

Sammanfattning av bestämmelserna om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar¹

Förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar blir tillämplig den 18 december 2012.

Den ger minimirättigheter till passagerare som reser

- med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium,
- med passagerartransport som genomförs av en unionstransportör och där ombordstigningshamnen är belägen utanför en medlemsstats territorium och landstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium och
- på en kryssning där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium².

Vissa kategorier av transporttjänster på vattenvägar är dock undantagna från bestämmelserna i förordningen³.

Förordningen (EU) nr 1177/2010 hindrar inte passagerare från att vid nationella domstolar, i enlighet med nationell lagstiftning, begära skadestånd för enskild skada som orsakats av inställda eller försenade transporttjänster.

Rätt till information

Alla passagerare som reser till sjöss eller på inre vattenvägar har rätt till adekvat information under hela resan. Denna rättighet omfattar rätten att bli informerad om passagerarrättigheter,

¹ Sammanfattning utarbetad i enlighet med artikel 23.2 i förordning (EU) nr 1177/2010. Denna sammanfattning saknar juridiskt värde.

² Kryssningspassagerare har inte rätt till ombokning och återbetalning vid inställda eller försenade avgångar och inte heller till ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst.

³ Förordningen ska inte tillämpas på fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare, fartyg vars besättning med ansvar för fartygets drift inte uppgår till fler än tre personer, sträckor där den totala passagerartransporten understiger 500 meter enkel resa, andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar, fartyg som inte drivs mekaniskt liksom ursprungliga historiska passagerarfartyg konstruerade före 1965 eller kopior av sådana, till övervägande del byggda i de ursprungliga materialen och certifierade för högst 36 passagerare.

Förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning får medlemsstaterna dessutom till och med den 17 december 2014 undanta från tillämpningen av denna förordning sjögående fartyg på mindre än 300 bruttoton som används för inhemska transporter och på obestämd tid undanta från tillämpningen av denna förordning passagerartransporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster, avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster.

om kontaktuppgifter till nationella tillsynsorgan och om villkor för tillgänglighet till transport för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Vid inställda eller försenade avgångar ska transportören eller terminaloperatören senast 30 minuter efter angiven avgångstid informera passagerarna om situationen liksom om den beräknade avgångs- och ankomsttiden, så snart som denna information finns tillgänglig.

Rätt till icke-diskriminerande avtalsvillkor

Ingen som köper biljett till vattenburen passagerartrafik eller kryssningar får bli direkt eller indirekt diskriminerad på grundval av sin nationalitet eller transportörens eller biljettutfärdarens etableringsort inom unionen.

Rätt till omhändertagande och assistans

Om en avgång med en passagerartransport eller en kryssning ställs in eller blir försenad med mer än 90 minuter, ska passagerare, om det är praktiskt möjligt, kostnadsfritt erbjudas snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till väntetiden.

Vid inställda eller försenade avgångar som medför att passageraren måste övernatta en eller flera nätter, ska transportören kostnadsfritt erbjuda passageraren lämplig inkvartering, ombord eller i land, och transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen. En transportör som kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar en säker drift av fartyget befrias dock från skyldigheten att erbjuda kostnadsfri inkvartering.

Passageraren har inte rätt till assistans från transportören om han eller hon redan före biljettköpet informerats om att avgången är inställd eller försenad eller om förseningen eller den inställda turen beror på ett fel från passagerarens sida.

Rätt till ombokning och ersättning vid inställda eller försenade avgångar

Om en passagerartransport ställs in eller avgången försenas med mer än 90 minuter i förhållande till den angivna avgångstiden har resenären rätt att välja mellan

- ombokning till en resa till slutdestinationen så snart som möjligt med jämförbara villkor och utan extra kostnad och
- återbetalning motsvarande biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returresa till den första avresepunkten enligt transportavtalet så snart som möjligt.

Rätt till begäran om viss ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst till slutdestinationen

Passagerare kan begära 25 % av biljettpriset i ersättning från transportören om ankomsten till slutdestinationen försenas med minst

- en timme i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,

- två timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
- tre timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
- sex timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.
- Passagerare kan begära 50 % av biljettpriset i ersättning från transportören om ankomsten till slutdestinationen försenas med minst
- två timmar i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,
- fyra timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
- sex timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
- tolv timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.

Transportören befrias emellertid från skyldigheten att betala ersättning till passageraren vid försenad avgång om han kan bevisa att den inställda turen eller förseningen berodde på väderförhållanden som skulle ha äventyrat en säker drift av fartyget eller på extraordinära omständigheter som hindrat utförandet av passagerartransporten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Rättigheter för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet: för att passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha rätt till transport på samma villkor som andra passagerare har de, förutom de rättigheter som gäller för samtliga passagerare, följande rättigheter när de färdas med vattenburna transportmedel:

a) rätt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att få tillgång till transport utan att diskrimineras

Transportörer, resebyråer eller researrangörer får inte med hänvisning till passagerarens funktionshinder eller nedsatta rörlighet vägra att godkänna en bokning, att tillhandahålla en biljett eller att tillåta ombordstigning.

Om det ur säkerhetssynpunkt eller på grund av utformningen av passagerarfartyget eller av hamnens infrastruktur och utrustning är omöjligt att låta en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet stiga ombord, måste transportörer, resebyråer och researrangörer göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda den berörda personen ett godtagbart transportalternativ. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har en bokning men nekats ombordstigning trots att han eller hon underrättat transportören om sina särskilda behov, har han eller hon rätt att välja mellan återbetalning och ombokning, där rätten till ombokning dock förutsätter att alla säkerhetskrav uppfylls.

Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte be personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att betala ett högre pris vid bokning eller biljettköp. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska erbjudas bokningar och biljetter enligt samma villkor som gäller för alla andra passagerare.

Transportörer och terminaloperatörer ska tillhandahålla icke-diskriminerande tillgänglighetsvillkor för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras ledsagare.

b) rätt till särskild assistans

Transportörer och terminaloperatörer ska ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans ombord på fartyg och i hamnar, inbegripet vid ombordstigning och landstigning.

Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska vid tidpunkten för bokning eller förköpet av biljett underrätta transportören om sina särskilda behov i fråga om inkvartering, sittplatser eller särskild service och om sitt behov av att medföra medicinsk utrustning. För all annan assistans gäller att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska underrätta transportören eller terminaloperatören senast 48 timmar innan assistansen behövs och inställa sig personligen på anvisad plats vid överenskommen tidpunkt före den angivna avgångstiden.

c) rätt till ersättning för förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel

Vid förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning som används av en person med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga och om förlusten eller skadan berodde på fel eller försummelse från transportörens eller terminaloperatörens sida, är transportören eller terminaloperatören skyldig att betala personen med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga en ersättning motsvarande återanskaffningsvärdet av berörd utrustning eller, om utrustningen kan repareras, kostnaderna i samband med reparationen.

Rätt att lämna klagomål till transportörer och nationella tillsynsorgan

Passagerare kan lämna klagomål till transportörer eller terminaloperatörer inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Transportören eller terminaloperatören ska ha upprättat ett system för hantering av klagomål. Inom ramarna för detta system måste besked lämnas till passageraren inom en månad om huruvida klagomålet godtas, tillbakavisas eller fortfarande är under övervägande. Transportören eller terminaloperatören måste komma med ett slutgiltigt svar inom två månader från det att klagomålet inkommit.

En passagerare kan lämna klagomål till nationella tillsynsorgan om han eller hon anser att bestämmelserna i förordning (EU) nr 1177/2010 överträtts.

Kontroll av att passagerarnas rättigheter efterlevs utförd av nationella tillsynsorgan eller jämförbara mekanismer

I medlemsstaterna ska det finnas särskilda nationella tillsynsorgan som ser till att de rättigheter och skyldigheter som fastställs i förordning (EU) nr 1177/2010 efterlevs när det gäller passagerartransporter och kryssningar från hamnar belägna på en medlemsstats territorium och passagerartransporter från ett tredje land till sådana hamnar.

Om en medlemsstat har beslutat att undanta passagerartransporter som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster från tillämpningen av denna förordning, måste medlemsstaten i fråga se till att det finns en jämförbar mekanism som kontrollerar att passagerarnas rättigheter efterlevs.