

Høringsbrev

25. november 2025

Vores reference:

Sag: 2025133790

Maritim regulering og jura

/ Winnie Sand Kirk

Høring over udkast til bekendtgørelse om skibspassagerers rettigheder og bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet

Søfartsstyrelsen og Nævnenes Hus sender vedlagte udkast til bekendtgørelser i høring.

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 giver skibspassagerer visse rettigheder, herunder en ret til at klage, hvis transportører ikke efterkommer passagerers retmæssige krav efter forordningen.

Behandlingen af klager har hidtil været delt mellem Søfartsstyrelsen, Nævnenes Hus, Pakkerejs-Ankenævnet og Trafikstyrelsen. Pakkerejs-Ankenævnet håndterer klager, hvor transporten er en del af en pakkerejse (disse klager behandles efter Pakkerejseloven). Trafikstyrelsen håndterer klager vedrørende terminaloperatører. Søfartsstyrelsen og Nævnenes Hus behandler klager vedrørende transportører.

Fordelingen mellem Søfartsstyrelsen og Nævnenes Hus har hidtil været reguleret af beløbsgrænsen i BEK nr. 65 af 16. januar 2019 om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet. Denne beløbsgrænse vil blive fjernet for klager efter forordningen, hvorefter Nævnenes Hus vil kunne behandle alle klager vedrørende transportører, uanset billettens pris.

Nævnenes Hus overtager herefter den klagebehandling, der tidligere har ligget hos Søfartsstyrelsen. Det handler om ca. 10 klager årligt, hvoraf en stor del i forvejen henvises til Nævnenes Hus, da de ligger over beløbsgrænsen, og dermed ikke kan behandles af Søfartsstyrelsen. Det forventes, at dette gør det lettere for passagerer at identificere rette klageinstans med det samme.

I denne anledning udsteder Søfartsstyrelsen en ny bekendtgørelse om skibspassagerers rettigheder, hvori den gældende bekendtgørelses §§ 2 og 3, som regulerer Søfartsstyrelsens klagebehandling, ikke er videreført. Resten af bestemmelserne i den gældende bekendtgørelse bevares i sin nuværende form, hvorved der ikke ændres på Søfartsstyrelsens tilsyn og håndhævelse efter forordningen.

Bekendtgørelse nr. 74 af 29. januar 2013 om skibspassagerers rettigheder og bekendtgørelse nr. 7 af 7. januar 2015 om ændring af bekendtgørelse om skibspassagerers rettigheder ophæves i forbindelse med udstedelse af den nye bekendtgørelse.

SØFARTSSTYRELSEN

Caspar Brands Plads 9

4220 Korsør

Tlf. 72 19 60 00

CVR-nr. 29 83 16 10

EAN-nr. 5798000023000

sfs@dma.dk

www.sofartsstyrelsen.dk

ERHVERVSMINISTERIET

I bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet fastsættes det, at under- og overgrænserne for behandling af en klage i det offentlige forbrugerklagesystem ikke gælder for klager omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010.

Der vurderes ikke at være erhvervsøkonomiske konsekvenser forbundet med de planlagte ændringer.

Bekendtgørelserne forventes at træde i kraft den 1. februar 2026.

Høringssvar bedes fremsendt til undertegnede på wisk@dma.dk med cc til mrj@dma.dk, Søfartsstyrelsens afdeling for Maritim Regulering og Jura, **senest 23 december 2025**.

Eventuelle spørgsmål vedrørende ændring af bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet kan rettes til Christian Niss Norup (cnno@naevneneshus.dk).

Med venlig hilsen

Winnie Sand Kirk
Bachelorfuldmægtig
Mobil telefon.: 23 61 45 37