

**Rapport af 1. juni 2019 om håndhævelsen  
i  
kalenderårene 2017 og 2018  
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

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) har 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.”

Nærværende rapport indeholder Søfartsstyrelsens afrapportering om håndhævelse af passagerrettighedsforordningen for 2017 og 2018

## Baggrund

Forordningen trådte i kraft 18. december 2012. Dens overordnede formål er at sikre et beskyttelsesniveau for skibspassagerer, 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 er ansvarlig for reglerne i forhold til havneterminaler, herunder terminaloperatører, billetudstedere, rejseagenter og rejsearrangører. Hjemlen findes i §§ 1 a, 17 a og 18, stk. 3, i lovekendtgørelse 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 Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Efter § 3 i bekendtgørelse 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 Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, hvis klagen angår skibspassagerrettigheder på havneområdet.

### b.3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

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. Nævnenes Hus

Efter § 3 i bekendtgørelse 65/2019 foretager Nævnenes Hus mediation i klager, som ikke hører under et tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, og som indbringes for styrelsen af en forbruger. Prisen for varen eller tjenesteydelsen, herunder rejser, skal ligge på eller over en undergrænse, som pr. 1. januar 2019 er fastsat til 1.050 kr. Undergrænsen reguleres hvert tredje år.

#### b.3.2. Forbrugerklagenævnet

Efter § 7 i bekendtgørelse 65/2019 kan Forbrugerklagenævnet behandle en klage, når der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediation, og forbrugeren indbringer sagen for nævnet. Prisen for varen eller tjenesteydelsen, herunder rejser, skal ligge på eller over en undergrænse, som pr. 1. januar 2019 er fastsat til 1.050 kr. Undergrænsen reguleres hvert tredje år.

### 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 og et resumé af forordningen, jf. <http://www.soefartsstyrelsen.dk/SikkerhedTilSoes/RettighederPassagerer>. Vejledningen er revideret i 2018. 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. Klagevejledning kan også fås 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 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 2017-18

### a. Søfartsstyrelsens kontrol af skibe

Der findes ikke statistik over anmærkninger om manglende overholdelse af forordningen. I stedet udtog Søfartsstyrelsen i 2019 på samme måde som i 2015 og 2017 en stikprøve på ti synsrapporter for et repræsentativt udsnit af passagerskibe omfattet af forordningen.

2019-stikprøven vedrørende rapporteringsperioden 2017-18 gav anledning til én anmærkning om udbedring af adgangsveje. Manglen blev udbedret inden synet, og der blev derfor ikke iværksat sanktioner ved kontrollen. Der blev ikke fundet fejl vedrørende overholdelse af forordningen i 2017-stikprøven. Til sammenligning blev der i 2015-stikprøven givet to anmærkninger om adgangsforhold. Manglerne blev udbedret inden synet, og der blev derfor ikke iværksat sanktioner.

## b. Klager til Søfartsstyrelsen

I 2017 modtog Søfartsstyrelsen én klage. Klagen blev afvist, da klager havde modtaget kompensation i medfør af forordningen og ønskede yderligere udgifter dækket.

I 2018 modtog Søfartsstyrelsen syv skriftlige henvendelser om passagerrettigheder og en del telefoniske forespørgsler:

### b.1. Skriftlige henvendelser

- Én klager blev henvist til en udenlandsk klagemyndighed.
- En anden klage blev henlagt ubehandlet, da klager trods opfordring hverken indsendte dokumentation eller betalte klagegebyr.
- En tredje klage handlede ikke om passagerrettigheder, men om, hvorvidt et mindre barn skulle have billet. Søfartsstyrelsen meddelte klager, at den ikke kunne løse en konflikt om, hvad der individuelt var aftalt på rederikontoret, og henviste klager til domstolene.
- I et fjerde tilfælde var det anført i klagen, at klager ikke ønskede kompensation, men at forebygge gentagelse via bedre information. Rederiet erkendte fejlen.
- Femte klage handlede om, at rederiet medregnede udrejsedagen i billetens gyldighedsperiode på tre dage. Klagen blev afvist, da den ikke henhører under passagerrettighedsforordningen.
- I de to sidste tilfælde havde klagerne modtaget kompensation i medfør af forordningen, men ønskede desuden erstatning for yderligere omkostninger, som nok var en følge af omlægning af rejsen, men ikke vedrørte rederiet. De fik derfor ikke medhold.

### b.2. Telefoniske henvendelser

De telefoniske henvendelser skete fortrinsvis i forbindelse med en forsinkelse eller umiddelbart efter. De er ikke blevet fulgt op af egentlige klager. Søfartsstyrelsen er ikke bekendt med, om det skyldes, at rederiet efterfølgende har betalt kompensation efter forordningen, eller om de pågældende ikke har indgivet en klage af andre årsager.

## c. Klager til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har oplyst, at der ikke er modtaget klager i perioden 2017-18. Dermed har Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen ikke haft grundlag for at anvende sanktioner for manglende overholdelse af passagerrettighedsforordningen i rapporteringsperioden.

## d. Klager til Center for Klageløsning

Center for Klageløsning har oplyst, at man i 2017 modtog seks klager vedrørende sørejser. Heraf blev én løst ved mediation, én videresendt til Pakkerejse-Ankenævnet, én videresendt til Søfartsstyrelsen og tre afvist, da de faldt uden for Center for Klageløsnings kompetence.

I 2018 modtog Center for Klageløsning ti klager vedrørende sørejser. Heraf blev fire løst og to ikke løst ved mediation. Af de to sidstnævnte er én efterfølgende indbragt for Forbrugerklagenævnet. Desuden er to klager videresendt til Pakkerejse-Ankenævnet, mens én falder uden for Center for Klageløsnings kompetence, og én er blevet tilbagekaldt.

Center for Klagekløsning har desuden oplyst, at det foretager mægling mellem forbrugere og erhvervsdrivende og derfor ikke pålægger sanktioner for manglende overholdelse af passagerrettighedsforordningen.

### **Nærmere om klagesager afgjort af Søfartsstyrelsen**

Søfartsstyrelsen og Centret for Klagekløsning har drøftet beregningen af klagegebyret, når der skal træffes afgørelse om, hvordan klagen behandles, jf. pkt. b.3.1. og b.3.2. ovenfor. Spørgsmålet var, om undergrænsen for at kunne klage skulle forstås som rejsens pris pr. rejsende eller som rejsens samlede pris for alle deltagere, når der var tale om ét køb. Afgørelsen blev, at undergrænsen for at kunne klage skulle forstås som rejsens samlede pris for alle deltagere, når der var tale om ét køb.