



ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTEREN

29. november 2012

**Besvarelse af spørgsmål 1 ad L 40 stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 2. november 2012.**

ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTERIET  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Spørgsmål:**

Ministeren bedes redegøre nærmere for sine overvejelser om klagesystemets indretning og gebyrer for at klage.

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr 10 09 24 85  
evm@evm.dk  
www.evm.dk

**Svar:**

Klagesystemet indebærer, at der skal være klaget til transportøren, inden der klages til en offentlig myndighed. Det betyder, at rederiet får mulighed for at behandle klagen fra deres kunder og ordne sagen i mindelighed, inden klagen går videre. Dette er i overensstemmelse med EU-forordningen og svarer til, hvad der gælder på Forbrugerklagenævnets område og på de øvrige passagerrettighedsområder.

Efter EU-forordningen kan klagerne inddeles i to hovedgrupper – generelle passagerrettigheder og særlige rettigheder til personer med funktionsnedsættelse.

For så vidt angår den første gruppe fortsætter den eksisterende forbrugerklageordning. Det betyder, at Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere, hvis vederlaget for den ydelse, som klagen angår, er mindst 800 kr. Søfartsstyrelsen vil behandle de øvrige klager over transportører, hvor vederlaget er under 800 kr.

Klager vedrørende de særlige rettigheder til personer med funktionsnedsættelse vil også blive behandlet af Søfartsstyrelsen, når det drejer sig om adgang til og fra samt ophold på skibet. Klager over havneterminaloperatørerne behandles derimod af Kystdirektoratet, da terminaler henhører under deres ansvarsområde.

For klager til Forbrugerklagenævnet gælder den nuværende gebyrordning. For klager til Søfartsstyrelsen påtænkes fastsat et gebyr, som afspejler gebyrstrukturen på Forbrugerklagenævnets område. Det betyder, at rederiet skal betale et beløb for dækning af udgifter til sagsbehandlingen, når forbrugeren får medhold, eller sagen forliges. Gebyret forventes at udgøre 9.000 kr. Klageren vil derimod kun skulle betale et gebyr på 160 kr., der betales tilbage, hvis klageren får medhold. Da der er tale om en ny ordning, vil gebyrerne kunne justeres i lyset af erfaringerne med klageordningen. Klager vedrørende personer med funktionsnedsættelsesrettigheder forventes at blive gratis. Den nærmere udmøntning af klagemulighederne og klageorganet vil blive fastsat i en bekendtgørelse.

Endelig kan jeg oplyse, at der som led i regeringens forbrugerpolitiske

eftersyn vil blive foretaget en mere generel gennemgang af forbrugernes klageadgang. I den forbindelse vil der kunne blive foretaget justeringer, også for så vidt angår klageadgangen efter EU-forordningen om skibspassagerers rettigheder.