



Bornholms Passagerforening

- en forening for alle passagerer, pendlere og turister

- varetager enkelt- og kollektivt rejsende passagerers interesser, herunder fremme af en rimelig takst- og passagerpolitik, som ikke stiller passagerer på Bornholm ringere end passagerer i det øvrige land.

Formand Bjørn Carlsen, Rønnevej 42, Bodilsker, 3730 Nexø. Tlf. 56 49 17 25 / 29 26 17 33. Email: b.carlsen@tdcadsl.dk

Bodilsker, den 20. november 2013

Transportminister Pia Olsen Dyhr

Fremsendes via e-mail: trm@trm.dk

Passagerrettigheder: Samme vilkår for klager og klageafgørelser

Kære Pia Olsen Dyhr

Vi har med ikke ubetydelig tilfredshed noteret os pressemeddelelsen af 8. november 2013 om »Bedre håndhævelse af flypassagerernes rettigheder«.

I pressemeddelelsen hedder det, at

»Transportminister, Pia Olsen Dyhr, vil fra årsskiftet styrke håndhævelsen af passagerernes rettigheder, når fly bliver aflyst, ombooket eller forsinket. Ministeren har besluttet, at Trafikstyrelsen skal træffe bindende afgørelser, når passagerer klager over, at flyselskaber ikke overholder reglerne.«

Den 18. december 2012 trådte en EU-forordning om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje i kraft. Yderligere eksisterer også forordninger for tog- og buspassagerer.

Der eksisterer forskellige klagemuligheder/klageinstanser for de forskellige forordninger. På en og samme rejse anvendes ofte flere forskellige transportformer/midler. Det ville derfor være formålstjenligt for passagererne, at klager og afgørelser var samlet »under en hat«, f.eks. i Transportministeriet/Trafikstyrelsen og på samme vilkår med hensyn til bindende afgørelser.

Ud over at der er forskellige klageinstanser for de enkelte forordninger, findes der også flere forskellige klageinstanser inden for en og samme forordning - alt afhængig af, hvad klagen indeholder og dens faktiske værdi.

Lad os se på et eksempel med hensyn til den for sørejsende gældende forordning, som den er aktuel for bornholmerne, når de ønsker at klage. På Søfartsstyrelsens hjemmeside er anført:

»Hvis du ønsker at klage over:

- Rederiet, der har stået for transporten: send din klage til Søfartsstyrelsen
- Havneterminalen og terminaloperatøren: send din klage til Kystdirektoratet
- En rejse til en pris af 800 kr. eller derover: send din klage til Forbrugerklagenævnet

Vær opmærksom på, at hvis du vil klage over en rejse fra en anden EU-havn til Danmark, skal du klage til myndigheden i det pågældende EU-land.«

Alene dette giver 4 muligheder.

Søfartsstyrelsen har ydermere via dit ministerium den 22. august 2013 oplyst, at

»Som svar på dit spørgsmål vedrørende hvem passagererne kan klage til på ruten Rønne – Ystad, de svenske eller de danske myndigheder, har Transportministeriet fået følgende svar fra Søfartsstyrelsen citeret her:

”Vedrørende spørgsmålet om det er til de danske eller de svenske håndhævelsesorganer følger det af forordningens artikel 25, stk. 1, at et håndhævelsesorgan har ansvaret for så vidt angår passagersejladser og krydstogter fra havne, som er beliggende på medlemsstatens område, og passagersejladser fra et tredjeland til sådanne havne. Det vil f.eks. sige, at danske håndhævelsesorganer behandler sager, hvor indskibningshavnen er Rønne, men svenske håndhævelsesorganer behandler sager vedrørende sejladser, hvor indskibningshavnen er Ystad.”

Søfartsstyrelsen henviser ovenfor til den samme forordning som jeg har nævnt ovenfor. Transportministeriet mener ikke, at Danske Færger, i henhold til forordningen og bekendtgørelsen, er forpligtet til at oplyse via opslag på ruten Rønne-Ystad, om det er til de danske eller svenske myndigheder passagererne skal klage.«

Ca. halvdelen af klagerne må forventes at skulle rettes til et svensk tilsyn, hvilket igen forøger antallet af steder, der skal klages til under de givne forudsætninger. Hertil kommer den sprogbarriere, der trods alt er for de fleste, når de skal læse svære/indholdsrige tekster på svensk.

Vi vil derfor helt konkret bede dig overveje muligheden for, at klager under alle EU's forordninger om passagerrettigheder kan gøres betydeligt mere ens uanset transportformen, ligesom de bør kunne rettes til ét og samme sted. Endelig bør »klageinstansens« afgørelser være bindende.

De venligste hilsner

Bornholms Passagerforening

Bjørn Carlsen

formand