

**Rapport af 1. juni 2017 om håndhævelsen
i
kalenderårene 2015 og 2016
af**

**Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010
af 24. november 2010
om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje
(passagerrettighedsforordningen)**

Rapport om håndhævelse

Efter artikel 26 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje (passagerrettighedsforordningen) skal der senest 1. juni 2017 offentliggøres en rapport om forordningens anvendelse.

Artikel 26 har således følgende ordlyd: ”Senest den 1. juni 2015 og hvert andet år derefter offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 25, en rapport om deres virksomhed i de foregående to kalenderår, som navnlig indeholder en beskrivelse af, hvad der er gjort for at iværksætte bestemmelserne i denne forordning, nærmere oplysninger om anvendte sanktioner samt statistikker over klager og anvendte sanktioner.”

Baggrund

Forordningen trådte i kraft 18. december 2012. Dens overordnede formål er at sikre skibspassagerer et beskyttelsesniveau, der er lige så højt som for passagerer ved andre transportformer.

Forordningen indeholder bestemmelser om et minimum af rettigheder for passagerer, der rejser:

- med personbefordring, hvor indskibningshavnen ligger på en medlemsstats område,
- med personbefordring, der udbydes af EU-transportører fra en havn i et tredjeland til en havn på en medlemsstats område og
- på et krydstogt, hvor indskibningshavnen ligger på en medlemsstats område.

Forordningen udelukker ikke passagerer fra at kræve erstatning ved nationale domstole efter national lovgivning for individuelle tab som følge af aflysning eller forsinkelse ved transport.

Efter forordningens artikel 25 skal hver medlemsstat udpege ét eller flere nye eller eksisterende organer med ansvar for håndhævelse af forordningen. Hvert organ skal træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre overholdelsen af forordningens bestemmelser.

Det fremgår også af artikel 25, at enhver passager kan klage i overensstemmelse med national lovgivning over en påstået overtrædelse af forordningen til det kompetente organ, som er udpeget af en medlemsstat. Dette organ giver passagererne begrundede svar på klager inden for en rimelig frist.

Iværksættelse af forordningens regler

a. Ansvar for håndhævelse

I Danmark er Søfartsstyrelsen ansvarlig for håndhævelse af reglerne i forhold til transportører, herunder rederier, som har stået for transporten. Hjemlen til at fastsætte regler med henblik på opfyldelse og anvendelse af forordningen, herunder bestemmelser om klageadgang, gebyr og straf, fremgår af §§ 440 og 514 a i søloven.

Søfartsstyrelsen har i medfør af søloven og efter bemyndigelse udstedt bekendtgørelse 74/2013, som ændret ved bekendtgørelse 7/2015, om skibspassagerers rettigheder og mulighed for at påbyde den, der overtræder forordningen, herunder transportører, rejseagenter, rejsearrangører og billetudstedere, at bringe forholdet i orden straks eller inden en nærmere angiven frist, jf. § 5.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, tidligere Trafikstyrelsen og tidligere endnu Kystdirektoratet, er ansvarlig for reglerne i forhold til havneterminaler, herunder terminaloperatører, billetudstedere,

rejseagenter og rejsearrangører. Hjemlen findes i §§ 1a, 17 a og 18, stk. 3, i lovbekendtgørelse 457/2012 af lov om havne. Desuden har Trafikstyrelsen udstedt bekendtgørelse 1236/2014 om klageadgang og tilsyn med handicappedes og bevægelseshæmmedes adgang til havneterminaler m.v.

b. Klageadgang

b.1. Søfartsstyrelsen

Efter § 2 i bekendtgørelse 74/2013 kan klager fra passagerer vedrørende forordningen, som ikke behandles af Forbrugerklagenævnet og Pakke-Rejseankenævnet, eller som vedrører terminaloperatører, indgives til Søfartsstyrelsen. Der skal forinden være klaget til transportøren, dvs. typisk rederiet.

b.2. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Efter § 2 i bekendtgørelse 1236/2014 skal en klage over en terminaloperatørs manglende opfyldelse af forpligtelserne efter forordningen indgives til terminaloperatøren. Hvis klager ikke får medhold, kan terminaloperatørens svar påklages til Trafikstyrelsen, nu Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Efter § 3 i 1236/2014 skal en klage over en billetudsteders, rejseagents eller rejsearrangørs forpligtelser efter forordningen indgives til billetudstederen, rejseagenten eller rejsearrangøren. Hvis klager ikke får medhold, kan svaret på klagen påklages til Trafikstyrelsen, nu Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, hvis klagen angår skibspassagerrettigheder på havneområdet.

b.3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen/Nævnenes Hus

Efter § 9 i lov 524/2015 kan forbrugere indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

b.3.1. Center for Klagerløsning

Efter § 3 i bekendtgørelse 1152/2015 bekendtgørelse 1152/2015 foretager Center for Klagerløsning mediation i klager, som ikke hører under et tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven. Klager over rejser kan indbringes for Center for Klagerløsning, såfremt prisen for rejsen er 1.000 kr. eller derover.

b.3.2. Forbrugerklagenævnet

Efter § 7 i bekendtgørelse 1152/2015 kan Forbrugerklagenævnet behandle en klage over en rejse, når der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediation i Center for Klagerløsning, og forbrugeren indbringer klagen for nævnet. Det forudsætter, at prisen for rejsen, som klagen vedrører, er 1.000 kr. eller derover.

b.4. Pakkerejse-Ankenævnet

Klager vedrørende pakkerejser, herunder pakkerejser med skib, behandles af Pakkerejse-Ankenævnet. Der er tale om et privat klagenævn, som er godkendt af Erhvervsministeriet i henhold til § 6 i lov 524/2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

c. Øvrigt

Efter forordningens artikel 2, stk. 4, kan medlemsstaterne undtage passagersejladser, der er omfattet af forpligtelser til offentlig tjeneste, kontrakter om offentlig tjeneste eller integrerede tjenester, fra anvendelsen af forordningen. Det forudsætter, at passagerernes rettigheder efter forordningen er sikret i tilsvarende omfang i national lovgivning. Danmark har ikke benyttet denne mulighed.

Søfartsstyrelsen har udarbejdet klageskemaer, en klagevejledning samt et resumé af forordningen,

jf. <http://www.soefartsstyrelsen.dk/SikkerhedTilSoes/RettighederPassagerer>. Forbrugere skal betale 160 kr. for at indgive en klage efter forordningen. Det er dog gratis for personer med funktionsnedsættelse at indgive klager efter forordningen, og der er udarbejdet et særligt klageskema til dette formål. Lignende klagevejledning findes hos Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet.

Tilsyn

Søfartsstyrelsen samt Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen fører tilsyn med efterlevelsen af forordning 1177/2010 på deres respektive områder, jf. lov om sikkerhed til søs § 20.

Søfartsstyrelsens tilsyn udføres som led i lovpligtige tilsyn, dvs. fornyelsessyn på passagerskibe og undersøgelser af, om skibene opereres sikkerhedsmæssigt forsvarligt (International Safety Management auditering). Dermed udfører Søfartsstyrelsens skibsinspektører tilsynet, når de er på skibe og i rederier i anden anledning. Tilsynet vedrører følgende forhold:

- Adgangsbetingelser (art. 9), dvs. at der er fastsat adgangsbetingelser (9.1), og at de er offentligt tilgængelige (9.2).
- Kvalitetsstandarder for assistance, hvis transportøren har udført mere end 100.000 erhvervsmæssige passagertransporter i det foregående år (art. 13), dvs. at der er fastsat kvalitetsstandarder (13.1 og 2), og at de er offentligt tilgængelige (13.3).
- Uddannelsesprocedurer (art. 14).
- Information om passagerernes rettigheder (art. 23), dvs. at der på skibene findes offentligt tilgængelige oplysninger om forordningens indhold (23.1.), herunder om klageadgang (23.3).

Bekendtgørelse 74/2013 pålægger transportører omfattet af passagerrettighedsforordningen at underrette Søfartsstyrelsen, hvis de har flere end 100.000 erhvervsmæssige passagerbevægelser i et kalenderår. Søfartsstyrelsen samarbejder hvert år med erhvervet herom.

Efter lov om sikkerhed til søs kan Søfartsstyrelsen meddele påbud. Efterkommes et påbud ikke, kan det straffes med bøde, jf. lovens § 28.

Statistik for 2015-16

a. Søfartsstyrelsens kontrol af skibe

Der findes ikke statistik over anmærkninger om manglende overholdelse af forordningen. I stedet udtog Søfartsstyrelsen i foråret 2015 en stikprøve på 10 synsrapporter for et repræsentativt udsnit af passagerskibe omfattet af forordningen. Styrelsen udtog en tilsvarende stikprøve i foråret 2017.

Der blev i 2015-stikprøven givet 2 anmærkninger om adgangsforhold. Manglerne blev udbedret inden synet, og der blev derfor ikke iværksat sanktioner. I 2017-stikprøven blev der ikke fundet fejl vedrørende overholdelse af forordningen. Dermed er der for rapporteringsperioden 2015-16 ikke konstateret forhold, som har medført iværksættelse af sanktioner ved kontrol af skibe.

b. Klager til Søfartsstyrelsen

I 2015 modtog Søfartsstyrelsen 2 klager. Begge blev afvist, da de vedrørte forhold uden for forordningens anvendelsesområde, og klagerne førte derfor heller ikke til sanktioner. I 2016 modtog Søfartsstyrelsen 1 klage. Rederiet imødekom her passagerens krav, inden Søfartsstyrelsen kunne træffe afgørelse i sagen. Herefter trak passageren klagen tilbage.

Det lave antal klager skyldes efter Søfartsstyrelsens oplysninger, at de fleste tvister klares direkte mellem passageren og rederiet.

c. Klager til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har oplyst, at man ikke har modtaget klager i perioden 2015-16. Dermed har Trafikstyrelsen ikke haft grundlag for at anvende sanktioner for manglende overholdelse af passagerrettighedsforordningen i rapporteringsperioden.

d. Klager til Center for Klageløsning

Center for Klageløsning, tidligere Forbrugerklagenævnet, har oplyst, at man i 2015 modtog 3 klager vedrørende sørejser. Heraf blev 1 løst ved mediation, 1 videresendt til Pakkerejse-Ankenævnet og 1 afvist, da den faldt under bagatelgrænsen på 1.000 kr. I 2016 modtog Center for Klageløsning også 3 klager vedrørende sørejser. Heraf blev ligeledes 1 løst ved mediation, 1 videresendt til Pakkerejse-Ankenævnet og 1 afvist med henvisning til bagatelgrænsen.

Nærmere om klagesager afgjort af Søfartsstyrelsen

Søfartsstyrelsen har i rapporteringsperioden 2015-16 ikke truffet afgørelse i klagesager om manglende overholdelse af passagerrettighedsforordningen.

