

# Klageskema – generelle passagerrettigheder

Skibspassagerers rettigheder i henhold til EU-forordning 1177/2010

## Oplysninger om passageren, der klager

Fornavn(e)	
Efternavn	
CPR-nummer	
Telefonnummer (gerne mobilnummer)	
Navn på eventuelle rejseledsagere	

## Oplysninger om rejsen

Navn på rederiet eller agent mv., der klages over (anfør det selskab, der har skrevet det afslag, du vil klage over)	
Rederiets eller agentens CVR-nummer (fremgår af afslaget)	

Dato for rejsen				
Afgangshavn				
Afgangstidspunkt	Planlagt		Aktuelt	
Ankomsthavn				
Ankomsttidspunkt	Planlagt		Aktuelt	

Hvis klagen vedrører forhold i havneterminalen, skal du klage til Trafikstyrelsen.  
Hvis klagen vedrører en rejse til en pris af 1050,- kr. eller derover skal klagen indgives til Forbrugerklagenævnet.

## Oplysninger om hændelsen

### 1. Klagen vedrører

<input type="checkbox"/>	Aflysning	
<input type="checkbox"/>	Forsinkelse af	antal minutter i afgangstidspunkt
<input type="checkbox"/>	Forsinkelse af	antal minutter i ankomsttidspunkt
<input type="checkbox"/>	Information	
<input type="checkbox"/>	Andet	

Beskriv nærmere, hvad klagen vedrører	
---------------------------------------	--

### 2. Krav

<input type="checkbox"/>	Godtgørelse
<input type="checkbox"/>	Refusion af udgifter på grund af manglende bistand
<input type="checkbox"/>	Refusion af billetpris (kun for den ubenyttede del)

Beskriv nærmere, hvad dit krav er	
-----------------------------------	--

### 3. Fik du oplysning om dine rettigheder?

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

## Aflysning og forsinket afgang

### 4. Fik du assistance?

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

Hvis ja, hvilken form for assistance?

<input type="checkbox"/>	Snacks	
<input type="checkbox"/>	Måltider	
<input type="checkbox"/>	Forfriskninger	
<input type="checkbox"/>	Overnatningssted	
	<input type="checkbox"/>	På skibet
	<input type="checkbox"/>	I land
<input type="checkbox"/>	Transport mellem havneterminal og overnatningssted (hvis i land)	

### 5. Blev du tilbudt omlægning af rejsen?

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

Hvis ja, hvor lang ventetid	
Med hvilken transportør	
Til hvilken rute, inkl. dato og tid	

### 6. Blev du tilbudt refusion?

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

Hvis ja

Den fulde købspris for billetten	
En del af billetprisen	

Bemærk, at man kun har ret til refusion af en billet, hvis man vælger ikke at benytte den.

### 7. Blev du tilbudt returrejse (til afgangsstedet)

<input type="checkbox"/>	Ja
<input type="checkbox"/>	Nej

Hvis ja, hvor lang ventetid	
Med hvilken transportør	
Til hvilken rute, inkl. dato og tid	

## Forsinket ankomst

### 8. Blev du tilbudt kompensation af billetprisen?

<input type="checkbox"/>	Ja - angiv beløb	
<input type="checkbox"/>	Nej	
Angiv billettens pris og type		

### 9. Ved forsinkelser eller aflysninger

Var færgen

<input type="checkbox"/>	Forsinket
<input type="checkbox"/>	Aflyst

Hvornår blev du informeret om forsinkelsen eller aflysningen?

<input type="checkbox"/>	I havneterminalen/havnen – angiv tidspunkt	
<input type="checkbox"/>	På skibet før afgang – angiv tidspunkt	
<input type="checkbox"/>	På skibet efter afgang – angiv tidspunkt	
<input type="checkbox"/>	Inden billetkøbet	
<input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke oplyst om forsinkelsen eller aflysningen	

Hvad var årsagen til, at færgen blev forsinket eller aflyst	
---	--

## Øvrige oplysninger

### 10. Du skal have haft rettet skriftlig henvendelse til rederiet inden denne klage.

Beskriv klageforløbet og medsend relevant dokumentation (kopi af korrespondancen med rederiet, billetter, reservationer mv.)	
--	--

### 11. Til behandlingen af klagen skal du indbetale et klagegebyr på 160 kr. til Søfartsstyrelsens konto i Dansk Bank, reg. nr. 0216 kontonummer 4069031625. Husk at påføre passagerens for- og efternavn på indbetalingen.

### 12. Dit kontonummer

Reg.nr. og kontonummer til din bank til brug for tilbagebetaling af klagegebyret, hvis du får medhold	
---	--

Oplysning om Søfartsstyrelsens anvendelse af persondata findes her:

<https://www.soefartsstyrelsen.dk/OmOs/OmSoefartsstyrelsenDk/Privatlivspolitik/Sider/default.aspx>

Bemærk: Søfartsstyrelsen kan kun slette persondata i det omfang, at sletning ikke vil være i strid med anden lovgivning som for eksempel arkivloven og offentlighedsloven.

Indsend det udfyldte klageskema med bilag således:

1. Log på borger.dk med NemId.
2. Tryk på knappen "Skriv ny post".
3. Under "Til" anføres *Søfartsstyrelsen* som modtager.
4. Under "Emne" anføres *Att.: MRJ, Passagerrettighedsklage*
5. Vedhæft dette skema i udfyldt stand.
6. Vedhæft evt. dokumentation.
7. Tryk "Send".