

Yhteenveto matkustajien oikeuksia meri- ja sisävesiliikenteessä koskevista säännöksistä¹

Matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä annettua asetusta (EU) N:o 1177/2010 ryhdytään soveltamaan 18. joulukuuta 2012.

Asetuksessa säädetään matkustajien vähimmäisoikeuksista, kun matkustajat

- käyttävät matkustajaliikennepalveluja, kun alukseen nousemiseen tarkoitettu satama sijaitsee jossakin jäsenvaltiossa,
- käyttävät unionin liikenteenharjoittajien tarjoamia matkustajaliikennepalveluja, kun matka alkaa kolmannessa maassa sijaitsevasta satamasta ja päättyy jossakin jäsenvaltiossa sijaitsevaan satamaan, ja
- ovat risteilyllä, jonka osalta alukseen nousemiseen tarkoitettu satama sijaitsee jonkin jäsenvaltion alueella².

Asetusta ei kuitenkaan sovelleta tiettyihin vesiliikennepalvelujen luokkiin³.

Asetus (EU) No 1177/2010 ei estä matkustajia hakemasta kansallisen lainsäädännön mukaista korvausta kansalliselta tuomioistuimelta liikennepalvelujen peruuntumisesta tai viivästyisestä aiheutuneesta vahingosta.

Tiedonsaantioikeus

Kaikilla meri- tai sisävesiliikenteen matkustajilla on oikeus saada riittävästi tietoja koko matkansa ajan. Tähän oikeuteen sisältyy oikeus saada tietoja matkustajien oikeuksista, oikeus

¹ Yhteenveto on laadittu asetuksen (EU) N:o 1177/2010 23 artiklan 2 kohdan mukaisesti. Sillä ei ole oikeudellista arvoa.

² Risteilymatkustajilla ei ole oikeutta uuteen matkareittiin tai lipun hinnan palautukseen lähdön peruuntuessa tai viivästyessä eikä lipun hinnasta maksettavaan korvaukseen saapumisen viivästyessä.

³ Soveltamisalan ulkopuolelle jäävät alukset, jotka saavat kuljettaa enintään 12 matkustajaa, alukset, joiden käytöstä vastaava miehistö koostuu enintään kolmesta henkilöstä, matkustajaliikennepalvelut, joissa matka on alle 500 metriä yhdensuuntaisesti, muut retket ja kiertoajelut kuin risteilyt, alukset, jotka eivät kulje konevoimalla, ja alkuperäiset historialliset matkustaja-alukset ja niiden yksittäiset kaksoiskappaleet, jotka on suunniteltu ennen vuotta 1965 ja rakennettu pääosin alkuperäisistä rakennusaineista ja jotka saavat kuljettaa enintään 36 matkustajaa.

Edellyttäen, että matkustajien oikeudet taataan riittävällä tavalla kansallisessa lainsäädännössä, jäsenvaltiot voivat lisäksi vapauttaa asetuksen soveltamisalasta sellaiset merialukset, joiden bruttovetoisuus on alle 300 ja joita käytetään kotimaanliikenteessä, 17. päivään joulukuuta 2014 saakka ja sellaisen matkustajaliikennepalvelun, joka kuuluu julkisia palveluja koskevien velvoitteiden, julkisia palveluja koskevien sopimusten tai integroitujen palvelujen piiriin, määräämättömäksi ajaksi.

saada kansallisten täytäntöönpanoelinten yhteystiedot sekä oikeus saada tietoja vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden esteettömästä pääsystä liikennepalveluihin.

Lähdön peruuntuessa tai viivästyessä matkustajilla on oikeus saada liikenteenharjoittajalta tai terminaalinpitäjältä tieto peruutuksesta tai viivästyksestä viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta sekä tieto arvioidusta lähtö- ja saapumisajasta heti, kun kyseiset tiedot ovat saatavissa.

Oikeus syrjimättömiin sopimusehtoihin

Ketään ei saa syrjiä suoraan tai välillisesti hänen kansalaisuutensa perusteella tai sen perusteella, missä liikenteenharjoittajan tai lipunmyyjän sijoittautumispaikka unionissa on, kun ostetaan vesiliikenteen matkustajalippuja ja risteilylippuja.

Oikeus huolenpitoon ja apuun

Jos matkustajaliikennepalvelun tai risteilyn lähtö viivästyy yli 90 minuuttia tai peruuntuu, matkustajille on kohtuuden rajoissa tarjottava maksutta välipaloja, aterioita tai virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan.

Jos lähdön viivästymisen tai peruuntumisen vuoksi matkustajan on välttämätöntä majoittua yhdeksi tai useammaksi yöksi, liikenteenharjoittajan on tarjottava matkustajalle maksutta asianmukainen majoitus aluksella tai maissa sekä satamaterminaalin ja majoituspaikan välinen kuljetus. Jos liikenteenharjoittaja osoittaa, että peruuntuminen tai viivästyminen johtuu aluksen turvallisen toiminnan vaarantavista sääolosuhteista, se vapautetaan velvoitteesta tarjota majoitus maksutta.

Matkustaja ei ole oikeutettu liikenteenharjoittajan apuun, jos hänelle on ilmoitettu peruuntumisesta tai viivästyisestä ennen lipun ostamista tai jos peruuntuminen tai viivästyminen on hänen syytään.

Oikeus uuteen matkareittiin ja lipun hinnan palautukseen lähdön peruuntuessa tai viivästyessä

Jos matkustajaliikennepalvelun lähtö viivästyy yli 90 minuuttia verrattuna aikataulun mukaiseen lähtöaikaan tai peruuntuu, matkustajilla on oikeus valita seuraavista:

- uusi matkareitti lopulliseen määräpaikkaan vastaavin ehdoin lisämaksutta mahdollisimman pian, tai
- lipun hinnan palautus ja tarvittaessa paluumatka maksutta kuljetussopimuksessa yksilöityyn ensimmäiseen lähtöpaikkaan mahdollisimman pian.

Oikeus pyytää lipun hinnan osittaista korvaamista, jos saapuminen lopulliseen määräpaikkaan viivästyy

Matkustajat voivat pyytää liikenteenharjoittajalta 25 prosentin korvausta lipun hinnasta, jos saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan viivästyy

- tunnin, jos matkan aikataulun mukainen kesto on enintään neljä tuntia;
- kaksi tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli neljä tuntia mutta enintään kahdeksan tuntia;
- kolme tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli kahdeksan tuntia mutta enintään 24 tuntia; tai
- kuusi tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli 24 tuntia.

Matkustajat voivat pyytää liikenteenharjoittajalta 50 prosentin korvausta lipun hinnasta, jos saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan viivästyy

- kaksi tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on enintään neljä tuntia;
- neljä tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli neljä tuntia mutta enintään kahdeksan tuntia;
- kuusi tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli kahdeksan tuntia mutta enintään 24 tuntia; tai
- 12 tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli 24 tuntia.

Liikenteenharjoittaja kuitenkin vapautetaan velvoitteesta maksaa matkustajille korvausta saapumisen viivästyessä, jos se osoittaa, että viivästyminen johtuu aluksen turvallisen toiminnan vaarantavista sääolosuhteista tai matkustajaliikennepalvelun suorittamista haittaavista poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet: Matkustajien yleisten oikeuksien lisäksi vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on seuraavat oikeudet vesiliikennepalveluissa, jotta varmistettaisiin heidän tasavertainen asemansa muihin matkustajiin nähden:

a) Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeus liikennepalveluihin ilman syrjintää

Liikenteenharjoittajat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät eivät saa kieltäytyä hyväksymästä varausta, myöntämästä lippua tai ottamasta alukseen henkilöitä vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella.

Jos vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä ei ole mahdollista kuljettaa aluksella turvallisuussyistä tai sen vuoksi, että alukseen nouseminen ei ole mahdollista aluksen suunnittelun tai sataman infrastruktuurin ja laitteiden vuoksi, liikenteenharjoittajien,

matkatoimistojen tai matkanjärjestäjien on toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet, jotta asianomaiselle henkilölle voidaan ehdottaa hyväksyttävissä olevaa kuljetusvaihtoehtoa. Jos varauksen tehneet vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt ovat ilmoittaneet liikenteenharjoittajalle erityistarpeistaan mutta heidän pääsynsä alukselle kuitenkin evätään, he voivat valita joko lipun hinnan palautuksen tai uuden matkareitin edellyttäen, että uusi matkareitti täyttää turvallisuutta koskevat vaatimukset.

Liikenteenharjoittajat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät eivät saa pyytää vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä maksamaan enemmän varauksista tai matkalipuista. Vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille on tarjottava lippuja ja varauksia samoin ehdoin kuin muille matkustajille.

Liikenteenharjoittajilla ja terminaalinpitäjillä on oltava syrjimättömät esteettömyyttä koskevat ehdot vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ja heidän seurassaan matkustavien henkilöiden kuljetukselle.

b) Oikeus erityiseen apuun

Liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien on annettava maksutta vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille apua satamissa ja aluksilla, myös alukseen nousemisen ja aluksesta poistumisen yhteydessä.

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden on ilmoitettava liikenteenharjoittajalle varausta tehdessään tai lippua ennakkoon ostaessaan majoitukseen, istumapaikkaan tai palveluihin liittyvistä erityistarpeistaan tai tarpeesta ottaa mukaan lääkinnällisiä välineitä. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden on ilmoitettava liikenteenharjoittajalle tai terminaalinpitäjälle muusta avuntarpeesta vähintään 48 tuntia ennen kuin apua tarvitaan, ja heidän on saavuttava sovitulla hetkellä ennen ilmoitettua alukseen nousemisaikaa ilmoitettuun pisteeseen.

c) Oikeus korvaukseen kadonneesta tai vaurioituneesta liikkumisen apuvälineestä

Jos vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön käyttämän liikkumisen apuvälineen tai muun erityisvälineen katoaminen tai vahingoittuminen johtuu liikenteenharjoittajan tai terminaalinpitäjän tuottamuksesta tai laiminlyönnistä, liikenteenharjoittajan tai terminaalinpitäjän on maksettava vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle korvaus, jonka on oltava välineiden jälleenhankinta-arvon tai tapauksen mukaan niiden korjauskustannusten suuruinen.

Oikeus esittää valituksia liikenteenharjoittajille ja kansallisille täytäntöönpanoelimille

Matkustaja voi esittää liikenteenharjoittajalle tai terminaalinpitäjälle valituksen kahden kuukauden kuluessa siitä, kun palvelu suoritettiin tai kun se olisi pitänyt suorittaa.

Liikenteenharjoittajalla ja terminaalinpitäjällä on oltava valitusten käsittelyjärjestelmä. Liikenteenharjoittajan tai terminaalinpitäjän on yhden kuukauden kuluessa valituksen

vastaanottamisesta ilmoitettava matkustajalle, onko tämän valitus hyväksytty, hylätty vai edelleen käsiteltävänä. Liikenteenharjoittajan tai terminaalipitäjän on annettava matkustajalle lopullinen vastaus kahden kuukauden kuluessa valituksen vastaanottamisesta.

Matkustaja voi esittää valituksen asetuksen (EU) N:o 1177/2010 väitetystä rikkomisesta kansallisille täytäntöönpanoelimille.

Matkustajien oikeuksien täytäntöönpano kansallisten täytäntöönpanoelinten tai vastaavien mekanismien toimesta

Nimettyjen kansallisten täytäntöönpanoelinten on kussakin jäsenvaltiossa valvottava asetuksessa (EU) N:o 1177/2010 vahvistettujen oikeuksien ja velvollisuuksien toteutumista ja noudattamista niiden matkustajaliikennepalvelujen ja risteilyjen osalta, jotka lähtevät kyseisen jäsenvaltion alueella sijaitsevista satamista tai suuntautuvat kolmannesta maasta tällaisiin satamiin.

Jos jäsenvaltio on päättänyt vapauttaa asetuksen soveltamisalasta matkustajaliikennepalvelun, joka kuuluu julkisia palveluja koskevien velvoitteiden, julkisia palveluja koskevien sopimusten tai integroitujen palvelujen piiriin, sen on huolehdittava siitä, että matkustajien oikeuksien täytäntöönpanoa varten on olemassa vastaava järjestelmä.