.

*Tabell 23. Fråga 19: I jämförelse med era konkurrenter, hur väl anser ni att hanteringsprocessen sköts vid Transfennica?*

<b>Svar person A:</b> xxx
<b>Svar person B:</b> xxx
<b>Svar person C:</b> xxx
<b>Svar person D:</b> xxx

Jämförelsen mellan Transfennica och dess konkurrenter är hemligstämplad.



*Tabell 24. Fråga 20: Tycker du att ni borde göra någonting bättre? Hur skulle du utveckla verksamheten?*

**Svar person A:** För tillfället tycker jag att det fungerar ganska bra. Gällande engelskan som hanteringsspråk anser jag inte det som ett stort problem. Vi har slagit fast att företagets officiella språk är engelska. Det är så många olika språkgrupper som vi samarbetar med och därmed kommer reklamationshanteringsavdelningens arbetsspråk även i fortsättningen att vara engelska. Vid mån av möjlighet hjälper vi förstås sådana kunder som har svårt med att förstå engelska.

**Svar person B:** Jag tycker vi har bra verktyg. Ibland kunde de fungera aningen snabbare. Vad som kommer till mängden personal, tycker jag att man så småningom kunde börja fundera över en ny fastanställning till reklamationshanteringsavdelningen.

**Svar person C:** Det viktigaste skulle vara att anställa en ny person på fulltid till vår avdelning. De som jobbar vid sidan om sina egna arbeten hinner inte alltid hjälpa tillräckligt. Jag tycker vi också borde börja gå mera mot ett pappersfritt kontor. Det finns en stor mängd papper på arbetsbordet hela tiden och det ökar igen på stressnivåerna.

**Svar person D:** Eventuellt personligare kundbemötande ibland. T.ex. om man vet att någon kund hellre kommunicerar på finska, så kunde man svara till dem på finska. Vi kunde också vara flera på denna avdelningen.

I fråga 20 framkom det olika åsikter om hur reklamationshanteringsavdelningen kunde göra saker på ett bättre sätt. Antalet permanent personal vid avdelningen togs upp av de flesta och även i företagets interna IT-system ansågs det finnas rum för utveckling.

Tabell 25. Fråga 21: Fritt ord. Är det någonting relevant du vill tillägga som inte ännu framkommit i intervjun?

**Svar person A:** Det borde arbetas mera på förebyggande av skador och ställa frågan varför vi har så mycket skador? Det skulle gynna alla parterna. Vår huvudsyssla är ju att transportera varorna. I hanteringen av frakten tycker jag att stuveribolagen kunde noggrannare fundera över arbetssätten och attityderna. Många av skadorna orsakas av nonchalans. De borde också vara ännu mer medvetna om skadornas ekonomiska verkningar. Jag önskar mera ärlighet, att alla skador faktiskt informeras då det händer. Om skadorna inte informeras i rätt tid, framkommer de ofta senast i nästa hamn och då kan det redan vara för sent med tanke på reklamationshanteringsprocessen.

**Svar person B:** Det är viktigt med förebyggande av skadorna. Vi kunde även träffa kunderna oftare. Jag menar sådana situationer där man märker att kunden inte alls är nöjd med situationen. Då kan man be att komma t.ex. på kaffe till vårt kontor och diskutera situationen ansikte mot ansikte.

**Svar person C:** Det skulle vara bra om arbetsbördan var lite mindre. Jag vill poängtera att det inte är något fel på arbetsuppgifterna i sig och det känns inte motbjudande att komma till arbetsplatsen på morgonen. Utöver det kunde även reklamationshanteringsavdelningen delta mera i gemensamma träffar och aktiviteter med kunderna, vilket t.ex. marknadsföringsavdelningen gör.

**Svar person D:** Jag har egentligen ingenting att tillägga.

I fråga 21 hade alla intervjupersonerna fritt ord, där de hade möjligheten att ännu nämna om de tyckte att någonting relevant blivit osagt. I detta skede var det endast en av personerna som inte mera hade någonting att tillägga, medan de övriga respondenterna ännu kom fram med nya tankar. Bl.a. förebyggandet av skador var en faktor som ansågs vara viktig.

I och med att frågorna 17 & 18 visade sig vara irrelevanta med tanke på undersökningens syfte, behandlas inte svaren av dem i min tolkning av resultatet.

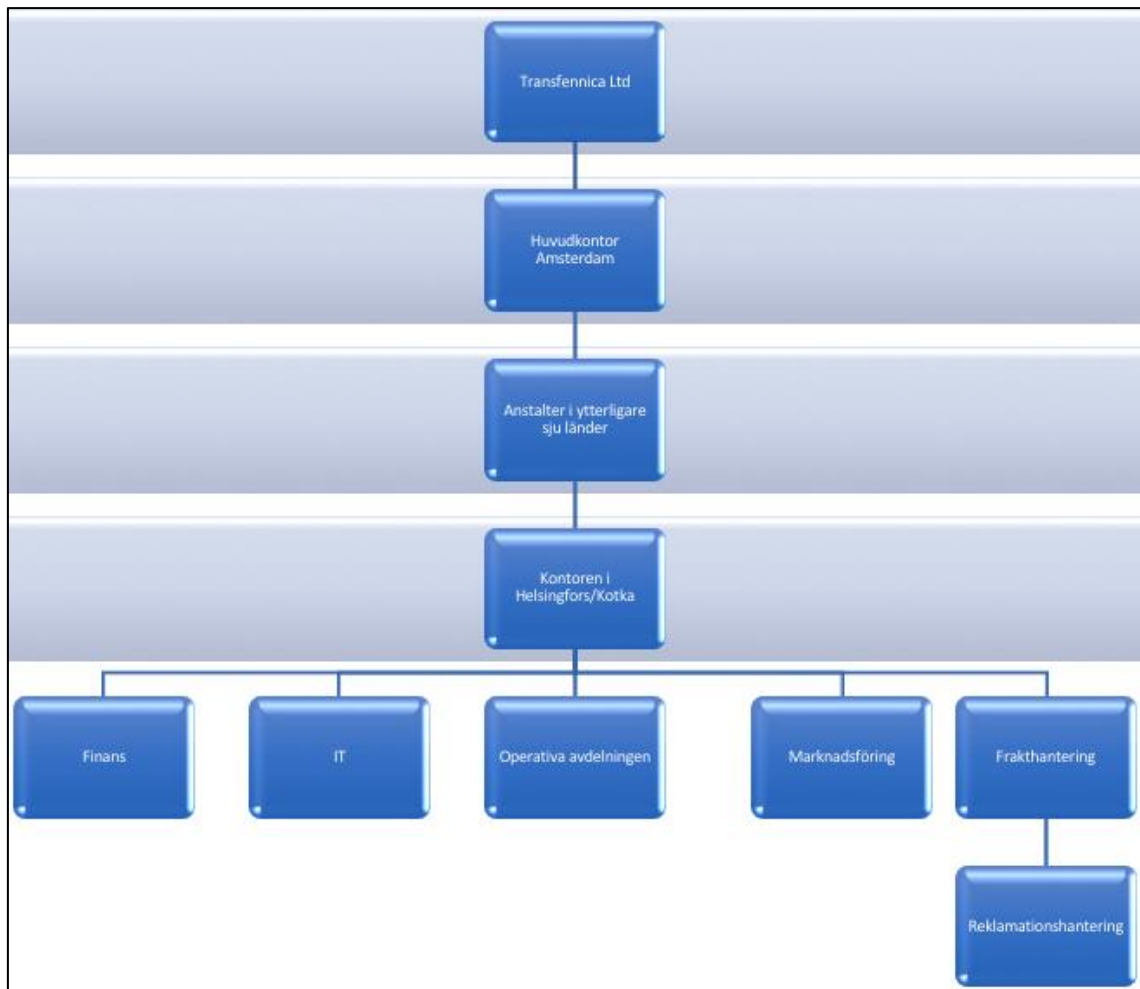
## 5 REKLAMATIONSPROCESSEN VID TRANSFENNICA

I det här kapitlet presenteras reklamationsprocessen vid företaget. Kapitlet inleds i del 5.1 med en presentation av Transfennicas reklamationshanteringsavdelning och en beskrivning av reklamationshanterarens arbetsuppgifter. Därefter går jag in på de mest krävande situationerna/transportskadorna som en reklamationshanterare råkar ut för i sitt arbete samt avdelningens olika problemlösningsmetoder. Avslutningsvis i del 5.2

behandlas reklamationshanteringen vid Transfennica i framtiden. Den delen består av reflekteringar kring utvecklingsmöjligheter av reklamationshanteringsprocessen samt förbättringsförslag åt företagets reklamationshanteringsavdelning. De sekretessbelagda delarna av resultatet kommer inte att behandlas i den offentliga versionen av examensarbetet.

## **5.1 Transfennicas reklamationshanteringsavdelning**

Alla reklamationer som orsakas av transportskador i Transfennica hanteras av företagets "Claims Department", d.v.s. reklamationshanteringsavdelningen. Det är en liten men betydelsefull avdelning, då fraktskador dagligen sker i Östersjöns ro-ro-trafik. Att företaget skilt har en avdelning som endast koncentrerar sig på reklamationer orsakade av fraktskador, bevisar det att man vid Transfennica förhåller sig till reklamationer på allvar. Hela företaget har tre reklamationshanterare som arbetar med det på heltid, en i Kotka och två i Helsingfors. Utöver det hjälper fyra andra personer till med hanteringsprocesserna vid sidan om sina egna arbetsuppgifter i mån av möjlighet, de är en i Helsingfors, en i Kotka samt två personer i ett av företagets kontor i Tyskland. Personerna jag intervjuade var Transfennicas "Claims Manager", bägge ordinarie reklamationshanterarna samt en av de fyra personerna som vid sidan om sina egna arbetsuppgifter även sköter om reklamationer.

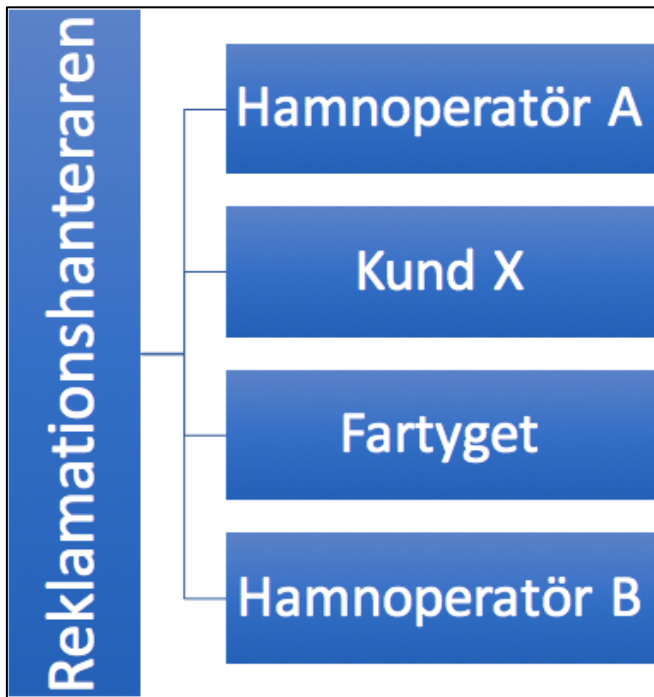


*Figur 12. De olika avdelningarna i Helsingfors och Kotka.*

Figuren ovan beskriver kortfattat företagets nuvarande koppling till de avdelningar som finns vid kontoren i Helsingfors och Kotka. Alla dessa underavdelningar finns vid kontoret i Helsingfors och valda delar även i Kotka. Reklamationshanteringsavdelningen, som är verksam i bägge kontoren, hittas längst nere som en egen liten avdelning i företaget. Samarbetet anstalterna emellan är aktivt dagligen.

### **5.1.1 Arbetsbeskrivningen för en reklamationshanterare**

Reklamationshanteraren vid Transfennica har som huvuduppgift att hantera alla de reklamationer som orsakas av fraktskador ombord på Transfennicas fartyg och i dess övriga verksamhetsområden, t.ex. hamnarna. Utöver det hanteras även skador som rederiets fartyg drabbas av. Dessutom sköter reklamationshanteraren fakturor som orsakas av transportskadorna.



Figur 13. Parterna som är involverade i reklamationshanteringsprocessen.

Reklamationshanteraren fungerar som en länk mellan fartygspersonalen, kunderna och tredje parterna i transportkedjan.

### 5.1.2 Reklamationshanteringsprocessen

Transfennicas reklamationshanteringsprocess har i princip tre olika utgångslägen.

- 1) Transfennica blir reklamerad av en kund
- 2) Transfennica blir medveten om en skada angående företagets egna enheter
- 3) Transfennica blir medveten om en skada som skett i en kunds enhet innan skadan reklamerats

En reklamationshanteringsprocess kan räckta allt från några minuter till flera veckor eller år. I de flesta fallen behandlas reklamationerna i tidsordning, enligt datumen när de anlät till reklamationsavdelningen.

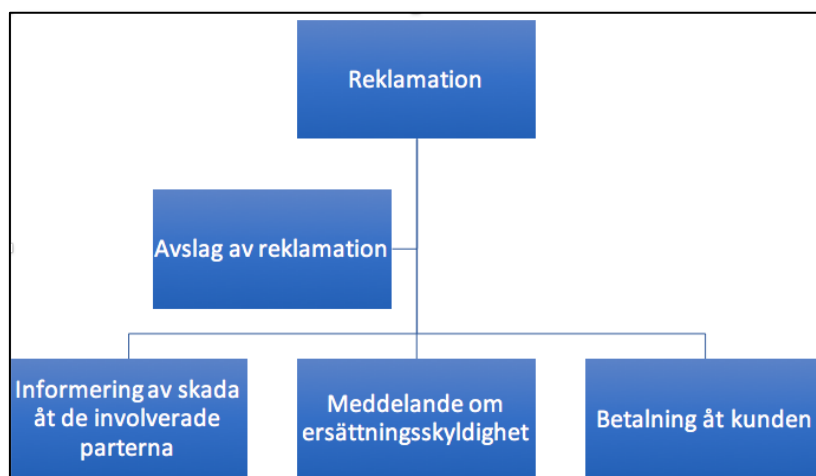
Det är ett flertal faktorer, som både reklameraren och hanteraren av reklamationen bör ta i beaktande. För det första bör reklamationen som riktas mot Transfennica alltid göras skriftligt. Kunden bör i hamnen fylla i en skaderapport som skall vara undertecknad av Transfennicas samarbetspartner i hamnen, ofta stuveribolagets representant. Då en reklamation anländer, bör hanteraren först kontrollera bokningen för enheten, d.v.s. säkra sig om att t.ex. en släpvagn som drabbats av skada verkligen har transporterats med Transfennicas fartyg. Ibland händer det att kunderna av misstag reklamerar fel rederi.

Ifall det visar sig att reklamationen är korrekt ifylld och enheten verkligen har varit ombord på Transfennicas fartyg, börjar man undersöka vad som har hänt, när det har hänt och vem som har orsakat skadan. Hanteraren kontrollerar den data som har lagrats i företagets interna system Mirage, vart alla reklamationsprocesser sparas. Där kan hanteraren granska ifall samma enhet någon gång tidigare har behandlats. Om samma skada reklamerats tidigare, kan hanteraren hänvisa till ett gammalt fall och avslå reklamationen åt kunden direkt.

Om den reklamerade enheten inte tidigare reklamerats, skapas ett nytt Case i Mirage-systemet. Varje reklamationsprocess har ett eget Case-nummer, som skapas då nya skador sker. Det första steget i undersökningsprocessen av ett nytt Case är, att reklamationshanteraren granskar de s.k. portbilderna. Vanligtvis fotograferas varje enhet då de kör in på hamnområdet i lastningshamnen och ut från hamnområdet i lossningshamnen. Detta underlättar hanteringsprocessen betydligt, i och med att man av portbilderna kan se ifall den reklamerade skadan existerade redan innan enheten tillträdde fraktbärandens ansvarsområde. Om fallet är så, kan reklamationshanteraren hänvisa till lastningshamnens portbilder och avslå reklamationen på basis av det.

Ifall det visar sig att skadan är nytkommen, ber reklamationshanteraren stuveribolaget att undersöka ifall det finns någonting rapporterat gällande skadan i fråga och om det möjligen under lastningen/lossningen av fartyget har upptäckts någon skada. Ifall det framkommer att en skada har skett under den tiden som enheten varit under fraktbärandens ansvarsområde, informeras kunden om det och en uppskattningskalkyl/kostnadsestimat för de reparationskostnader som skadan har orsakat bes. Om reparationskostnaderna enligt reklamationshanterarens bedömning är rimliga, ber hen en faktura av kunden som

sedan vidare sänds åt den skyldiga parten (inom sjöfarten ofta stuveribolaget, som representerar fraktbäraren i hamnen).



Figur 14. En förenkling av reklamationshanteringsprocessen.

Figuren ovan är en förenkling av hur en reklamationshanteringsprocess vid Transfennica vanligen går till. Ifall reklamationen inte avslås direkt, informerar man de involverade parterna om att en skada har skett. Samtidigt behåller rederiet rätten att eventuellt vid ett senare skede hålla någon av parterna ersättningsskyldig. Ifall en faktura sedan anländer till rederiet från kunden kan rederiet skicka räkningen vidare åt den skyldiga parten, som sedan betalar ersättningen till Transfennica, som i sin tur vidarebefordrar ersättningen åt kunden. Figur 14 presenterar en förenklad version av reklamationshanteringsprocessen, för att den invecklade processen skulle vara lättförståelig.

Majoriteten av intervjupersonerna delade den åsikten, att det vanligaste resultatet av en reklamation är att den avslås. Person B var av den åsikten att fördelningen mellan godkända och avslagna reklamationer är cirka 50 % - 50 %. Utöver godkända och icke godkända reklamationer framkom det ur intervjuerna, att ibland kommer man med kunden personligen överens om en lösning i svårare situationer. Respondenterna betonade, att Transfennica alltid bär det ansvar som tillhör dem och faktiskt betalar ersättningar, om skadan bevisligen skett under den tid som kundens enhet varit inom fraktbärarens ansvarsområde.

### 5.1.3 Krävande situationer för en reklamationshanterare

Nedan presenteras utmaningar/problematiske situationer som framkom att reklamationshanterarna i sitt arbete råkar ut för.

Arbetsbördan är väldigt stor och ofta har man till och med för mycket arbete att utföra. Exempelvis situationer, där en teknisk del av ett fordon har gått sönder, kräver det extra arbete för reklamationshanteraren att börja söka information om hurudan del det är frågan om, vad den eventuellt kostar och hur dyrt det är att reparera den. Denna typ av reklamationer kräver mer tid och då man som reklamationshanterare har hela tiden flera fall på gång, visade det sig i undersökningen att det orsakar stress då arbetsbördan växer.

Utöver dessa tekniska skador framkom det inte, att svårighetsgraden av hanteringsprocessen är relaterad till någon viss typ av enhet. En skadad container kan alltså vara lika lätt eller svår att hantera som en skada på en släpvagn. Däremot framkom det att skador på det fraktade godset ofta kan vara mer omfattande, vilket i sin tur orsakar mera arbete och bekymmer. Exempelvis är skador på bulklaster en krävande skadetyp att hantera, i och med att det finns risk för bl.a. kontamination.

Den stora mängden papper ansågs även vara en faktor som ökar på arbetsbördan och stressnivån. Då en reklamationshanterare har flera reklimationsfall samtidigt pågående, är mängden papper vid arbetsbordet otrevligt stor. Här undrade respondenterna ifall det skulle finnas några lösningar till att minska på mängden papper i kontoret.

Ibland framkommer det också situationer, där kunden i princip har skött reklamationprocessen rätt, men av någon orsak har skickat dokumentet fördröjt. I det fallet kan rederiet inte mera hålla stuveribolaget ansvarigt för skadan i och med att informeringstiden gentemot stuvorna redan utgått. I sådana situationer hamnar reklamationshanteraren som en förtretlig mellanhand, där kunden i princip har rätt till ersättning men på grund av att reklimationsdokumentet anlant för sent till reklamationshanteraren, har stuveribolagets ersättningsskyldighet upphört.



Kunderna är även olika till sin karaktär. En del är väldigt krävande och ofta av en olik åsikt med reklamationshanteraren. Det kan handla om att något skadefall bevisligen inte är på fraktbärens ansvar, men kunden vill inte medge det. I sådana situationer kan det vara svårt för reklamationshanteraren att försöka förklara åt kunden varför en reklamation har blivit avslagen.

Ibland är kunderna inte tillräckligt insatta i vad avtalen som de gjort med rederiet innebär. De har t.ex. inte alltid kännedom om var deras ansvarsområde börjar och slutar. Bland annat av den orsaken kan det vara svårt för kunden att begripa varför vissa reklamationer godkänns och andra inte. Att alla kunder inte alltid är fullständigt medvetna om innehållet i de avtal som skrivits under, orsakar problem mellan reklamationshanteraren och kunden.

Ofta råkar reklamationshanteraren också ut för situationer där en skada inte syns i portbilden, p.g.a. att skadan finns på ett sådant ställe som kameran inte når, t.ex. på framsidan av en släpvagn. En av de intervjuade beskrev en situation där hen var nästan säker på att skadan redan existerade för att släpvagnen var i så dåligt skick, men i och med att den reklamerade skadan fanns på ett ställe som inte syntes på portbilden var det svårt att bevisa det.

I vissa situationer har även Transfennicas officiella språk, engelska, orsakat problem i kommunikationen mellan reklamationshanteraren och kunden. Alla kunder är inte villiga att kommunicera på engelska och de har svårt att förstå varför processen måste utföras på engelska. Det är dock nödvändigt för Transfennica att så långt som möjligt kommunicera med alla parterna på engelska, i och med att det är flera olika språkgrupper involverade i företagets dagliga verksamhet.

Mängden skador lyftes också fram av intervjupersonerna, som tyckte att man borde fundera över varför det egentligen sker så många transportskador. I svaren framkom, att förebyggandet av skador kunde vara på en bättre nivå. Stuveribolagen fick även en del kritik av att i vissa situationer hantera enheterna nonchalant. Person A önskade mera ärlighet, att man faktiskt alltid meddelar om då skador sker.

#### 5.1.4 Reklamationshanteringsavdelningens problemlösningsmetoder

I problematiska situationer har förhandlingar de olika parterna emellan en betydande roll och det är en viktig problemlösningsmetod. Om en kund inte är nöjd med reklamationshanteringsavdelningens beslut att avslå reklamationen, är det inte ovanligt att kunden kontaktar marknadsföringsavdelningen. I dessa fall talar man om s.k. *commercial settlements*. Det betyder att marknadsföringsavdelningen tillsammans med reklamationsavdelningen kan komma överens om ett kommersiellt beslut, där kunden eventuellt kan få någon form av kompensation. Dock är det viktigt att dessa beslut görs i samarbete med alla de involverade parterna.

Som en annan väsentlig problemlösningsmetod kan nämnas en mer personlig kundservice. Då största delen av reklamationshanteringsprocessen vid Transfennica sker per e-post, är det i somliga situationer värdefullt och även nödvändigt att skapa en personligare kontakt med kunden. Det kan handla om ett telefonsamtal eller att man träffas med en kund ansikte mot ansikte för att diskutera och förhandla hur man borde gå till väga i situationen. Det är dock väsentligt att man utfört största delen av undersökningsprocessen per e-post, för att ha all information transparent. Lösningarna till de olika problemen är betydligt enklare att hitta, då man kan hänvisa till hur processen löpt.

Den stora arbetsbördan, att det helt enkelt finns för mycket jobb att göra för en reklamationshanterare, kräver ännu hållbarare lösningar. Som en nuvarande problemlösningsmetod, anställer Transfennica under semestertider en vikarie till reklamationsavdelningen. Utöver det försöker man lätta på reklamationshanterarnas arbetsbörda m.h.a. att några personer från andra avdelningar, vid mån av möjlighet, hjälper till med reklamationshanteringen vid sidan om sina egna arbetsuppgifter.

Vad som härrör skador som orsakas av nonchalans, ansåg intervjupersonerna att man kunde göra stuvorna ännu mer medvetna om antalet reklamationer samt hur stora ekonomiska verkningar de har. Bland annat i förebyggandet av skador skulle det finnas rum även för nya problemlösningsmetoder.

## 5.2 Reklamationshantering vid Transfennica i framtiden

I den här delen av arbetet reflekterar jag över hur reklamationshanteringsprocessen vid Transfennica i framtiden kunde utvecklas. Utöver det presenteras förbättringsförslag åt reklamationshanteringsavdelningen inför framtiden.

### 5.2.1 Utveckling av reklamationshanteringsprocessen

En del av intervjuobjekten upplevde, att arbetsbördan för den enskilda reklamationshanteraren är för stor. Det bör ändå påpekas, att arbetsuppgifterna i sig ansågs vara intressanta. I framtiden borde man fundera över hur denna arbetsbörda kunde minskas så, att de enskilda reklamationshanterarna inte skulle känna en för stor press på sig själva. Problemet med de som vid sidan om sina egna arbetsuppgifter hjälper till med reklamationer är, att de inte tillräckligt ofta har tid att avstå från sina egna arbetsuppgifter. Den hjälp som de har kunnat erbjuda har dock varit till stor nytta och i högsta grad nödvändig. I fortsättningen bör man hålla igång samma arrangemang, även om verksamheten i framtiden utvecklas mot att det anställs mer permanent personal till avdelningen.

Betydelsen av goda kundkontakter kan inte nog poängteras. Problematiken med det engelska språket hos vissa kunder kunde lösas så, att man skulle enskilt med de kunder som upplever det som ett problem diskutera och förklara tydligt varför arbetsspråket är engelska. Transfennica har klara orsaker till varför ett gemensamt språk med alla parter används och i den stora helhetsbilden vore det inte klokt att ändra på det. Dock kan man vid enskilda fall erbjuda service även på t.ex. finska, om det är frågan om situationer där kunden helt enkelt inte p.g.a. bristfälliga språkkunskaper klarar av att sköta hela reklamationsprocessen från början till slut klanderfritt på engelska.

Det framkom även, att marknadsföringsavdelningen har mer personlig kontakt per telefon och ansikte mot ansikte med kunderna än reklamationshanteringspersonalen. Då skador ändå sker i en så stor mängd, kunde man fundera över att även reklamationshanteringsavdelningen skulle träffa oftare företagets kunder och på så vis öka samarbetsandan parterna emellan. Här kunde en tredje utvecklingsbeståndsdel vara, att man ytterligare

fördjupar den personliga kundservicen som redan visade sig tillhöra företagets problemlösningsmetoder.

Portbilderna är också en faktor som intervjupersonerna lyfte fram. De är ett effektivt sätt för rederiet att skydda sig mot s.k. onödiga reklamationer, i de fall där skador redan existerar. En tanke som framkom var, ifall det skulle minska på antalet reklamationer om kunderna hade tillgång till portbilderna utan att behöva kontakta rederiet. Om de hade denna möjlighet, kunde de själva gå in och konstatera från portbilden, att en skada redan existerar och då skulle de inte skicka någon reklamation. Ett faktum är ändå, att det dagligen reklameras om skador som redan existerat innan enheten anländer till hamnområdet. Då mängden s.k. onödiga reklamationer minskar, skulle även arbetsbördan hos de enskilda reklamationshanterarna bli mindre. Därför kunde man som ett fjärde utvecklingsmoment fundera över, ifall portbilderna borde vara lättare tillgängliga för kunderna.

### **5.2.2 Förbättringsförslag åt reklamationshanteringsavdelningen**

Som ett förbättringsförslag kunde lyftas fram en rekommendation om att man ökar antalet permanent personal vid reklamationshanteringsavdelningen som skulle arbeta med dessa uppgifter på fulltid. Det skulle utan vidare minska på stressnivån hos arbetstagarna och samtidigt skulle det möjliggöra mera tid för reklamationshanteringsgruppen att tillsammans fundera över verksamhetens utveckling.

Ett annat effektivt sätt att internt utveckla verksamheten på reklamationshanteringsavdelningen kunde vara, att reklamationshanteringsavdelningen t.ex. en gång per månad skulle ha ett möte, där man tillsammans går igenom hur den gångna månaden har gått. Under ett sådant möte kunde man diskutera vad som har gjorts bra, vad som kunde ha gjorts bättre och allmänt samtala om reklamationshanterarnas upplevelser i sitt arbete.

Som tredje förslag kunde man försöka lösa problemet med den omåttliga mängden papper i kontoret. Här skulle det vara smart att utnyttja digitaliseringen mera. Om man till exempel hade i Mirage-systemet en funktion som sparar alla reklimationsprocesser som är under arbete enligt datum och viktighetsgrad, kunde reklamationshanteraren börja sin

dag med att från datorskärmen kolla upp vilka arbetsuppgifter är mest brådskande, i stället för att gå igenom tiotals olika pappersbuntar på sitt bord. Digitaliseringen kunde utnyttjas bättre även i notifieringen av skador. I framtiden skulle det vara bra att planera ett system, som automatiskt kan skicka en notifiering till alla de involverade parterna, då reklamationshanteraren skapar ett nytt Case i datasystemet. Det skulle helt och hållet avlägsna de mänskliga misstagen som ibland händer, att man glömmer informera någon part i sådana fall där en situation verkar vara klar redan från början.

Som ytterligare ett förbättringsförslag kunde lyftas fram de reklamationer där hanteraren råkar ut för t.ex. en skada av en teknisk del i ett fordon, som hen inte har tillräcklig kompetens för och tar av den orsaken extra tid från arbetsdagen. Detta kunde man lösa m.h.a. fortbildning/kurs inom ämnet i fråga. Det gäller inte endast det framkomna exemplet med skador av en teknisk del i ett fordon, utan alla sådana arbetsuppgifter där reklamationshanteraren upplever brister i sitt kunnande. Om avdelningen skulle ordna ett möte en gång i månaden, som tidigare rekommenderats, kunde man vid dessa tillfällen även diskutera om det hos personalen finns behov för fortbildning för att i framtiden klara av olika slags mer utmanande situationer bättre.

## 6 SAMMANFATTNING

Syftet med denna studie har varit att undersöka vilka olika slags fraktskador som kan ske ombord på Transfennicas multifunktionella ro-ro-fartyg i Östersjötrafiken samt hur Transfennica behandlar de reklamationer som orsakas av fraktskadorna. Med hjälp av en grundlig teoriöverblick och fyra semi-strukturerade intervjuer med Transfennicas reklamationshanterare, har jag fått tillfredställande svar på mina forskningsfrågor. Teoridelen uppdelades i fyra huvudrubriker, där jag har presenterat sjötransportens olika parter, ett flertal olika typer av sjöfraktskador, transportdokument, reklamationer och försäkringar samt fraktbärandens ansvar och ansvarsfrihet för skadorna.

Summa summarum indikerar studien att sjöfraktskador sker dagligen och att det inte endast handlar om skador på det transporterade godset, utan också enheterna som man fraktar godset med (släpvagnar, containrar och själva fartyget) lider av skador. Även bilar och pappersrullar råkar ofta ut för transportskador. Ur resultatdelen framgick, att det ombord på Transfennicas multifunktionella ro-ro-fartyg sker fraktskador av många olika slag och att en stor del av de framkomna skadetyperna uppkom även i arbetets teoridel om olika typer av sjöfraktskador.

Betydelsen av en omsorgsfull reklamationshantering är avsevärd. Undersökningen av Transfennicas sätt att hantera reklamationer orsakade av transportskador bevisade, att en välskött reklamationshanteringsprocess gynnar i slutändan alla de parter som är involverade i transportkedjan. På basis av resultaten i kapitel 4, kan man konstatera att reklamationshanteringen är på en professionell nivå vid Transfennica. Dock finns det alltid rum för utveckling och som förbättringsförslag nämndes bl.a. att mängden permanent personal på reklamationshanteringsavdelningen kunde vara större. Dessutom presenterades en idé om att ordna s.k. avdelningsmöten en gång per månad, där personalen tillsammans kunde gå igenom hur verksamheten löpt under den senaste tiden, vad har varit bra och vad har varit dåligt. Vid dessa mötestillfällen skulle reklamationshanterarna även ha möjlighet att diskutera sinsemellan om hur de upplever olika problemsituationer i sitt arbete.

Trots att jag har lyckats få svar på mina forskningsfrågor och därmed uppnått mitt syfte med studien, finns det mycket som kunde vidare undersökas inom detta ämne i framtiden. Redan av materialet som jag samlade under mina intervjuer, kunde man ha utvidgat studien ytterligare. Här kunde jag ha på förhand ännu noggrannare funderat över mina avgränsningar gentemot min intervjuguide. För att nå mitt syfte med studien, skulle ett mindre antal intervjufrågor ha räckt till.

Detta examensarbete har varit en givande process och jag har lärt mig massor, inte endast gällande fraktskador och reklamationshantering, utan hela den vetenskapliga forskningsprocessen från början till slut.

## **6.1 Fortsatta forskningsidéer**

I framtiden kunde man undersöka bl.a. orsakerna bakom det stora antalet fraktskador i Transfennicas verksamhet. Dessutom kunde de ekonomiska verkningarna av fraktskadorna undersökas. Det skulle också vara intressant att studera hur mycket Transfennica på årsbasis sparar pengar på att ha en systematisk reklamationshanteringsprocess.

I framtiden skulle man även kunna fördjupa sig i reklamationshanteringsprocessen, som förenklat presenterades i figur 14. Man kunde bl.a. undersöka hur olika slags reklamationer hanteras, alltså vilka skillnader det finns i t.ex. sättet att hantera skador på släpvagnar och skador på det transporterade godset. Detta ryms inte inom ramen av det här examensarbetet, men skulle absolut vara värdefullt att forska senare.

Om mängden permanent personal på reklamationshanteringsavdelningen i framtiden skulle öka, kunde man även forska i hur det påverkar arbetsbördan på avdelningen, hur mycket kostnaderna skulle stiga samt hur reklamationshanteringsprocessen i allmänhet förbättras, om mängden personal är större.

## KÄLLOR

Amston. 2017, *Bild på en skadad släpvagn*. Tillgänglig:

<http://www.amstontrailer.com/siteart/projects/vantrailer/1.jpg> Hämtad: 15.11.2017

Andersson, Lars. 2015, *Miljövänlig sjöfart är superhett*, Sjöfartstidningen. Tillgänglig:

<http://www.sjofartstidningen.se/miljovanlig-sjofart-ar-superhett/> Hämtad: 5.10.2017

Andersson, Nils. *Cargo securing to prevent cargo damages on road, sea, rail and air*.

Presentation of the Presentation Material. Tillgänglig:

[https://www.utu.fi/en/units/cms/activities/education/projects/caring/Documents/07\\_nils\\_andersson.pdf](https://www.utu.fi/en/units/cms/activities/education/projects/caring/Documents/07_nils_andersson.pdf) Hämtad: 6.10.2017

BalticSea2020. 2017, *Östersjön – ett unikt havsområde*, kartbild över Östersjöområdet.

Tillgänglig: <http://balticsea2020.org/oestersjoens-utmaningar> Hämtad: 8.11.2017

Bell, Emma & Bryman Alan. 2013, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 2 uppl.,

s. 49–51, s. 400–405, s. 414–417, s. 473–476, 482–483, 755s.

Dickie, W. John. 2014, *Reeds 21st Century Ship Management*, 1 uppl., Reeds

professional, s. 212–213, 272s. Tillgänglig:

[https://books.google.fi/books?id=MDUqAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=MDUqAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) Hämtad: 11.10.2017

Ek, Harri; Kosola, Kari; Penttinen, Juha & Pöyhönen, Pirjo. 2004,

*Kuljetusten vakuuttaminen*. 1 uppl., s. 108, 178s.

Eklund, Gunilla. 2012, Intervju som datainsamlingsmetod. Tillgänglig:

<https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/PDF/Intervjuer.pdf> Hämtad: 4.10.2017

Eklund, Gunilla, *Forskningsmetodik – Kvalitativa metoder*.

Tillgänglig: <https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/PDF/SpecPed%20II-PP%20-%20Webb.pdf> Hämtad: 27.09.2017

Faculty of maritime studies Rijeka – University of Rijeka – *Cargo work*:

*Loading, discharging & stowing cargo*. Tillgänglig:

[http://www.pfri.uniri.hr/~bopri/documents/17-ME-tal\\_000.pdf](http://www.pfri.uniri.hr/~bopri/documents/17-ME-tal_000.pdf) Hämtad: 6.10.2017

Faculty of maritime studies Rijeka – University of Rijeka – *Expressions used in*

*describing cargo damage and filing cargo claims*. Tillgänglig:

<http://www.pfri.uniri.hr/~stominac/Expressions%20used%20in%20describing%20cargo%20damage%20and%20filing%20cargo%20claims.pdf> Hämtad: 8.10.2017



Finansbranschens Centralförbund. 2009, *Hallittu kuljetus*, s. 4, 51 s.

Tillgänglig:

[http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/Hallittu\\_kuljetus.pdf](http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/Hallittu_kuljetus.pdf) Hämtad: 26.10.2017

Finlex. 1994/2017, *Merilaki*.

Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940674> Hämtad: 9.11.2017

Försäkringsbolaget Alandia. 2015, *Rahtaajan vastuu alukselle aiheutuneista vahingoista*.

Tillgänglig:

[https://www.alandia.fi/sites/www.alandia.fi/files/attachments/documents/infokirje\\_15-05.pdf](https://www.alandia.fi/sites/www.alandia.fi/files/attachments/documents/infokirje_15-05.pdf) Hämtad: 30.10.2017

Gänger, Hasse. 2012, *8 sätt att hantera kunder som klagar*. Tillgänglig:

<http://www.driva-eget.se/guider/forsaljning/8-satt-att-hantera-kunder-som-klagar>  
Hämtad: 8.11.2017

Hannelius, Mats. 2018, *Intervju med Transfennicas Claims Manager Mats Hannelius*.

24.1.2018

Helcom. 2014, *Annual report on shipping accidents in the Baltic Sea area during 2012*,

s. 9, s.27, 43s. Tillgänglig:

<http://www.helcom.fi/Lists/Publications/Annual%20report%20on%20shipping%20accidents%20in%20the%20Baltic%20Sea%20area%20during%202012.pdf>  
Hämtad: 13.11.2017

Helsingin Seudun Kauppakamari. 2011, *A12 Reklamaatiot ja vastuunrajoitukset*.

Tillgänglig: <http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/t/ulkomaankaupan-kuljetus-huolinta-ja-tullaus/kansainvaliset-kuljetukset/a12-reklamaatiot-ja-vastuunrajoitukset/> Hämtad: 30.10.2017

Herr, Ryan. 2015, *Types of Damage to Shipping Containers*. Tillgänglig:

<https://containerauction.com/read-news/types-of-damage-to-shipping-containers>  
Hämtad: 6.11.2017

Holma, Elisa; Kunnaala, Vappu & Sundberg, Pekka. 2012, *Kuljetusvahingot tilastoissa*

*ja asenteet niiden takana*, s. 21–24, s. 31, s. 47 & s. 62, 92 s. Tillgänglig:

[http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/79911/B191\\_Kuljetusvahingot%20tilastoissa%20ja%20asenteet%20niiden%20takana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/79911/B191_Kuljetusvahingot%20tilastoissa%20ja%20asenteet%20niiden%20takana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
Hämtad: 8.11.2017

ICHCA. 1998, *Kuormansidontakäsikirja*. 1 uppl. Porvoo: ICHCA Suomen osasto 1998,

s. 1, 71 s.

- International Institute of Marine Surveying. 2014, *The role of stevedores in shipping*.  
Tillgänglig: <https://www.iims.org.uk/the-role-of-stevedores-in-shipping/> Hämtad: 11.10.2017
- International Monetary Fund. 2017, *SDR Valuation*. Tillgänglig:  
[http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx) Hämtad: 13.11.2017
- Jense, Göran. 2005, *Den relativa säkerheten om risk, säkerhet och sjöfart*,  
Rapport nr 25. Växjö: Institutionen för samhällsvetenskap – Växjö Universitet, s. 249–250, 343s.
- Kuntaliitto. 2017, *Reklamaatio*. Tillgänglig:  
<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/sopimukset-ja-vahingonkorvaus/reklamaatio> Hämtad: 8.11.2017
- Kuusinen, T.J. 2012, *Myyntimiehen ABC: Reklamaatiot (ja asiakaspalvelu)*  
Tillgänglig: <https://insinoorikuusinen.com/2012/02/05/myyntimiehen-abc-reklamaatiot-ja-asiakaspalvelu/> Hämtad: 26.10.2017
- Kvale, Steinar. 1997, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, s. 121, s. 147–149, 306s.
- Liikennevirasto. 2015, *Tavaraliikenne*. Tillgänglig:  
<https://www.liikennevirasto.fi/liikennejarjestelma/tavaraliikenne#.Wglv2lcyhs>  
Hämtad: 13.11.2017
- Liberty Mutual Insurance. 2017, *Types of Car Damage*. Tillgänglig:  
<https://www.libertymutual.com/claims-center/auto-insurance-claims/types-of-car-damage> Hämtad: 6.11.2017
- Logistiikan Maailma. *Merikuljetukset Suomessa*. Tillgänglig:  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/merikuljetukset-suomessa/>  
Hämtad: 30.10.2017
- Logistiikan Maailma. *Tavarankuljetusvahingon jälkeiset toimet*.  
Tillgänglig:  
<http://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/vakuutukset/tavarankuljetusvakuutus/ta-varankuljetusvahingon-jalkeiset-toimet/> Hämtad: 23.2.2018
- Lounia, Tarja. 2018, *Intervju med Transfennicas reklamationshanterare Tarja Lounia*.  
24.1.2018
- Mackin, Stephen. 1998, *Stevedore damage*. Tillgänglig:  
<https://www.ukpandi.com/knowledge-publications/article/stevedore-damage-1915/>  
Hämtad: 15.11.2017

- Malmström, Sten; Györki, Iréne & Sjögren, A. Peter. 2002, Bonniers Svenska Ordbok, 8 uppl. s. 486, 704 s.
- Marine Accident Investigation Branch. 2017, *Bild på ett skadat fartyg*. Tillgänglig: <https://www.gov.uk/maib-reports/collision-between-pure-car-carrier-city-of-rotterdam-and-ro-ro-freight-ferry-primula-seaways> Hämtad: 15.11.2017
- Miller, Thomas. *Carefully to Carry, Cargo damage – the causes*. Tillgänglig: [https://www.ukpandi.com/fileadmin/uploads/uk-pi/LP%20Documents/Carefully\\_to\\_Carry/Cargo%20Damage.pdf](https://www.ukpandi.com/fileadmin/uploads/uk-pi/LP%20Documents/Carefully_to_Carry/Cargo%20Damage.pdf) Hämtad: 8.11.2017
- Mäkelä, Olli. 2015, *Vastuunrajoitusoikeuden menettäminen merikuljetuksessa*. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/157510> Hämtad: 9.11.2017
- Mäkinen, Esa; Huhtanen, Jarmo. 2012, *HSN*. *Verkkokartta näyttää Itämeren laivaonnettomuudet 1989–2011*. Tillgänglig: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002560245.html> Hämtad: 6.11.2017
- Nationalencyklopedin. 2017, *Uppslagsverket*, Tillgänglig: <http://www.ne.se/> Hämtad: 4.10.2017.
- Nilsson, LG. 2005, *Östersjön – Världens mest förorenade innanhav*. Tillgänglig: <http://www.alltomvetenskap.se/nyheter/ostersjon-0> Hämtad: 8.11.2017
- Nokkala, Marko; Leviäkangas, Pekka; Oiva, Kalle; Hietajärvi Anna-Maija; Schweighofer, Juha; Siedl, Nina; Vajda, Andrea; Athanasatos, Spyros; Michaelides, Silas; Papadsakis, Matheos; Kreutz, Michael; Mühlhausen, Thorsten; Ludvigsen, Johanna & Klæboe, Ronny. 2012, *The costs of extreme weather for the European transport systems*. EWENT project D4, Teknologian Tutkimuskeskus VTT OY, s. 6, 92s. Tillgänglig: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/technology/2012/T36.pdf> Hämtad: 5.10.2017.
- Novo-Corti, Isabel; González-Laxe, Fernando & Pociovalisteanu, Diana-Mihaela. 2015, *The economic analysis of maritime catastrophes in sensitive areas: the assessment and calculation of damages in the environment and population's way of life*, *Journal of Cleaner Production*, Uppl. 107, s.267, 267–278 s. Tillgänglig: <http://www.sciencedirect.com.ezproxy.arcada.fi:2048/science/article/pii/S095965261500459X#!> Hämtad: 6.10.2017
- Nyman, Robert. 2006, *Kuljetusoikeus ja rahdinkuljettajan vastuu tiekuljetuksissa*, Suomen säiliöautoliitto Ry, s. 3-6, s. 7, s. 14, s. 33, 60s. Tillgänglig: [https://www.skali.fi/files/1128/kuljoik2006SAL\\_ry\\_pdf.pdf](https://www.skali.fi/files/1128/kuljoik2006SAL_ry_pdf.pdf) Hämtad: 11.10.2017

- Palmer, S. Jared. 2010, *The Cargo Theft Threat*, Inbound Logistics. Tillgänglig:  
<http://www.inboundlogistics.com/cms/article/the-cargo-theft-threat/> Hämtad:  
8.10.2017
- Paxal, Annika. 2018, *Intervju med Transfennicas reklamationshanterare Annika Paxal*.  
24.1.2018
- Port of Helsinki. 2011, *Vuosikertomus*, s. 7, 39s.
- Primus, WM. Brent. 2012, *Freight Claims In Plain English*, Global Logistics and the  
law, s. 46–48. Tillgänglig: [https://search-proquest-  
com.ezproxy.arcada.fi:2443/abiglobal/docview/1030143022/fulltextPDF/87B87FAA  
0FB34D6APQ/4?accountid=27294](https://search-proquest-com.ezproxy.arcada.fi:2443/abiglobal/docview/1030143022/fulltextPDF/87B87FAA0FB34D6APQ/4?accountid=27294) Hämtad: 5.10.2017
- Seppälä Antti. 2016, *Joka tunti miljoonien vahingot – suomalaisyritys häivyttää  
rahtihävikkiä*. Tillgänglig: <https://yle.fi/uutiset/3-9144101> Hämtad: 30.10.2017
- Sevatas. 2017, About damage in finished vehicle logistics. Tillgänglig:  
<http://www.sevatas.com/about-damages-in-finished-vehicle-logistics/> Hämtad:  
6.11.2017
- Shippax. 2018, Bild på m/v Bore Bank. Tillgänglig:  
[https://www.shippax.com/en/news/converted-car-carrier-returns-as-ro-ro-  
freighter.aspx](https://www.shippax.com/en/news/converted-car-carrier-returns-as-ro-ro-freighter.aspx) Hämtad: 3.4.2018
- Shippotting. 2017, Bilder på Transfennicas fartyg. Tillgänglig:  
<http://www.shipspotting.com/gallery/index.php> Hämtad: 25.10.2017
- Sisula-Tulokas, Lena. 2007, *Kuljetusoikeuden perusteet*.  
3 uppl., s. 64, s. 79, s. 84, s. 86, 351s.
- Sjöfartsverket. 2016, *Isklasser och krav*. Tillgänglig:  
<http://www.sjofartsverket.se/sv/Sjofart/Isbrytning/Isklasser--krav/> Hämtad:  
26.10.2017
- Snellman, Pia. 2018, *Intervju med Transfennicas reklamationshanterare Pia Snellman*.  
30.1.2018
- Svartbäck, Marcus. Metsäteollisuus-tuotteiden vauriotarkastusohje, *Checker's manual*  
s. 5–6 & s. 13–16, 28s.
- Tervala, Juhani; Nyman Sirkka-Heleena; Jokinen Tiina & Laine Valteri.

2009, *Itämeren meriturvallisuusohjelma*. s. 3, 110s. Tillgänglig:  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78278/Julkaisuja\\_13-2009.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78278/Julkaisuja_13-2009.pdf?sequence=1) Hämtad: 8.3.2018

Trafi. 2017, *Den marina miljön*. Tillgänglig:

[https://www.trafi.fi/sv/sjofart/den\\_marina\\_miljon](https://www.trafi.fi/sv/sjofart/den_marina_miljon) Hämtad: 6.11.2017

Transfennica Annual Report. 2001, s. 4&9, 24s. Helsingfors: Transfennica.

Transfennica's Fleet 2018. Tillgänglig:

<http://www.transfennica.com/Index.aspx?pgeId=214> Hämtad: 3.4.2018

Transfennica Manual. 2006. Helsingfors: Transfennica.

Transfennica's sailing routes 2018. Tillgänglig:

<http://www.transfennica.com/Index.aspx?pgeid=148> Hämtad: 3.4.2018

Transfennica www-sidor. Tillgänglig:

<http://www.transfennica.com/Index.aspx?pgeId=146> Hämtad: 5.10.2017

Trafikverket. 2017, *Statistik över utrikes sjöfart*, s. 13–14 & s. 48, 54 s.

Tillgänglig: [https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lti\\_2017-03\\_ulkomaan\\_meriliikennetilasto\\_2016\\_web.pdf](https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lti_2017-03_ulkomaan_meriliikennetilasto_2016_web.pdf) Hämtad: 6.11.2017

Valvio, Mikko. 2017, *Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen*.

s. 148, s. 154-155. 161s.

Ventura, Manuel. 2017, *RO/RO Ships*, s.3 & s. 30, 99s. Tillgänglig:

<http://marineman.ir/wp-content/uploads/2015/05/RO-RO-Ships.pdf> Hämtad: 6.11.2017

Walsch Marine. 2017, *Bild på en skadad container*. Tillgänglig:

<http://www.walshsurveyor.com/container-transportation/> Hämtad: 6.11.2017

WWF. 2017, *Itämeri*. Tillgänglig: <https://wwf.fi/alueet/itameri/> Hämtad: 6.11.2017

WWF. 2016, *Merenkulku Itämerellä*. Tillgänglig:

<https://wwf.fi/alueet/itameri/merenkulku/> Hämtad: 6.11.2017

## BILAGOR

### BILAGA 1



*Sietas typ 2 fartyg m/v Seagard (Shipspotting 2017).*



*Transfennicas fartyg m/v Corona Sea (Transfennica 2018)*



*Transfennicas fartyg m/v Bore Sea (Transfennica 2018)*



*Transfennicas fartyg m/v Bore Bank (Shippax 2018)*

## BILAGA 2

# Intervjuguide

### X: Personliga frågor

- 1) Intervjupersonens kön och ålder?
- 2) Hurudan utbildning? Har du fått utbildning inom reklamationshantering?
- 3) Hur länge har du jobbat i företaget? Hur länge som reklamationshanterare?
- 4) Berätta om din vanliga arbetsdag, vad ingår i den?

### Y: Inledande frågor

- 5) Hur vanligt är det att det sker transportskador inom sjöfarten?
- 6) Hur förhåller sig Transfennica till reklamationer som orsakas av transportskador?

### Sonderingsfrågor:

- 7) Vem sköter reklamationsprocessen i företaget?
- 8) Hur går reklamationshanteringsprocessen till i företaget?

### Uppföljningsfrågor

- 9) Hur är de personerna som tar hand om processen skolade?

### Preciserande frågor

- 10) Hur lång tid tar det i genomsnitt att hantera en reklamation?
- 11) Hur prioriterar ni, vilka reklamationer behandlas först?
- 12) Vilket är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen?
- 13) Hurudana problem/tvister råkar reklamationshanteraren ut för i sitt arbete?
- 14) Vilka är de mest krävande situationerna/transportskadorna en reklamationshanterare råkar ut för?
- 15) Hur löser ni problemsituationerna?



- 16) Är kunderna oftare nöjda eller missnöjda med ert sätt att hantera reklamationer som orsakas av transportskadorna?
- 17) Vilka är konsekvenserna, om reklamationshanteringen inte sköts väl? Exempel från någon process som hanterats bristfälligt/dåligt?
- 18) Vilka är konsekvenserna av en välskött reklamation? Exempel från någon process som skötts väl?

## Direkta frågor

- 19) I jämförelse med era konkurrenter, hur väl anser ni att hanteringsprocessen sköts vid Transfennica?
- 20) Tycker du att ni borde göra någonting bättre? Hur skulle du utveckla verksamheten?

## Z: Tillägg

- 21) Fritt ord. Är det ännu någonting relevant du vill tillägga som inte ännu framkommit i intervjun?

## BILAGA 3

# Transkribering- Intervjuperson A

X: Personliga frågor

**1) Intervjupersonens kön och ålder?**

- xxx

**2) Hurudan utbildning? Har du fått utbildning inom reklamationshantering?**

- xxx

**3) Hur länge har du jobbat i företaget? Hur länge som reklamationshanterare?**

- xxx

**4) Berätta om din vanliga arbetsdag, vad ingår i den?**

- xxx

Y: Inledande frågor

**5) Hur vanligt är det att det sker transportskador inom sjöfarten?**

- xxx

**6) Hur förhåller sig Transfennica till reklamationer som orsakas av transportskador?**

- xxx

Sonderingsfrågor:

**7) Vem sköter reklamationsprocessen i företaget?**

- xxx

**8) Hur går reklamationshanteringsprocessen till i företaget?**

- xxx

## Uppföljningsfrågor

**9) Hur är de personerna som tar hand om processen skolade?**

- xxx

## Preciserande frågor

**10) Hur lång tid tar det i genomsnitt att hantera en reklamation?**

- xxx

**11) Hur prioriterar ni, vilka reklamationer behandlas först?**

- xxx

**12) Vilket är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen?**

- xxx

**13) Huruvida problem/tvister råkar reklamationshanteraren ut för i sitt arbete?**

- xxx

**14) Vilka är de mest krävande situationerna/transportskadorna en reklamationshanterare råkar ut för?**

- xxx

**15) Hur löser ni problemsituationerna?**

- xxx

**16) Är kunderna oftare nöjda eller missnöjda med ert sätt att hantera reklamationer som orsakas av transportskadorna?**

- xxx

**17) Vilka är konsekvenserna, om reklamationshanteringen inte sköts väl? Exempel från någon process som hanterats bristfälligt/dåligt?**

- xxx

**18) Vilka är konsekvenserna av en välskött reklamation? Exempel från någon process som skötts väl?**

- xxx

Direkta frågor

**19) I jämförelse med era konkurrenter, hur väl anser ni att hanteringsprocessen sköts inom Transfennica?**

- xxx

**20) Tycker du att ni borde göra någonting bättre? Hur skulle du utveckla verksamheten?**

- xxx

Z: Tillägg

**21) Fritt ord. Är det ännu någonting relevant du vill tillägga som inte ännu framkommit i intervjun?**

- xxx

## BILAGA 4

# Transkribering - Intervjuperson B

**1) Haastateltavan sukupuoli ja ikä?**

- XXX

**2) Haastateltavan koulutus. Oletko saanut koulutusta reklamaatioiden käsittelystä?**

- XXX

**3) Miten pitkään olet työskennellyt yrityksessä? Miten mitkään reklamaatioiden/kuljetusvahinkojen käsittelijänä?**

- XXX

**4) Kuvaile tavanomaista työpäivääsi. Mitä kaikkea reklamaatiokäsittelijän työpäivä sisältää?**

- XXX

**5) Miten tavallisia kuljetusvahingot ovat meriliikenteessä?**

- XXX

**6) Miten Transfennica suhtautuu kuljetusvahingoista aiheutuviin reklamaatioihin?**

- XXX

**7) Kuka hoitaa reklamaatioiden käsittelyprosessin yrityksessä?**

- XXX

**8) Kuvaile reklamaatioprosessin kulkua eri tilanteissa.**

- XXX

**9) Miten kuljetusvahinkoja/reklamaatioita käsittelevät henkilöt on koulutettu tehtäviinsä?**

- XXX

**10) Miten pitkään yhden reklamaation käsittely keskimäärin kestää?**

- XXX

**11) Miten priorisointe, mitkä reklamaatiot käsittelette ensin?**

- XXX

**12) Mikä on tavanomaisin reklamaatioprosessin tulos?**

- XXX

**13) Millaisten haasteiden/ongelmien eteen reklamaatioiden käsittelijä työssään joutuu?**

- XXX

**14) Mitkä ovat eniten vaativia/haastavia tapauksia käsittelijöille?**

- XXX

**15) Miten ratkaisette ongelmatilanteet?**

- XXX

**16) Ovatko asiakkaat useammin tyytyväisiä vai tyytymättömiä tapaanne käsitellä reklamaatioita jotka aiheutuvat kuljetusvahingoista?**

- XXX

**17) Mitkä ovat seuraukset huonosti hoidetusta reklamaatiosta? Esimerkki huonosti hoidetusta tapauksesta?**

- XXX

**18) Mitkä ovat vastaavasti seuraukset hyvin hoidetusta reklamaatiosta? Esimerkki hyvin hoidetusta tapauksesta?**

- XXX

**19) Verrattuna kilpailijoihinne, miten hyvin koette hoitavanne kuljetusvahinkojen/reklamaatioiden käsittelyprosessin Transfennicassa?**

- XXX

**20) Pitäisikö mielestäsi jotain tehdä paremmin? Miten reklamaatioiden käsittelyä tulisi mielestäsi muuttaa/kehittää?**

- xxx

**21) Vapaa sana. Onko vielä jotain, mitä haluisit lisätä/korostaa, joka ei haastattelun aikana ole käynyt ilmi.**

- xxx

# Transkribering - Intervjuperson C

**1) Haastateltavan sukupuoli ja ikä?**

- xxx

**2) Haastateltavan koulutus. Oletko saanut koulutusta reklamaatioiden käsittelystä?**

- xxx

**3) Miten pitkään olet työskennellyt yrityksessä? Miten mitkään reklamaatioiden/kuljetusvahinkojen käsittelijänä?**

- xxx

**4) Kuvaile tavanomaista työpäivääsi. Mitä kaikkea reklamaatiokäsittelijän työpäivä sisältää?**

- xxx

**5) Miten tavallisia kuljetusvahingot ovat meriliikenteessä?**

- xxx

**6) Miten Transfennica suhtautuu kuljetusvahingoista aiheutuviin reklamaatioihin?**

- xxx

**7) Kuka hoitaa reklamaatioiden käsittelyprosessin yrityksessä?**

- xxx

**8) Kuvaile reklamaatioprosessin kulkua eri tilanteissa.**

- xxx

**9) Miten kuljetusvahinkoja/reklamaatioita käsittelevät henkilöt on koulutettu tehtäviinsä?**

- xxx



**10) Miten pitkään yhden reklamaation käsittely keskimäärin kestää?**

- XXX

**11) Miten priorisointte, mitkä reklamaatiot käsittelette ensin?**

- XXX

**12) Mikä on tavanomaisin reklamaatioprosessin tulos?**

- XXX

**13) Millaisten haasteiden/ongelmien eteen reklamaatioiden käsittelijä työssään joutuu?**

- XXX

**14) Mitkä ovat eniten vaativia/haastavia tapauksia käsittelijöille?**

- XXX

**15) Miten ratkaisette ongelmatilanteet?**

- XXX

**16) Ovatko asiakkaat useammin tyytyväisiä vai tyytymättömiä tapaanne käsitellä reklamaatioita jotka aiheutuvat kuljetusvahingoista?**

- XXX

**17) Mitkä ovat seuraukset huonosti hoidetusta reklamaatiosta? Esimerkki huonosti hoidetusta tapauksesta?**

- XXX

**18) Mitkä ovat vastaavasti seuraukset hyvin hoidetusta reklamaatiosta? Esimerkki hyvin hoidetusta tapauksesta?**

- XXX

**19) Verrattuna kilpailijoihinne, miten hyvin koette hoitavanne kuljetusvahinkojen/reklamaatioiden käsittelyprosessin Transfennicassa?**

- XXX

**20) Pitäisikö mielestäsi jotain tehdä paremmin? Miten reklamaatioiden käsittelyä tulisi mielestäsi muuttaa/kehittää?**

- xxx

**21) Vapaa sana. Onko vielä jotain, mitä haluisit lisätä/korostaa, joka ei haastattelun aikana ole käynyt ilmi.**

- xxx

## BILAGA 6

# Transkribering- Intervjuperson D

X: Personliga frågor

**1) Intervjupersonens kön och ålder?**

- xxx

**2) Hurudan utbildning? Har du fått utbildning inom reklamationshantering?**

- xxx

**3) Hur länge har du jobbat i företaget? Hur länge som reklamationshanterare?**

- xxx

**4) Berätta om din vanliga arbetsdag, vad ingår i den?**

- xxx

Y: Inledande frågor

**5) Hur vanligt är det att det sker transportskador inom sjöfarten?**

- xxx

**6) Hur förhåller sig Transfennica till reklamationer som orsakas av transportskador?**

- xxx

Sonderingsfrågor:

**7) Vem sköter reklamationsprocessen i företaget?**

- xxx

**8) Hur går reklamationshanteringsprocessen till i företaget?**

- xxx

## Uppföljningsfrågor

**9) Hur är de personerna som tar hand om processen skolade?**

- xxx

## Preciserande frågor

**10) Hur lång tid tar det i genomsnitt att hantera en reklamation?**

- xxx

**11) Hur prioriterar ni, vilka reklamationer behandlas först?**

- xxx

**12) Vilket är det vanligaste resultatet av reklamationshanteringsprocessen?**

- xxx

**13) Huruvida problem/tvister råkar reklamationshanteraren ut för i sitt arbete?**

- xxx

**14) Vilka är de mest krävande situationerna/transportskadorna en reklamationshanterare råkar ut för?**

- xxx

**15) Hur löser ni problemsituationerna?**

- xxx

**16) Är kunderna oftare nöjda eller missnöjda med ert sätt att hantera reklamationer som orsakas av transportskadorna?**

- xxx

**17) Vilka är konsekvenserna, om reklamationshanteringen inte sköts väl? Exempel från någon process som hanterats bristfälligt/dåligt?**

- xxx

**18) Vilka är konsekvenserna av en välskött reklamation. Exempel från någon process som skötts väl?**

- xxx

Direkta frågor

**19) I jämförelse med era konkurrenter, hur väl anser ni att hanteringsprocessen sköts inom Transfennica?**

- xxx

**20) Tycker du att ni borde göra någonting bättre? Hur skulle du utveckla verksamheten?**

- xxx

Z: Tillägg

**21) Fritt ord. Är det ännu någonting relevant du vill tillägga som inte ännu framkommit i intervjun?**

- xxx