



# PASSAGER REKLAMATION



DFDS.DK  
DFDS.SE



# PASSAGER REKLAMATION

Hvis der opstår et problem på din ferie, under din rejse på et af vores skibe eller i forbindelse med andre ydelser, som du har købt gennem DFDS, skal du straks indberette det til os eller en af vores samarbejdspartnere.

Vi eller vores samarbejdspartnere vil omgående gøre en indsats for at løse problemet.

Hvis din bagage er blevet beskadiget, skal du give os besked i tilfælde af:

- synlige skader før eller på tidspunktet for landgang, og
- tab eller skade, som ikke er åbenlys, inden 15 dage fra landgangstidspunktet.

a) Henvend dig i Guest Service Centret om bord

Om bord på skibet bør du altid henvende dig i Guest Service Centret, hvis noget i forbindelse med din rejse med DFDS ikke lever op til dine forventninger. Vores personale her vil gøre, hvad de kan for at finde løsninger på problemer om bord og kompensere for oplevelser, der ikke har levet op til dine forventninger. På den måde har vi mulighed for at tage hånd om problemet med det samme og, så vidt det er muligt, finde en løsning til jer.

b) Henvend dig på feriestedet

Hvis du har spørgsmål vedrørende indkvartering og lignende på selve rejsemålet, skal du henvende dig til hotellets/feriestedets reception eller DFDS, som du har booket igennem i Danmark. Reklamationer kan blive afvist, hvis du har undladt at rette henvendelse under selve rejsen som anført ovenfor og der ved har afskåret DFDS fra muligheden for at udbedre eventuelle fejl og mangler.

c) Kontakt kundeservice efter hjemkomst

I tilfælde af, at et problem ikke kan løses om bord på skibet eller på selve rejsemålet, og du har en klage over os, er du velkommen til at rette telefonisk eller skriftlig henvendelse til vores kundeservice. Vi beder dig kontakte os inden for rimelig tid efter, at du opdagede manglen [eller fik besked fra os om ændring/aflysning], og senest 2 måneder fra den dato, hvor rejsen fandt sted, eller hvor en tjenesteydelse skulle have været udført, undtagen de tilfælde anført i Athen-forordningen, hvor den skriftlige meddelelse skal gives inden for den kortere frist fastsat deri. I modsat fald mister du retten til at klage over mangelen.

Du kan sende din klage til vores kundeservice via mail: [reklamation@dfds.com](mailto:reklamation@dfds.com) eller kontakte os via telefonnr.: +45 3342 3000. Når du indsender klagen, skal du skrive dit bookingnummer i emnefeltet i mailen og angive dine telefonnumre i dag- og aftentimerne. På den måde har vi mulighed for at undersøge sagen til bunds og give dig et svar hurtigst muligt.

## EU FORORDNING 1177/2010

Hvis du ikke mener, at du har fået dine rettigheder opfyldt efter EU-forordningen 1177/2010 skal du først klage skriftligt til DFDS som beskrevet ovenfor. Hvis du ønsker at indgive en klage til DFDS skal dette ske inden for 2 måneder fra den dag, hvor sejladsen blev udført eller skulle have været udført. DFDS skal inden for 1 måned efter modtagelsen af klagen give besked til passageren om, hvorvidt klagen er imødekommet, er blevet afvist eller stadig er under behandling.

Det endelige svar skal gives højst 2 måneder efter modtagelsen af en klage.

Hvis du ikke har fået svar inden 2 måneder, eller du ikke er tilfreds med svaret, kan du vælge at gå videre med sagen.

### **HVIS DU ØNSKER AT KLAGE OVER:**

- DFDS: send din klage til Søfartsstyrelsen (<http://www.soefartsstyrelsen.dk>)
  - 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.

(i) Klageskema - generelle passagerrettigheder: <http://www.soefartsstyrelsen.dk/Documents/Blanketter/KlageskemaGenerellePassagerrettigheder.docx>

(ii) Klageskema - særlige passagerrettigheder for personer med funktionsnedsættelse: <http://www.soefartsstyrelsen.dk/Documents/Blanketter/KlageskemaSaerligePassagerrettighederPersonerMedFunktionsnedsaettelse.docx>

(iii) Søfartsstyrelsens klagevejledning kan du finde på Søfartsstyrelsens hjemmeside: <http://www.soefartsstyrelsen.dk/Documents/Publikationer/KlagevejledningPassagerrettigheder.docx>

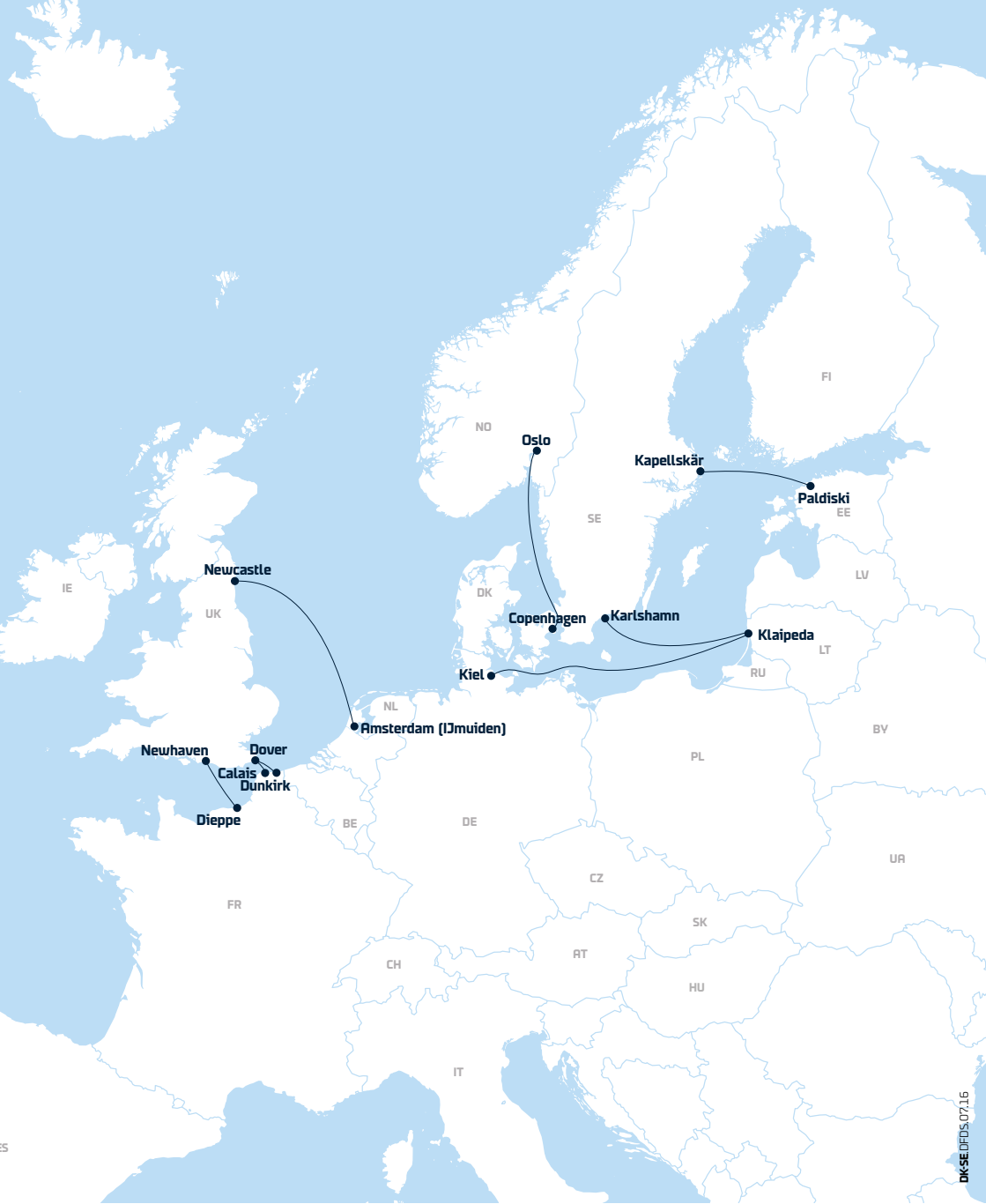
(iv) Information fra Forbrugerklagenævnet om dine klagemuligheder: <http://www.forbrug.dk/Klagemuligheder/Forbrugerklagenaevnet/Klag-til-Forbrugerklagenaevnet>

### **SVENSKA GÄSTER HÄNVISAS TILL FÖLJANDE MYNDIGHETER:**

- Transportstyrelsen ([www.transportstyrelsen.se](http://www.transportstyrelsen.se)) på tel: +46 771 503 503 eller e-post [sjofart@transportstyrelsen.se](mailto:sjofart@transportstyrelsen.se), eller
- Konsumentverket ([www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)) på tel: +46 771 423 300 eller e-post [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

Var uppmärksam på att du i vissa tillfällen ska insända ditt klagomål till myndigheten i ett annat EU-land:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)



**DFDS A/S**

dfds.dk • T: +45 3342 3000

dfds.se • T: +46 4226 6000