



Bestemmelserne om passagerers rettigheder ved sørejser og ved rejser på indre vandveje

Resume af Forordning (EU) nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje finder anvendelse fra den 18. december 2012.

Forordningen indeholder minimumbestemmelser om rettigheder for passagerer, der rejser:

- med personbefordring, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område
- med personbefordring, der udbydes af EU-transportør fra en havn i et tredjeland til en havn på en medlemsstats område, og
- på at krydstogt, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område.

Visse former for søtransport er dog ikke omfattet af forordningen.

Forordning nr. 1177/2010 udelukker ikke passagerer fra at kræve erstatning ved nationale domstole i henhold til national lovgivning for individuelle tab, der er opstået som følge af aflysning eller forsinkelse ved transport.

Ret til information

Alle passagerer, der rejser til søs eller på indre vandveje har ret til tilstrækkelig information under hele rejsen. Dette indebærer retten til information om passagerrettigheder og kontaktoplysning på de nationale håndhævelsesmyndigheder samt om adgangsbetingelser til transport for personer med handicap og bevægelseshæmmede personer.

I tilfælde af aflysning eller forsinkelse ved afgang har passagererne ret til at blive informeret af transportøren eller terminaloperatøren om forsinkelsen eller aflysningen seneste 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt samt om den faktiske agangs- og ankomsttid, så snart disse oplysninger er tilgængelige.

Ret til ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

Alle passagerer har ret til ikke at blive diskrimineret, hverken direkte eller indirekte, på baggrund af deres nationalitet eller på baggrund af transportørens eller billetudstederens etableringssted i EU.

Ret til omsorg og assistance

Ved forsinkelse på mere end 90 minutter eller ved aflysning af søtransporten eller et krydstogt bør passagererne, hvor dette med rimelighed er muligt, tilbydes gratis snacks, mad eller forfriskninger, der står i rimelig forhold til ventetiden.

Hvis forsinkelse eller aflysning af en afgang gør det nødvendigt med en eller en ekstra overnatninger, skal transportøren tilbyde passageren passende indkvartering gratis – enten ombord eller på land, samt transport mellem havneterminalen og indkvarteringsstedet. Hvis en transporter kan bevise, at forsinkelsen eller aflysningen sker på grund af vejrforhold, der bringer en sikker sejlads i fare, er transportøren ikke forpligtet til at tilbyde gratis indkvartering.

Transportøren er ikke forpligtet til at yde assistance, hvis passageren underrettes om aflysningen eller forsinkelsen inden billetkøbet, eller hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes passagerens fejl.

Ret til omlægning af rejsen og tilbagebetaling i tilfælde af aflysning eller forsinket afgang

Ved forsinkelse på mere end 90 minutter fra afgangstidspunktet eller ved aflysning af personbefordring har passagererne ret til at vælge mellem:

- Omlægning af rejsen uden yderligere omkostninger til det endelige bestemmelsessted så hurtigt som muligt og under sammenlignelige betingelser
- Tilbagebetaling af billetens pris og, hvis relevant, en gratis returrejse til det første afgangstidspunkt ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed

Ret til delvis tilbagebetaling af billetprisen ved forsinkelse ved ankomst til bestemmelsesstedet

Passagererne kan kræve en godtgørelse på 25 % af billetprisen fra transportøren, hvis ankomsten til bestemmelsesstedet forsinkes med mere end:

- En time ved rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer.
- To timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fire timer, men under otte timer.
- Tre timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end otte timer, men under fireogtyve timer.
- Seks timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fireogtyve timer.

Passagererne kan kræve en godtgørelse på 50 % af billetprisen fra transportøren, hvis ankomsten til bestemmelsesstedet forsinkes med mere end:

- To timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer.
- Fire timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fire timer, men under otte timer.
- Seks timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end otte timer, men under fireogtyve timer.
- Tolv timer ved rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fireogtyve timer.

Dog er transportøren ikke forpligtet til at udbetale godtgørelse til passagererne i tilfælde af forsinkelse ved ankomsten, hvis det kan bevises, at forsinkelsen skyldtes vejrforhold, der bragte en sikker sejlads i fare, eller hvis der foreligger særlige omstændigheder, der forhindrede gennemførelse af rejsen, og som ikke med rimelighed kunne have været undgået.

Handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder

Ud over de grundlæggende passagerrettigheder har personer med handicap og bevægelseshæmmede personer følgende rettigheder, når de benytter sig af søtransport, således at de kan rejse på lige vilkår med andre passagerer:

a) Personer med handicap og bevægelseshæmmede personers rettigheder ved adgang til transport

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer har ret til adgang til transport uden nogen form for diskrimination.

Transportører, rejseagenter og rejsearrangører må ikke, med henvisning til handicap eller bevægelseshæmning, nægte at acceptere en reservation, udstede en billet eller tage personer om bord.

Hvis det af sikkerhedsmæssige grunde ikke er muligt at bringe en person med handicap eller en bevægelseshæmmede person om bord på et skib, eller hvis ombordstigning på grund af skibets, udstyrets eller havneinfrastrukturens konstruktion er umulig, skal transportører, rejseagenter og rejsearrangører gøre en rimelig indsats for at tilbyde den berørte person en acceptabel, alternativ transportform.

Personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer, som har reserveret plads og oplyst transportøren om deres særlige behov, men som alligevel nægtes ombordstigning, kan vælge mellem tilbagebetaling og omlægning af rejsen. Den sidste mulighed forudsætter dog, at sikkerhedskravene overholdes.

Transportører, rejseagenter eller rejsearrangører må ikke kræve en højere pris for reservation eller billetkøb af personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer.

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal tilbydes billetter og reservationer på lige vilkår med andre passagerer.

Transportører og terminaloperatører skal stille ikkediskriminerende adgangsforhold til transport til rådighed for personer med handicap, bevægelseshæmmede personer og deres ledsagere.

b) Information om særlige behov ved reservation og billetkøb

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal ved reservation eller forudgående køb af billetter informere transportøren om deres særlige behov, hvad angår kabytsfaciliteter, siddeplads, nødvendige tjenesteydelser eller et eventuelt behov for at medbringe medicinsk udstyr.

I tilfælde af behov for anden hjælp skal personer med handicap og bevægelseshæmmede personer informere transportøren eller terminaloperatøren mindst 48 timer i forvejen, og de skal møde op på et aftalt tidspunkt forud for det offentliggjorte ombordstigningstidspunkt på et nærmere angivet sted.

c) Ret til erstatning for tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler

I tilfælde, hvor en transportør eller en terminaloperatør ved fejl eller forsømmelse har forårsaget tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, der anvendes af en person med handicap eller en bevægelseshæmmede person, skal transportøren eller operatøren betale erstatning til personen svarende til omkostningerne ved nyanskaffelse af udstyret.

Hvis det er muligt at reparere udstyret, skal omkostningerne i forbindelse med reparationen dækkes.

Ret til at indgive klage til transportører og nationale håndhævelsesorganer

Passagererne kan indgive klage til transportører og terminaloperatører inden for to måneder efter den dato, hvor personbefordringen fandt sted eller skulle have fundet sted.

Transportører eller terminaloperatører skal have et system til klagebehandling. Inden for denne ramme skal transportøren eller operatøren, senest én måned efter modtagelsen af klagen, meddele passageren, om klagen vurderes at være begrundet, om den afvises, eller om den stadig er under behandling.

Senest to måneder efter modtagelsen af klagen skal transportøren eller terminaloperatøren give passageren et endeligt svar på klagen.

Passagerer kan også indgive klager vedrørende påståede overtrædelser af forordning (EU) nr. 1177/2010 til de nationale håndhævelsesorganer.

Håndhævelse af passagerrettigheder

De udpegede nationale håndhævelsesorganer håndhæver rettigheder og forpligtelser i henhold til forordning (EU) nr. 1177/2010 vedrørende personbefordring og krydstogter fra havne, der er beliggende på medlemsstatens område, samt passagersejlads fra et tredjeland til disse havne.

Hvis en medlemsstat har besluttet at undtage personbefordring, der er omfattet af offentlige tjenesteydelseskontrakter eller integrerede tjenester, fra forordningens anvendelsesområde, skal medlemsstaten sikre, at der findes en tilsvarende håndhævelsesordning vedrørende passagerrettigheder.

Dette resumé er udarbejdet i overensstemmelse med artikel 23, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1177/2010. Det er ikke retligt bindende.

Læs mere på: sfs.dk