

DA

DA

DA



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 4.12.2008
KOM(2008) 816 endelig

2008/0246 (COD)

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivningen om forbrugerbeskyttelse

{SEK(2008) 2950}

{SEK(2008) 2951}

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUNDEN FOR FORSLAGET

1.1. Begrundelse og mål

Åbningen af markedet for passagerbefordring ad søvejen begyndte i 1986 og blev konsolideret i 1992 med åbningen af markedet for søtransport mellem medlemsstaterne. Et marked er imidlertid ikke helt åbent, førend ikke blot virksomhederne, men også forbrugerne har opnået de maksimale fordele derved. Effektive forbrugerrettigheder er væsentlige for at sikre, at liberaliseringen virkelig leverer reelle valgmuligheder og giver forbrugerne tillid til at skifte transportmåde, hvis de skulle ønske det.

I hvidbogen "Den europæiske transportpolitik frem til 2010 - De svære valg"¹ havde Europa-Kommissionen planer om at fastsætte passagerrettigheder inden for alle transportmåder og dermed sætte brugerne i centrum i transportpolitikken. Behovet for yderligere tiltag i denne henseende blev understreget i meddelelsen af 16. februar 2005² om flere rettigheder til passagerer i EU, hvori Kommissionen fremlagde en mulig politik for, hvordan beskyttelsen af passagerne kunne udvides til at omfatte alle transportmåder. I meddelelsen udpegede Kommissionen, hvilke rettigheder EU burde styrke for samtlige transportmåder.

Passagererne har behov for nogle fælles principper, der gælder inden for alle transportmåder, så de i højere grad er klar over, hvilke rettigheder de har, hvis noget går galt med deres rejse, uanset hvad transportmåden er.

På søtransportområdet har Europa-Kommissionen fundet frem til, at følgende rettigheder har brug for at blive styrket: 1) særlige tiltag for bevægelseshæmmede, 2) automatiske og omgående løsninger ved afbrydelse af rejsen (lang forsinkelse, aflysning eller afvisning af befordring), 3) pligt til information af passagererne og 4) klagebehandling og retsmidler.

Kommissionen har allerede fremlagt forslag til forordning om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under passagertransport ad søvejen og indre vandveje³.

1.2. Søtransport

Af de 27 EU-medlemsstater er de 22 kyststater. Fire af dem (Det Forenede Kongerige, Irland, Malta og Cypern) er øer, og otte andre (Portugal, Spanien, Frankrig, Italien, Grækenland, Danmark, Sverige og Finland) har flere øgrupper eller store øer med en stor befolkning. I øgrupperne og regionerne i EU's yderste periferi, hvor hyppig passagersejls er afgørende for deres integration i EU's sociale og økonomiske netværk, er der ofte ingen alternative transportmåder.

I løbet af de sidste tredive år er transportarbejdet i Europa vokset eksplosivt. For millioner af borgere er det blevet hverdagskost at rejse, og mobilitet er en nødvendighed. Det skyldes en lang række faktorer, men først og fremmest den økonomiske vækst, et fuldstændigt indre marked, lavere transportomkostninger og en udvikling hen imod et Europa "uden indre

¹ KOM(2001) 370 af 12.9.2001.

² KOM(2005) 46.

³ Kommissionen har allerede i 2005 fremlagt et forordningsforslag om erstatningsansvar ved død eller personskade, som er under behandling i Rådet og Europa-Parlamentet: Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under passagertransport ad søvejen og indre vandveje - KOM(2005) 592.

grænser⁴. Et direkte resultat af denne udvikling er, at der i 2006 passerede 398 mio. mennesker gennem EU's havne⁵.

Passagersejladens omfang afspejles også i antallet af transportører. Der er næsten 300 transportører på det europæiske marked for færgefart, og der er ca. 800 passagerhavne i Europa. Passagerbefordring ad søvejen foregår over hele Europa, og i hvert af de tre kystområder i EU (Østersøen, Nordsøen og Middelhavet) er der omtrent lige mange ruter med mere end en million passagerer om året.

1.3. Problemer

Forslaget har til formål at etablere skibspassagerers rettigheder ved national og international fart, herunder handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder, dels for at gøre søtransport mere attraktiv og øge tiltroen til den, dels for at skabe ensartede forhold for transportører fra forskellige medlemsstater og for andre transportmåder. Kort fortalt indeholder forslaget bestemmelser om følgende:

- tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede samt ikke-diskrimination af dem og assistance til dem
- transportørernes forpligtelser, når rejsen afbrydes som følge af aflysning eller forsinkelse
- pligt til informering af skibspassagerer, både på havet og på indre vandveje, om deres rettigheder
- behandling af klager
- generelle regler om håndhævelse.

2. ANVENDELSESOMRÅDE

Forslaget omfatter national og international passagersejlad til søs og på indre vandveje. Hensigten er at fastsætte mindstekrav til information af alle skibspassagerer før og under rejsen, tage stilling til problemer ved afbrydelse af en rejse, fastsætte regler, der skal følges ved forsinkelse, og fastsætte regler for behandling af klager og ydelse af assistance til bevægelseshæmmede. Til bilæggelse af tvister skal der efter forslaget oprettes uafhængige organer.

For søtransport kan den gældende lovgivning opdeles i følgende kategorier: internationale konventioner, EU-lovgivning (og den efterfølgende gennemførelse i national ret), national lovgivning og frivillige aftaler.

Generelt har international lovgivning og EU-lovgivning mest fokus på sikkerheden.

Den vigtigste omtale af kritiske begivenheder er i direktivet om pakkerejser⁶, om end det ikke afspejler et fuldt harmoniseret billede, idet der forekommer situationer, hvor forskellige passagerer, der er behandlet forskelligt ved samme begivenhed, ikke har samme beskyttelse.

Direktiv 2003/24/EF om ændring af direktiv 98/18/EF om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe i national fart⁷ indeholder specifikke krav vedrørende bevægelseshæmmede,

⁴ Euratom-traktatens artikel 2.

⁵ Kilde: Eurostat. På grund af dobbelttælling svarer det til 199 mio. sejlende passagerer.

⁶ Direktiv 90/314/EØF med regler for pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59).

især skibets adgangsforhold, skilte, midler til at kommunikere meddelelser, alarm og yderligere krav, der sikrer mobilitet på skibet. Reglerne for adgangsforholdene i nye skibe i international fart er fastsat i Den Internationale Søfartsorganisations henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov⁸.

Hvad den nationale lovgivning angår, har nogle medlemsstater særregler for bevægelseshæmmedes rettigheder i transportsektoren, herunder søfartssektoren. Reglerne administreres oftest af en offentlig myndighed, og de omfatter i nogen grad bevægelseshæmmedes adgang til befordring med skib. Det er usikkert, i hvilket omfang disse regler i praksis giver bevægelseshæmmede ret til at kræve adgang til befordring med skib og den fornødne assistance.

Andre nationale og internationale søtransporttjenester er kun omfattet af nationale regler for så vidt angår enkelte aspekter såsom ikke-diskrimination, assistance, information og adgangsforholdene i havne. Medlemsstaternes lovgivning tilbyder forskellige løsninger for passagererne og yder beskyttelse på forskellige niveauer. Den assistance, der ydes til handicappede, er vidt forskellig fra medlemsstat til medlemsstat.

Forslaget styrker forbrugernes rettigheder ved at fremme prisgennemsigtighed og ikke-diskrimination på takstområdet på grundlag af nationalitet og bopæl. Det knæsætter også det generelle princip om, at befordring af bevægelseshæmmede ikke kan afslås. Denne passagerkategori bliver ofte forhindret i at rejse med skib, dels på grund af dårlig adgang til disse tjenester, dels fordi rederierne ikke tilbyder den fornødne assistance. Enhver diskrimination på grundlag af handicap eller bevægelseshæmning ved bestilling af en rejse eller ved indskibning forbydes.

3. OVERENSSTEMMELSE MED ANDRE EU-POLITIKKER OG -MÅL

Forordningsforslaget vil medvirke til, at traktatens mål bliver nået, idet det sikrer bedre forbrugerbeskyttelse, bekæmper diskrimination og social udstødelse af handicappede og åbner for, at EU's borgere kan udnytte alle de muligheder, det indre marked byder på.

Etablering og yderligere styrkelse af passagerers rettigheder viser, at forbrugerbeskyttelse prioriteres højt i Amsterdamtraktaten. Kommissionen udtaler i sin meddelelse om "EU's strategi for forbrugerpolitikken 2007-2013 - Stærke forbrugere, højere forbrugervelfærd og effektiv forbrugerbeskyttelse"⁹, at en central plads til forbrugerne på EU's andre politikområder har høj prioritet. Det konstateres i meddelelsen, at der er gjort fremskridt med at inddrage forbrugerbeskyttelseshensyn, bl.a. inden for luftfart. I fremtiden bør der bygges videre på disse resultater for at sikre en mere systematisk inddragelse af forbrugerbeskyttelseshensyn. Det er grunden til, at Kommissionen er ved at udvide de passagerrettigheder, der er erhvervet inden for luftfarten, til andre transportmåder, især hvad angår bevægelseshæmmede passagerer.

Forslaget om skibspassagers rettigheder er i overensstemmelse med målet om bekæmpelse af social udstødelse, da det knæsætter princippet om ikke-diskrimination af og assistance til handicappede. Forslaget er også i tråd med artikel 21, stk. 1, i EU's charter om grundlæggende rettigheder, som fastlægger det generelle princip, at enhver forskelsbehandling på grund af køn, race, farve, etnisk eller social oprindelse, genetiske anlæg, sprog, religion eller tro,

⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/24/EF af 14. april 2003 om ændring af Rådets direktiv 98/18/EF om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe (EUT L 123 af 17.5.2003, s. 18)

⁸ IMO MSC /Circ.735.

⁹ KOM(2007) 99.

politiske eller andre anskuelser, tilhørsforhold til et nationalt mindretal, formueforhold, fødsel, handicap, alder eller seksuel orientering er forbudt. Forslaget er også på linje med EF-traktatens artikel 13, som giver EU mulighed for at bekæmpe diskrimination på sine kompetenceområder, og FN's konvention om handicappedes rettigheder, som alle EU-medlemsstaterne har underskrevet.

Ifølge EF-traktatens artikel 12 er al forskelsbehandling, der udøves på grundlag af nationalitet, forbudt. Derfor skal transportørers og billetudstederes kontraktbestemmelser og takster også i søfartssektoren tilbydes til alle uden nogen form for diskrimination på grundlag af slutkundens nationalitet eller bopæl eller transportørens eller billetudstederens hjemsted i EU, dog således at de forpligtelser til offentlig tjeneste, som indebærer reducerede takster til særlige sociale grupper, ikke berøres.

EU's forbrugerpolitik indtager en central plads i den næste fase af det indre marked, som det fremgår af Kommissionens meddelelse til Det Europæiske Råds forårsmøde om en evaluering af det indre marked¹⁰. Det indre marked giver forbrugerne fordele i form af større udvalg, lavere priser og bedre beskyttelse.

I den henseende vil fastsættelse af rettigheder for personer, der rejser over havet eller på indre vandveje, supplere de fremskridt, der er sket i transportsektoren i forbindelse med det indre marked. Forslaget sikrer, at skibspassagerer får bedre beskyttelse, så de nyder godt af alle det indre markeds fordele og har tilliden til at udnytte dem.

4. HØRING AF DE BERØRTE PARTER

4.1. Den offentlige høring

I 2006 gennemførte Europa-Kommissionen en offentlig høring om skibspassagerers rettigheder, som til dels fokuserede på beskyttelse af bevægelseshæmmedes rettigheder under rejser over havet og på indre vandveje. Høringsresultaterne blev offentliggjort på DG TREN's websted den 6. december 2006, og de blev suppleret med konklusionerne af et møde mellem interesseparterne og GD TREN den 18. januar 2007.

Respondenterne var stort set enige om, at der bør være et fælles mindsteniveau for beskyttelse af passagerernes rettigheder, som gælder over hele EU uanset transportmåden og uanset, om rejsen foregår inden for en medlemsstat eller går på tværs af en indre eller en ydre grænse. Det blev fremhævet, at skibspassagerer ofte hører til de mest sårbare medlemmer af samfundet, som ikke er vant til eller ikke har midlerne til at indgive en klage eller kræve deres ret.

Bidragene viste et tydelig skillelinje mellem på den ene side transportørerne og deres sammenslutninger og på den anden side forbrugerorganisationerne, men de var dog alle enige om, at der er behov for ensartede mindstekrav. Generelt anser transportørerne behovet for regulering på EU-niveau for at være af mindre omfang, mens forbrugerorganisationerne forlanger omfattende rettigheder for passagererne, navnlig bevægelseshæmmede. De fleste besvarelser fra medlemsstaternes myndigheder gav opbakning til forbedring af beskyttelsen i sektoren via et EU-indgreb.

De fleste respondenter, inkl. alle medlemsstaterne og de lokale myndigheder, der indsendte bidrag til høringen, fandt, at bevægelseshæmmedes rettigheder burde følge de samme fire

¹⁰ Et indre marked for borgerne - situationsrapport til Det Europæiske Råds forårsmøde i 2007, Bruxelles, 21. februar 2007, KOM(2007) 60.

principper (ikke-diskrimination, adgang, assistance og korrekt information) for alle transportmåder, dog under hensyntagen til den pågældende transportmådes særlige kendetegn.

Alle respondenterne var desuden enige om, at ekstraomkostningerne til forbedring af adgangen for bevægelseshæmmede og assistancen til dem ikke bør afholdes af dem alene.

Direkte adspurgt rejste ingen af dem, der var til stede på mødet mellem interesseparterne og DG TREN den 18. januar 2007, tvivl om, at der er behov for lovregulering og harmonisering på EU-plan.

Det betyder dog ikke, at de forskellige bidragydere til høringen ikke har forskellig opfattelse af problemets omfang på visse punkter, f.eks. information, tilgængelighed og håndhævelse.

4.2. Ekspertbistand

I oktober 2006 modtog Kommissionen en udtalelse fra Det Europæiske Energi- og Transportforum, hvori der opfordres til et EU-tiltag vedrørende skibspassagerers rettigheder.

Kommissionen har også taget hensyn til en uafhængig undersøgelse, som GD TREN lod gennemføre i 2005-2006 om "Analysis and assessment of the level of protection of passenger rights in the EU maritime transport sector". Undersøgelsen omhandlede passagerernes rettigheder i tilfælde af trafikforstyrrelser, men også beskyttelse af bevægelseshæmmedes rettigheder.

Undersøgelsens hovedkonklusioner var, at passagerernes beskyttelse ikke var fuldt tilfredsstillende af forskellige årsager, heriblandt at omfanget af beskyttelsen af passagerrettighederne er uensartet, at der mangler rammer for umiddelbare og forudfastlagte løsninger i tilfælde af aflysninger og forsinkelser, og at passagererne ikke får tilstrækkelige oplysninger om deres rettigheder i tilfælde af en kritisk begivenhed.

Desuden blev det konkluderet, at der er stor forskel på, hvilken beskyttelse medlemsstaterne yder bevægelseshæmmede, og at det er muligt at forbedre deres situation, især i henseende til havnes og skibes tilgængelighed, ikke-diskrimination og assistance.

4.3. Konsekvensanalyse

Konsekvensanalysen er udført i overensstemmelse med gældende retningslinjer og omfatter i hovedsagen principperne for kompensation og assistance i tilfælde af aflysning og forsinkelse, adgangsregler, ikke-diskrimination af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, kvalitetsstandarder og informationspligt samt regler for klagebehandling og overvågning af overholdelsen.

Fire politikmuligheder er blevet bedømt:

- "Uændret fremskrivning": intet EU-tiltag og videreførelse af gældende lovgivning
- Frivillige aftaler (udveksling af bedste praksis), som udarbejdes og indgås af transportørerne med henblik på at forbedre situationen for personer, der rejser over havet eller på indre vandveje
- Etablering af EU-koordinering og -udveksling af bedste praksis for at styrke den nationale lovgivning
- EU-lovgivning (f.eks. en forordning), som giver mere omfattende rettigheder til personer, der rejser med skib.

Sammenfatning af resultaterne af konsekvensanalysen:

Hvad angår princippet om ikke-diskrimination af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede er politikmuligheden med EU-lovgivning til forbedring af rettighederne for personer, der rejser med skib, udvalgt som den bedste.

Etablering af et komplet system synes at være den valgmulighed, der er mest effektiv med hensyn til assistance- og informationspligten i tilfælde af afbrydelse af en rejse. Bedre beskyttelse af passagererne vil føre til, at der tilbydes bedre service.

Rapporten om konsekvensanalysen, inkl. bilag, er vedlagt dette udkast til forordning.

5. RETLIGE ASPEKTER

5.1. Retsgrundlag

Forslagets retsgrundlag findes i EF-traktatens artikel 71 og 80, og her finder proceduren med fælles beslutningstagning anvendelse.

5.2. Reguleringsmiddel/reguleringsform

Forslagets hovedmål er at sikre passende beskyttelse af skibspassagerer i almindelighed og bevægelseshæmmede passagerer i særdeleshed. Reglerne i nærværende forslag bør anvendes ensartet og reelt overalt i EU; på den måde sikres der både forsvarlig beskyttelse af skibspassagererne og lige vilkår for transportørerne. EU's lovgivende myndighed har allerede bestemt, at samregulering og selvregulering "ikke anvendes, hvis de grundlæggende rettigheder eller vigtige politiske valg står på spil, eller i situationer, hvor reglerne skal anvendes ensartet i alle medlemsstaterne"¹¹. En forordning, der gælder umiddelbart, synes at være det bedst egnede reguleringsmiddel til at sikre ensartet anvendelse af reglerne i medlemsstaterne. Fællesskabet har allerede valgt forordningen som det reguleringsmiddel, der er bedst egnet til at beskytte fly- og togpassagerers rettigheder og dermed at opnå tilsvarende passagerrettigheder inden for søtransport, som kan håndhæves.

¹¹ Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen - Interinstitutionel aftale om bedre lovgivning (2003/C 321/01), punkt 17.

5.3. Subsidiaritetsprincippet

Beskyttelse af passagerne er et problem af europæiske dimensioner, som må løses på EU-plan. At liberalisere et marked og tilgodese forbrugernes interesser, særlig handicappedes og bevægelseshæmmedes interesser, er to komplementære aspekter af det indre marked. Forslagets hovedformål er at sikre, at skibspassagerer har samme rettigheder og nyder samme beskyttelse overalt i EU. På grund af denne transportmådes internationale dimension er det ikke muligt for en medlemsstat eller en gruppe af medlemsstater at løse problemet på tilfredsstillende måde for passagerbefordring, og derfor er et EU-tiltag påkrævet.

5.4. Proportionalitetsprincippet

Kommissionen er klar over faren for overregulering og holder fast ved den forenkling af lovgivningen, som Det Europæiske Råd lagde vægt på på mødet i Lissabon.

Kommissionens forslag holder sig inden for de områder, hvor specifikke EU-regler er påkrævede, og går uden om emner, hvor selvregulering er bedst. Forslaget vedrører kun områder, hvor behovet for et EU-tiltag er tydeligt og alment accepteret. Forslaget står derfor i rimeligt forhold til de tilstræbte mål og er tilpasset til de aktuelle omstændigheder. Uden harmonisering vil passagererne i bedste fald have forskellige rettigheder og i værste fald stå helt uden retlig beskyttelse. Desuden vil de have vanskeligt ved at kende deres rettigheder forskellige steder i Europa, hvor de rejser, og dermed at insistere på, at disse rettigheder bliver respekteret.

5.5. Håndhævelse

Skibspassagerer generelt og især handicappede og bevægelseshæmmede passagerer står svagt, når transportørerne ikke opfylder deres forpligtelser. FN's konvention om handicappedes rettigheder giver dem, der mener, at en stat har krænket deres rettigheder i henhold til bestemmelser i FN-konventionen, mulighed for at give meddelelse herom. Derfor vil udarbejdelse af yderligere EU-lovgivning føre til mere ensartet retlig beskyttelse i hele EU.

Det bliver nødvendigt at håndhæve den foreslåede forordning strengt. Derfor er der i Kommissionens forslag en artikel, som pålægger medlemsstaterne at sanktionere manglende overholdelse og udpege organer, der får ansvaret for at håndhæve forordningen og behandle klager fra passagererne. Der er i de bestemmelser samme tilgang som i følgende gældende lovgivning: Europa-Parlamentets og Rådets forordning vedrørende kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser, forordningen om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly, og Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

5.6. EØS og Schweiz

Forordningsforslaget er relevant for EØS og bør derfor gælde deri. Forslaget er også relevant for Schweiz.

6. BESTEMMELSERNE I FORSLAGET

Kapitel I Almindelige bestemmelser

I artikel 1 præciseres forordningens genstand.

Artikel 2 beskriver forordningens anvendelsesområde.

Artikel 3 indeholder de definitioner, der gælder i forordningen.

Artikel 4 omhandler indgåelse af en befordringskontrakt, som giver de rettigheder, der er fastsat i forslaget, og kræver ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser.

Artikel 5 bestemmer, at de rettigheder, der er fastsat ved forordningen, ikke kan begrænses.

Kapitel II Handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder

Artikel 6 knæsetter det generelle princip, at bevægelseshæmmede ikke kan nægtes befordring.

Artikel 7 bestemmer, at førnævnte regel ikke berører forskellige undtagelser og fravigelser, der f.eks. er begrundet i lovfæstede sikkerhedskrav.

Artikel 8 indeholder generelle regler for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede.

Artikel 9 giver handicappede og bevægelseshæmmede ret til assistance i havne og udpeger det organ, der har ansvaret for assistance i havne, og fastsætter den måde, det skal finansiere assistancen på. Det er et grundlæggende princip, at assistance skal ydes uden ekstra udgifter for den bevægelseshæmmede.

Artikel 10 fastsætter retten til assistance, hvis der ikke findes nogen havn, idet der også henvises til artikel 9.

Artikel 11 fastsætter endnu et grundprincip, nemlig at assistance om bord på skibe skal ydes gratis for den bevægelseshæmmede.

Artikel 12 fastsætter betingelserne for ydelse af assistance i havne, herunder hensyn til servicedyr og regler for transit. Der er ligeledes tidsmæssige forpligtelser for den bevægelseshæmmede i tilfælde af forudbestilling, således at der til enhver tid kan ydes bedst mulig assistance.

Artikel 13 omhandler videregivelse af oplysninger til tredjepart. For at transportørerne altid kan yde bedst mulig assistance til bevægelseshæmmede, skal de (eller havnemyndighederne, hvis transportøren har besluttet at give assistancen i underentreprise til dem) have besked om de særlige behov i god tid inden rejsen. I artiklen fastsættes reglerne for denne videresendelse af oplysninger og de frister, der skal overholdes for, at transportørernes forpligtelser i henhold til forordningen bliver gældende.

Artikel 14 kræver, at transportørerne indfører kvalitetsstandarder for assistance.

Artikel 15 indeholder krav om passende handicapuddannelse af personalet.

Artikel 16 fastslår retten til erstatning for kørestole og andre handicap Hjælpemidler, der bortkommer eller beskadiges ved håndtering i havne og om bord på skibe.

Kapitel III Transportørens forpligtelser ved afbrydelse af en rejse

Artikel 17 pålægger informationspligt i tilfælde af afbrydelse af en rejse.

Artikel 18 giver passagererne ret til assistance i tilfælde af forsinkelse eller aflysning af en sejlads. Assistancen kan bestå i måltider, indkvartering og transport, og der skal tages særlig hensyn til handicappede og bevægelseshæmmede.

Artikel 19 giver passagererne ret til omlægning af rejsen eller tilbagebetaling, hvis en forsinkelse varer længere end et vist tidsrum, eller hvis sejladsen bliver aflyst.

Artikel 20 giver ret til kompensation, hvis rejsen afbrydes. Der fastsættes desuden en frist for, hvornår kompensationen skal være udbetalt, og på hvilken måde den skal udbetales.

Artikel 21 åbner mulighed for at søge yderligere erstatning.

Artikel 22 tilskynder transportørerne til at træffe forholdsregler til forbedring af passagerernes rettigheder og serviceniveauet.

Kapitel IV Informering af passagererne og behandling af klager

Artikel 23 fastsætter passagerernes generelle ret til rejseinformation.

Artikel 24 kræver, at transportører, undertransportører og havnenes forvaltningsorganer skal oplyse passagererne om deres rettigheder i henhold til forordningen.

Artikel 25 indeholder reglerne for klageordninger.

Kapitel V Håndhævelse og nationale håndhævelsesorganer

Artikel 26 fastsætter regler for håndhævelse af forordningen. Især forlanges det, at medlemsstaterne udpeger nationale håndhævelsesorganer, som passagerne kan klage til om påstået krænkelse af deres rettigheder i henhold til forordningen.

Artikel 27 forlanger, at håndhævelsesorganerne offentliggør en årlig rapport om deres virksomhed.

Artikel 28 fastsætter princippet om samarbejde mellem de nationale håndhævelsesorganer.

Artikel 29 kræver, at medlemsstaterne indfører afskrækkende sanktioner for krænkelse af passagerrettighederne.

Kapitel VI Afsluttende bestemmelser

Det bestemmes i artikel 30, at Kommissionen tre år efter forordningens ikrafttræden skal aflægge rapport til Rådet og Europa-Parlamentet om, hvordan forordningen fungerer.

Artikel 31 omhandler ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse.

Artikel 32 bestemmer, at forordningen træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i EU-Tidende og anvendes fra etårsdagen efter offentliggørelsen.

Bilag I fastsætter retten til tilbagebetaling eller omlægning af rejsen i tilfælde af forhåndsreservation for handicappede og bevægelseshæmmede, hvis vedkommende nægtes indskibning under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning.

Bilag II fastlægger omfanget af den assistance, der skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede i havne.

Bilag III fastlægger omfanget af den assistance, der skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede om bord på skibe.

Bilag IV beskriver indholdet af handicaprelateret uddannelse.

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivningen om forbrugerbeskyttelse

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 71, stk. 1, og artikel 80, stk. 2,

under henvisning til forslag fra Kommissionen¹²,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg¹³,

under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget¹⁴,

efter proceduren i traktatens artikel 251¹⁵, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Handling fra Fællesskabets side, når det drejer sig om søtransport, bør bl.a. sigte på at sikre et lige så højt beskyttelsesniveau for passagererne som ved andre transportmåder. Derudover bør der tages fuldt hensyn til forbrugerbeskyttelseskrav i almindelighed.
- (2) Da passageren er den svageste part i en befordringskontrakt, bør passagerernes rettigheder i den henseende beskyttes uanset deres statsborgerskab og bopæl i Fællesskabet.
- (3) Det indre marked for personbefordring ad søvejen og ad indre vandveje bør komme alle borgere til gode. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor, uanset om årsagen til deres handicap eller bevægelseshæmning er invaliditet, alder eller andre forhold, have samme mulighed for at benytte erhvervsmæssig passagersejls som andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskrimination.
- (4) På baggrund af artikel 9 i De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder og for at give handicappede og bevægelseshæmmede samme mulighed for at rejse med skib som alle andre borgere bør der fastsættes regler for ikke-diskrimination og assistance under rejsen. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor kunne blive befordret og ikke nægtes befordring som følge af deres handicap eller bevægelseshæmning, medmindre der er tale om lovmæssige begrundede

¹² EUT C [...] af [...], s. [...].

¹³ EUT C [...] af [...], s. [...].

¹⁴ EUT C [...] af [...], s. [...].

¹⁵ EUT C [...] af [...], s. [...].

sikkerhedshensyn. De bør have ret til assistance i havne og, hvor der ikke er nogen havn, på ind- og udskibningsstedet samt om bord på passagerskibe. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance være gratis for de pågældende. Transportørerne bør fastsætte tilgængelighedsregler, fortrinsvis efter det europæiske standardiseringssystem.

- (5) Ved fastlæggelse af, hvordan eventuelle nye havne og terminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør havnens forvaltningsorgan og den transportør, der skal benytte havnen, om nødvendigt tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov. Tilsvarende bør transportørerne om nødvendigt tage hensyn til sådanne behov ved beslutninger om konstruktionen, når passagerskibe nybygges eller ombygges i overensstemmelse med Rådets direktiv 98/18/EF af 17. marts 1998 om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe¹⁶.
- (6) Assistance i havne, som ligger på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, bør blandt andet gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at komme fra et nærmere angivet ankomstmødested i en havn til et passagerskib og fra passagerskibet til et nærmere angivet udgangsmødested i havnen, herunder at komme om bord og fra borde.
- (7) Assistancen bør finansieres på en sådan måde, at byrderne fordeles ligeligt mellem alle en transportørs passagerer, og at ingen afskrækkes fra at befordre handicappede og bevægelseshæmmede. Den bedste finansieringsmåde er antagelig at pålægge hver passager, der benytter en transportør, en afgift, som inkluderes i billetens grundpris. Der bør være fuld åbenhed om afgifternes fastsættelse og anvendelse.
- (8) Transportørerne bør ved tilrettelæggelsen af assistancen til handicappede og bevægelseshæmmede og uddannelsen af deres personale følge Den Internationale Søfartsorganisations henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov¹⁷.
- (9) Der bør i tilfælde af aflysning eller forsinkelse af en sejlads gives fyldestgørende oplysninger til passagererne. Oplysningerne skal hjælpe passagererne til at træffe de nødvendige forholdsregler og om nødvendigt indhente oplysninger om alternative forbindelser.
- (10) Passagerernes ulemper som følge af aflysning eller lang forsinkelse af deres rejse bør reduceres. Med det for øje bør der sørges passende for passagererne, og de bør enten kunne annullere deres rejse og få billetten refunderet eller få tilbudt en anden rejserute på tilfredsstillende vilkår.
- (11) Transportørerne bør påtage sig at betale kompensation til passagerne i tilfælde af forsinkelse eller aflysning af en sejlads, beregnet som en procentdel af billetprisen, medmindre aflysningen eller forsinkelsen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.
- (12) Operatørerne bør samarbejde om på nationalt eller europæisk plan at træffe foranstaltninger til at forbedre den omsorg og bistand, de tilbyder passagererne, når deres rejse afbrydes, især ved langvarige forsinkelser.

¹⁶ EFT L 144 af 15.5.1998, s. 1.

¹⁷ IMO - Maritime Safety Committee, Circ. 735 af 24. juni 1996, på tidspunktet for vedtagelsen af forordningen.

- (13) Denne forordning bør ikke berøre andre passagerrettigheder, der er fastlagt ved Rådets direktiv 90/314/EØF om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure¹⁸. Hvis en pakketur aflyses af andre årsager end aflysning af sejladsen, finder denne forordning ikke anvendelse.
- (14) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagerne om deres rettigheder ifølge denne forordning, således at de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder. Det hører til passagerernes rettigheder i forbindelse med befordring ad søvejen og ad indre vandveje at få oplysninger om sejladsen før og under rejsen. Alle vigtige oplysninger til skibspassagerer bør tillige gives på andre måder, som handicappede og bevægelseshæmmede kan opfatte.
- (15) Passagererne bør kunne udøve deres rettigheder ved egnede klageprocedurer hos transportørerne eller ved, at klagen indgives til det eller de organer, medlemsstaten har udpeget dertil.
- (16) Klager over assistancen i en havn eller på et ind- eller udskibningssted bør indbringes for det eller de organer til håndhævelse af denne forordning, som er udpeget af den medlemsstat, havnen er beliggende i. Klager over en transportørs assistance bør indbringes for det eller de organer til håndhævelse af denne forordning, som er udpeget af den medlemsstat, der har udstedt transportørens fartstilladelse. Det organ, der er udpeget til at håndhæve denne forordning, bør have beføjelser og kapacitet til at undersøge klager fra enkeltpersoner og mægle med henblik på udenretsligt forlig.
- (17) Medlemsstaterne bør overvåge og sikre overholdelsen af denne forordning og udpege et egnet organ til at forestå håndhævelsen. Denne overvågning berører ikke passagerernes ret til domstolsprøvelse i henhold til national ret.
- (18) Medlemsstaterne bør fastsætte sanktioner for overtrædelse af denne forordning og sikre, at disse sanktioner finder anvendelse. Sanktionerne, der kan omfatte påbud om betaling af erstatning til den pågældende person, bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.
- (19) Målene for denne forordning, som består i at sikre et højt og ensartet beskyttelses- og assistanceniveau for passagererne overalt i medlemsstaterne og et indre marked med harmoniserede betingelser for erhvervsudøvelsen, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan på grund af handlingens omfang eller virkninger bedre gennemføres på fællesskabsplan; Fællesskabet kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med subsidiaritetsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (20) Håndhævelsen af denne forordning bør bygge på Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde")¹⁹. Nævnte forordning bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (21) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri

¹⁸ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

¹⁹ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

udveksling af sådanne oplysninger²⁰ bør håndhæves strengt for at garantere beskyttelse af privatlivets fred for skibspassagerer og sikre, at de forlangte oplysninger udelukkende anvendes til at opfylde forpligtelserne til assistance som fastlagt i denne forordning og ikke anvendes til skade for passagererne.

- (22) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, som navnlig anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder —

UDSTEDT FØLGENDE FORORDNING:

Kapitel I **Almindelige bestemmelser**

Artikel 1

Genstand

Denne forordning fastsætter regler med hensyn til følgende:

- 1) ikke-diskrimination af passagererne hvad angår de transportvilkår, transportørerne tilbyder
- 2) ikke-diskrimination og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede
- 3) transportørernes forpligtelser over for passagerne i tilfælde af aflysning eller forsinkelse
- 4) mindstekrav til oplysninger til passagererne
- 5) behandling af klager
- 6) håndhævelse af passagerernes rettigheder.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på erhvervsmæssig passagersejlad over havet og på indre vandveje, herunder krydstogter, fra, til og mellem havne og ind- og udskibningssteder, som er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse.
2. Medlemsstaterne kan undtage ruter, der er omfattet af kontrakter om offentlig tjeneste, hvis kontrakten sikrer passagerne samme rettigheder som denne forordning.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

²⁰ EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

- a) "handicappet" eller "bevægelseshæmmet": en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller motorisk, permanent eller forbigående), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og, at de ydelser, alle passagerer har adgang til, tilpasses til den pågældendes særlige behov
- b) "aflysning": en planlagt sejlads, hvortil der var mindst én reservation, men som ikke gennemføres
- c) "forsinkelse": forskellen mellem det tidspunkt, passageren skulle afrejse eller ankomme ifølge den offentliggjorte fartplan, og tidspunktet for vedkommendes faktiske eller forventede afrejse eller ankomst
- d) "transportør": en person, med hvem eller på hvis vegne der er indgået en befordringskontrakt, eller undertransportøren, uanset om befordringen faktisk udføres af vedkommende eller af en undertransportør, dog ikke et rejsebureau
- e) "erhvervsmæssig passagersejlads": passagerbefordring med skib, der udføres af en transportør i form af rutetrafik eller ikke-regelmæssig trafik, og som udbydes til offentligheden mod vederlag, enten for sig eller som led i en pakkerejse
- f) "undertransportør": en anden person end transportøren og rejsebureauet, som faktisk udfører transporten eller en del af den
- g) "havn": et område med landjord og vand, som er anlagt og udstyret på en sådan måde, at det først og fremmest tillader anløb af skibe, lastning og losning af skibe, oplagring af gods, modtagelse og afsendelse af gods med landtransport, samt ind- og udslibning af passagerer
- h) "indslibningssted / udslibningssted": et andet land- og vandområde end en havn, hvor passagerer regelmæssigt bringes om bord eller fra borde
- i) "skib": et fartøj til sejlads på havet og floder, dog ikke et luftpuddefartøj
- j) "befordringskontrakt": en kontrakt om befordring, indgået mellem en transportør eller dennes autoriserede billetudsteder og en passager om udførelse af en eller flere transporttjenester
- k) "billet": et gyldigt dokument, der giver ret til befordring, og som er udstedt eller autoriseret af transportøren eller dennes autoriserede billetudsteder, herunder tilsvarende dokumentation i papirløs eller elektronisk form
- l) "billetudsteder": en formidler af befordring med skib, som indgår befordringskontrakter og sælger billetter på vegne af en transportør eller for egen regning
- m) "rejsebureau": rejsearrangør eller formidler som omhandlet i artikel 2, nr. 2 og 3, i direktiv 90/314/EØF, dog ikke en transportør
- n) "reservation": en tilladelse på papir eller i elektronisk form, som giver ret til befordring ifølge på forhånd bekræftede personlige befordringsarrangementer
- o) "passagerskib": et skib, der befordrer flere end 12 passagerer
- p) "ro-ro-passagerskib": et skib, der befordrer flere end 12 passagerer, og som har ro-ro-lastrum eller speciallastrum som defineret i regel II-2/A/2 i den

internationale konvention af 1974 om sikkerhed for menneskeliv på søen med senere ændringer

- q) "havnemyndighed" eller "havnens forvaltningsorgan": et organ som, eventuelt i forbindelse med andre aktiviteter, i henhold til nationale love eller administrative bestemmelser har til opgave at administrere og forvalte havneinfrastrukturene og at koordinere og styre den virksomhed, der drives af forskellige operatører i en havn eller et havnesystem; det kan bestå af flere særskilte organer og være ansvarligt for mere end én havn
- r) "krydstogt": sejlads med passagerer, suppleret med kahytsfaciliteter og andre faciliteter, af mere end én dags varighed (overnatning), som ikke er en regelmæssig eller fast passager rute mellem to eller flere havne, men hvor passagererne i reglen vender tilbage til indskibningshavnen.

Artikel 4

Befordringskontrakt og ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

1. Transportørerne udsteder en eller flere billetter til passagererne som dokumentation for indgåelse af befordringskontrakten. Billetterne bekræfter, indtil det modsatte er bevist, indgåelse af befordringskontrakten og giver derved de rettigheder, der er fastsat i denne forordning.
2. Transportørers og billetudsteders kontraktbestemmelser og takster skal tilbydes til alle uden nogen form for diskrimination på grundlag af slutkundens nationalitet eller bopæl eller transportørens eller billetudsteders hjemsted i EU, jf. dog de forpligtelser til offentlig tjeneste, som indebærer reducerede takster til særlige sociale grupper.

Artikel 5

Opfyldelsespligt

1. Forpligtelser i henhold til denne forordning kan ikke begrænses eller ophæves ved f.eks. en undtagelse eller en restriktiv klausul i befordringskontrakten.
2. Transportørerne kan tilbyde kontraktbestemmelser, der er gunstigere for passageren end bestemmelserne i denne forordning.

Kapitel II Handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder

Artikel 6

Pålæg om befordring

1. Transportører, billetudstedere og rejsebureauer må ikke under henvisning til en persons handicap eller bevægelseshæmning nægte
 - a) at acceptere reservation eller udstede billet til en rejse, som denne forordning finder anvendelse på

- b) at tage en handicappet eller en bevægelseshæmmet om bord i en havn eller på et ind- eller udskibningssted, hvis den pågældende har gyldig billet eller reservation.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede personer uden ekstra omkostninger.

Artikel 7

Fravigelser og særlige bestemmelser

1. Uanset bestemmelserne i artikel 6 kan transportører, billetudstedere og rejsebureauer under henvisning til en persons handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en handicappets eller en bevægelseshæmmets reservation, at udstede billet til vedkommende eller at tage vedkommende om bord
- a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til gældende sikkerhedsbestemmelser i folkeretten, fællesskabsretten eller den nationale ret eller af hensyn til de sikkerhedskrav, der er fastsat af den myndighed, som har udstedt den pågældende transportørs fartstilladelse
 - b) hvis passagerskibets konstruktion gør det fysisk umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede om bord eller befordre vedkommende.

Nægtes reservation under henvisning til de forhold, der er nævnt i første afsnit, litra a) og b), træffer transportøren, billetudstederen eller rejsebureauet rimelige foranstaltninger til at foreslå et acceptabelt alternativ for den pågældende person.

I tilfælde af forhåndsreservation skal en handicappet eller en bevægelseshæmmet, der nægtes indskibning under henvisning til vedkommendes handicap eller bevægelseshæmning, og den person, der eventuelt ledsager den pågældende i henhold til stk. 2, tilbydes tilbagebetaling af billetprisen eller omlægning af rejsen i henhold til bilag I. Retten til at vælge en returrejse eller omlægning af rejsen forudsætter, at alle sikkerhedskrav kan opfyldes.

2. Transportøren, billetudstederen eller rejsebureauet kan på samme betingelser som i stk. 1, litra a), forlange, at en handicappet eller bevægelseshæmmet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den pågældende.
3. En transportør, en billetudsteder eller et rejsebureau, der gør brug af en undtagelse i henhold til stk. 1 eller 2, underretter straks den handicappede eller bevægelseshæmmede om årsagerne hertil. Transportøren, billetudstederen eller rejsebureauet skal efter anmodning meddele disse årsager skriftligt til den handicappede eller bevægelseshæmmede inden fem arbejdsdage fra anmodningen.

Artikel 8

Adgang, tilgængelighed og information

1. Transportørerne fastsætter under aktiv inddragelse af repræsentanter for organisationer for handicappede og bevægelseshæmmede og de håndhævelsesorganer, der er omhandlet i artikel 26, sådanne ikke-diskriminerende regler for handicappedes og bevægelseshæmmedes adgang til befordring og

eventuelle begrænsninger for befordring af disse personer og handicaphjælpemidler af hensyn til passagerskibes konstruktion, at gældende sikkerhedskrav kan opfyldes. Reglerne skal omfatte alle betingelser for adgang til den pågældende rute, herunder de benyttede skibes tilgængelighed og faciliteter om bord.

2. Transportører og billetudstedere gør reglerne i stk. 1 offentligt tilgængelige senest på reserveringstidspunktet på passende måde på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på. Ved udlevering af oplysningerne tages der særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.
3. På anmodning udleverer transportørerne de bestemmelser i folkeretten, fællesskabsretten eller den nationale ret om sikkerhedskrav, som de ikke-diskriminerende adgangsregler bygger på.
4. Rejsebureauer udleverer de af reglerne i stk. 1, som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.
5. Transportører, billetudstedere og rejsebureauer sikrer, at alle relevante oplysninger om befordringsbetingelser, om rejsen og om tilgængelighed foreligger i en form, der er egnet og tilgængelig for handicappede og bevægelseshæmmede; dette gælder også online-reservation og -information.

Artikel 9

Ret til assistance i havne

1. Transportøren er ansvarlig for at sikre, at den i bilag II omhandlede assistance ydes gratis til handicappede og bevægelseshæmmede ved disses afrejse fra, transit gennem og ankomst til en havn, således at vedkommende personer kan komme om bord i det afgående fartøj og i land fra det ankommende fartøj, vedkommende har købt billet til, jf. dog adgangsreglerne i artikel 8, stk. 1.
2. Transportøren kan yde assistancen selv eller indgå aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistancen. Transportøren kan indgå en sådan aftale eller sådanne aftaler på eget initiativ eller efter anmodning, bl.a. fra en havnemyndighed, under hensyn til de eksisterende tjenester i den pågældende havn.

Når en transportør indgår aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af assistance, er transportøren fortsat ansvarlig for, at assistancen ydes, og at kvalitetsstandarderne i artikel 14, stk. 1, overholdes.
3. Transportørerne kan på ikke-diskriminerende grundlag pålægge alle passagerer en særlig afgift til finansiering af assistance i havne. Den særlige afgift skal være rimelig, omkostningsrelateret og gennemsigtig.
4. Transportørerne adskiller regnskabet over sine aktiviteter i forbindelse med assistance til handicappede og bevægelseshæmmede fra regnskabet over sine øvrige aktiviteter i overensstemmelse med almindelig handelspraksis.
5. Transportørerne stiller en revideret årsoversigt over de afgifter og udgifter, der er blevet henholdsvis opkrævet og afholdt i forbindelse med assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, til rådighed for det eller de håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 26, stk. 1.

Artikel 10

Ret til assistance på ind- og udskibningssteder for passagerer

Hvis der ved en bestemt destination eller etape ikke findes nogen havn, arrangerer transportøren assistance på indskibnings/udskibningsstedet i overensstemmelse med artikel 9.

Artikel 11

Ret til assistance om bord på skibe

Transportørerne yder vederlagsfrit mindst den i bilag III omhandlede assistance til handicappede og bevægelseshæmmede, når de afrejser fra, ankommer til eller rejser gennem en havn, som denne forordning finder anvendelse på.

Artikel 12

Betingelser for ydelse af assistance

Transportører, havnenes forvaltningsorganer, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede i henhold til artikel 9, 10 og 11 i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistancen ydes på den betingelse, at den transportør, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, får besked om den pågældendes behov mindst 48 timer, før der er behov for assistancen. Når billetten gælder for flere rejser, er én meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser.
- b) Transportører, billetudstedere og rejsebureauer træffer alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage handicappedes og bevægelseshæmmedes besked om behov for assistance. Den forpligtelse gælder alle salgssteder, også ved telefonsalg og salg via internettet.
- c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer transportøren, billetudstederen og rejsebureauet alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til at komme om bord i det afgangsfartøj, stige om til et andet fartøj eller komme i land fra et ankommande fartøj, som vedkommende har købt billet til.
- d) Med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for havneområdet udpeger en havns forvaltningsorgan eller en anden bemyndiget person ankomst- og afgangsmødesteder inden for havneområdet i og/eller uden for terminalbygningerne, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og bede om assistance; disse steder skal være klart markeret og stille de vigtigste oplysninger om havnen og den assistance, der kan ydes, til rådighed i tilgængelig form.
- e) Assistancen ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede er til stede på det angivne sted
- f) på det tidspunkt, transportøren har angivet, og som højst må være 60 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt

- g) senest 30 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt, hvis transportøren ikke har angivet noget tidspunkt.
- h) Når en handicappet eller en bevægelseshæmmet har behov for at benytte et servicedyr, skal dette behov imødekommes, forudsat at der er givet meddelelse herom til transportøren, billetudstederen eller rejseselskabet i overensstemmelse med eventuelle gældende nationale regler for befordring af anerkendte servicedyr om bord på passagerskibe.

Artikel 13

Videregivelse af oplysninger til tredjepart

1. Hvor ydelse af assistance er givet i underentreprise, og når transportøren, en billetudsteder eller rejsebureauet får meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt for rejsen, videregives de relevante oplysninger, således at de er underkontrahenten i hænde senest 36 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt for rejsen.
2. Hvor ydelse af assistance er givet i underentreprise, og når transportøren, billetudstederen eller rejsebureauet ikke får meddelelse om behov for assistance senest 48 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt for rejsen, videregives de relevante oplysninger til underkontrahenten snarest muligt.

Artikel 14

Kvalitetsstandarder for assistance

1. Transportørerne fastsætter i samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede, kvalitetsstandarder for den i bilag II og III omhandlede assistance og fastlægger de ressourcer, der er nødvendige til opfyldelse af disse standarder.
2. Ved fastsættelsen af sådanne standarder tages der fuldt hensyn til internationalt anerkendte politikker og adfærdskodekser til lettelse af befordringen af handicappede og bevægelseshæmmede, især Den Internationale Søfartsorganisations henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov.
3. Transportørerne offentliggør deres kvalitetsstandarder.

Artikel 15

Uddannelse

Transportørerne sørger for

- a) at deres eget personale og det personale, der er ansat af eventuelle underkontrahenter, og som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, har kendskab til, hvordan de behov, som personer med forskellige former for handicap eller bevægelseshæmning har, imødekommes

- b) at alt personale i havnen, som er i direkte kontakt med de rejsende, uddannes i ydelse af handicapassistance og med henblik på øget bevidsthed om handicappede, jf. bilag IV
- c) at alle nyansatte straks ved ansættelsen får handicaprelateret uddannelse, og at personalet får genopfriskningskurser efter behov.

Artikel 16

Erstatning for kørestole og handicaphjælpemidler

1. Hvis kørestole eller andre handicaphjælpemidler eller dele deraf bortkommer eller beskadiges under håndteringen i havnen eller transporten om bord på skibet under eller efter rejsen, udbetaler transportøren eller havnens forvaltningsorgan erstatning til ejeren af hjælpemidlet, alt efter hvem der havde ansvaret for hjælpemidlet på tidspunktet for bortkomsten eller beskadigelsen.

Når det er påkrævet, skal der så vidt muligt hurtigt fremskaffes erstatningshjælpemidler.

2. Det erstatningsbeløb, der udbetales i henhold til denne artikel, er ikke underlagt begrænsninger.

Kapitel III

Transportørens forpligtelser ved afbrydelse af en rejse

Artikel 17

Informationspligt

1. Ved forsinkelser skal transportøren eller havnens forvaltningsorgan, hvis det er relevant, underrette passagererne om det forventede afgangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger, dog senest henholdsvis 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge fartplanen og en time inden ankomsttidspunktet ifølge fartplanen.
2. Passagerer, der ikke kan nå en tilslutningsforbindelse på grund af forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af undertransportøren om alternative forbindelser.

Artikel 18

Ret til assistance

1. Hvis en transportør forventer, at en passagersejlad bliver forsinket mere end 60 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt, skal der til passagererne tilbydes gratis måltider og forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, hvis de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår om bord eller i havnen.
2. Ved forsinkelser, der kræver en eller flere overnatninger eller et længere ophold end, hvad passageren havde til hensigt, skal passagererne, i det omfang det er fysisk muligt, tilbydes gratis hotel eller anden indkvartering og befording mellem havnen og indkvarteringsstedet ud over måltiderne og forfriskningerne i stk. 1.

3. Hvis sejladsen ikke kan fortsætte, skal transportøren, når det er muligt og snarest muligt, arrangere alternative transporttjenester for passagererne.
4. Når stk. 1, 2 og 3 finder anvendelse, skal undertransportøren især være opmærksom på handicappedes og/eller bevægelseshæmmedes og deres eventuelle ledsagers behov.

Artikel 19

Omlægning af rejsen og tilbagebetaling

1. Når en transportør med rimelighed forventer, at en passagersejlad bliver forsinket mere end 120 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt, skal passageren omgående
 - a) tilbydes alternative transporttjenester under rimelige betingelser eller, hvis det ikke er praktisk muligt, have oplysning om egnede alternative transporttjenester fra andre transportører
 - b) tilbagebetaling af billetprisen, hvis vedkommende ikke accepterer de alternative transporttjenester i litra a).Tilbagebetalingen sker på de betingelser, som gælder for betaling af kompensation, i artikel 20.
2. Retten til tilbagebetaling i medfør af denne artikel omfatter ikke krydstogtpassagerer, medmindre direktiv 90/314/EØF giver en sådan ret.

Artikel 20

Kompensation for billetprisen

1. En passager, der må forvente forsinket ankomst som følge af aflysning eller forsinket afgang, kan forlange kompensation af transportøren uden at fortabe retten til befordring. Kompensationsbeløbet er på mindst
 - a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
 - b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere
 - c) 100 % af billetprisen, hvis transportøren hverken kan tilbyde alternativ transport eller de i artikel 19, stk. 1, litra a), omhandlede oplysninger.
2. Retten til kompensation i medfør af denne artikel omfatter ikke krydstogtpassagerer, medmindre en sådan ret følger af direktiv 90/314/EØF.
3. Kompensationen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsanmodningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperiode og bestemmelsessted. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.
4. Denne artikel finder ikke anvendelse, hvis forsinkelsen eller aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, der hindrer udførelsen af transporttjenesten, og som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.

Artikel 21

Andre krav

Denne forordning udelukker ikke, at passagerer kan søge erstatning for tab som følge af aflysning eller forsinkelse af transporttjenester ved de nationale domstole.

Artikel 22

Andre foranstaltninger til fordel for passagererne

Transportørerne samarbejder om at træffe foranstaltninger på nationalt plan eller EU-plan, hvori de inddrager interesseparter, faglige sammenslutninger og kunde-, passager- og handicaporganisationer. Foranstaltningerne skal tage sigte på bedre omsorg for passagererne, især i tilfælde af lange forsinkelser og afbrydelse eller aflysning af rejser.

Kapitel IV **Informering af passagererne og behandling af klager**

Artikel 23

Ret til rejseinformation

Havnenes forvaltningsorganer og transportørerne giver under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger på den mest hensigtsmæssige måde. Der skal tages særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.

Artikel 24

Informering om passagerernes rettigheder

1. Transportøren sikrer, at passagererne senest ved afrejsen modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. I det omfang oplysningerne er givet af enten transportøren eller undertransportøren, har den anden ikke pligt til at give oplysningerne. Oplysningerne stilles til rådighed på den mest hensigtsmæssige måde. Ved udlevering af oplysningerne tages der særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.
2. Transportørerne og havnenes forvaltningsorganer sikrer, at oplysninger om passagerers rettigheder ifølge denne forordning er offentligt tilgængelige såvel om bord på skibene som i havnene. I oplysningerne skal indgå kontaktoplysninger for det håndhævelsesorgan, medlemsstaten har udpeget i henhold til artikel 26, stk. 1.

Artikel 25

Klager

1. Transportørerne skal indføre en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning.

2. Passagererne kan indgive klage til en transportør i en måned regnet fra den dag, hvor en sejlads er gennemført eller skulle have været gennemført. Modtageren af klagen skal inden 20 hverdage enten give et begrundet svar eller i behørigt begrundede tilfælde oplyse passageren om, hvornår vedkommende kan forvente svar. Besvarelestiden må ikke være længere end to måneder regnet fra modtagelsen af klagen.
3. Er der ikke modtaget noget svar inden tidsfristen i stk. 2, anses klageren for at have fået medhold.

Kapitel V

Håndhævelse og nationale håndhævelsesorganer

Artikel 26

Nationale håndhævelsesorganer

1. Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som har ansvaret for håndhævelsen af denne forordning. Hvert organ træffer de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre, at passagerernes rettigheder overholdes, herunder reglerne for adgang og tilgængelighed i artikel 8. Hvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af transportørerne.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvilke organer der er udpeget i overensstemmelse med denne artikel, og om deres respektive ansvarsområder.
3. Enhver passager kan klage over påstået overtrædelse af denne forordning til det pågældende organ, som er udpeget i medfør af stk. 1, eller til ethvert andet passende organ, som er udpeget af en medlemsstat.
4. De medlemsstater, der har valgt at undtage visse ruter i henhold til artikel 2, stk. 2, sikrer en tilsvarende mekanisme for håndhævelse af passagerernes rettigheder.

Artikel 27

Rapport om håndhævelse

1. Hvert år den 1. juni offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 26, en rapport om deres virksomhed i det foregående år, som bl.a. indeholder følgende:
 - a) en beskrivelse af, hvad der er gjort for at iværksætte bestemmelserne i denne forordning
 - b) en henvisning til proceduren for afgørelse af klager fra enkeltpersoner
 - c) et resumé af de adgangsregler, der gælder for handicappede og bevægelseshæmmede i den pågældende medlemsstat
 - d) aggregerede data om klager
 - e) nærmere oplysninger om anvendte sanktioner
 - f) øvrige spørgsmål, som har betydning for bedre håndhævelse af forordningen.

2. For at blive i stand til at udarbejde sådanne rapporter fører håndhævelsesorganerne statistik over klager fra enkeltpersoner opdelt på emner og selskab. Sådanne data stilles efter anmodning til rådighed for Kommissionen eller de nationale myndigheder, der foretager undersøgelser, i op til tre år efter hændelsen.

Artikel 28

Samarbejde mellem håndhævelsesorganer

De nationale håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 26, stk. 1, udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, således at passagerer nyder samme beskyttelse overalt i Fællesskabet. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

Artikel 29

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordning, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsernes grovhed og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse regler og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer af dem.

Kapitel VI

Afsluttende bestemmelser

Artikel 30

Rapport

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om forordningens anvendelse og virkninger senest tre år efter dens ikrafttræden. Om fornødent ledsages rapporten af forslag til retsakter om mere detaljeret iværksættelse af forordningens bestemmelser eller om ændring af den.

Artikel 31

Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 tilføjes følgende:

"19. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. .../... af ... om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivningen om forbrugerbeskyttelse²¹"

²¹ EUT C [...] af [...], s. [...].

Artikel 32

Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den anvendes fra den (to år efter offentliggørelsen). Artikel 6, 7, 25, 26 og 29 anvendes fra den ... (et år efter offentliggørelsen).

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...]

På Europa-Parlamentets vegne
Formand
[...]

På Rådets vegne
Formand
[...]

BILAG I

Ret til tilbagebetaling eller omlægning af rejsen i tilfælde af forhåndsreservation for handicappede og bevægelseshæmmede

1. Når der henvises til dette bilag, tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede valget mellem følgende:

a) - tilbagebetaling inden syv dage af billetens fulde pris på købstidspunktet for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, enten kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck, samt, hvis det er relevant,

- en returrejse til vedkommendes første afgangssted ved førstgivne lejlighed

b) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed

c) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser.

2. Punkt 1, litra a), gælder også for passagerer, hvis rejser er en del af en pakkerejse, medmindre retten til tilbagebetaling følger af direktiv 90/314/EØF²².

3. Hvis en by, et byområde eller en region betjenes af flere havne, og en transportør tilbyder en passager en rejse til en alternativ havn i forhold til den, som reservationen gælder for, betaler transportøren omkostningerne ved at overføre passageren fra den alternative havn enten til den havn, som reservationen blev foretaget til, eller til et andet nærliggende bestemmelsessted efter aftale med passageren.

²² EFT L 158 af 23.6.1999, s. 55.

BILAG II

Assistance i havne

Assistance og arrangementer, som gør det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- melde deres ankomst til havnen og bede om assistance
- komme fra ankomstmødestedet til en eventuel indcheckningsskranke eller til skibet
- checke ind og registrere eventuel bagage
- komme fra en eventuel indcheckningsskranke til skibet, herunder opfylde udrejse-, told- og sikkerhedsformaliteter
- komme om bord under anvendelse af elevator eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
- komme fra skibets dør til deres pladser
- henstille og afhente bagage på skibet
- komme fra deres pladser til skibets dør
- komme fra borde under anvendelse af elevator eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
- afhente eventuel bagage, herunder opfylde indrejse- og toldformaliteter
- komme fra bagagehallen eller udskibningsstedet til et udpeget udgangsmødested
- komme til at benytte toiletfaciliteter.

Assisteres en handicappet eller en bevægelseshæmmed af en ledsager, skal denne efter anmodning have adgang til at yde den fornødne assistance i havnen og ved ind- og udskibning.

Håndtering af alle nødvendige handicaphjælpemidler, herunder hjælpemidler som f.eks. elektriske kørestole.

Midlertidig erstatning af beskadigede eller bortkomne hjælpemidler, dog ikke nødvendigvis helt de samme.

I givet fald ground handling af anerkendte servicedyr.

Formidling af information, der er nødvendig for ind- og udskibning, i tilgængelig form.

BILAG III

Assistance om bord på skibe

Befordring af anerkendte servicedyr på skibet under iagttagelse af nationale regler.

Befordring af medicinsk udstyr og desuden højst to stk. hjælpemidler pr. handicappet eller bevægelseshæmmet, herunder elektriske kørestole.

Formidling af væsentlige oplysninger, der vedrører en sejlads, i tilgængelig form.

Alle rimelige foranstaltninger for at tilpasse siddepladsen efter den enkelte handicappede eller bevægelseshæmmedes behov efter anmodning, med forbehold af sikkerhedsbestemmelserne og for så vidt det er muligt.

Assistance til at komme til at benytte toiletfaciliteter.

Assisteres en handicappet eller bevægelseshæmmet af en ledsager, træffer transportøren alle rimelige foranstaltninger for at give vedkommende en siddeplads ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede.

BILAG IV

Handicaprelateret uddannelse

Handicapbevidstgørende uddannelse

I uddannelsen af personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, skal følgende indgå:

- opmærksomhed og hensigtsmæssig adfærd over for passagerer med fysisk, sensorisk (syn og hørelse) eller skjult handicap eller indlæringsvanskeligheder, herunder konstatering af, hvad personer med reduceret mobilitet, orienteringsevne og kommunikationsevne selv er i stand til at gøre
- de barrierer, som står i vejen for bevægelseshæmmede, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsesmæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- anerkendte servicedyr, herunder deres rolle og behov
- hvordan uventede situationer håndteres
- interpersonelle færdigheder og kommunikationsmetoder i relation til døve og hørehæmmede, synshæmmede, talehæmmede og personer med indlæringsvanskeligheder
- generel viden om IMO's henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov
- hvordan kørestole og andre handicaphjælpemidler håndteres med omhu, så de ikke beskadiges (alt personale med ansvar for eventuel bagagehåndtering).

Uddannelse i handicapassistance

I uddannelsen af personale, der direkte assisterer bevægelseshæmmede, skal følgende indgå:

- hvordan en kørestolsbruger hjælpes op af og ned i kørestolen
- færdigheder i at assistere bevægelseshæmmede, der rejser med et anerkendt servicedyr, herunder sådanne dyrs rolle og behov
- teknikker til at ledsage blinde og synshæmmede og til håndtering og befordring af anerkendte servicedyr
- kendskab til de typer hjælpemidler, som kan være til assistance for bevægelseshæmmede, og viden om, hvordan sådanne hjælpemidler benyttes
- brugen af de benyttede hjælpemidler til ind- og udskibning og viden om, hvilke procedurer for assistance til ind- og udskibning der tilgodeser bevægelseshæmmedes sikkerhed og værdighed
- tilstrækkelig viden om, at assistance skal ydes på sikker og professionel måde; desuden opmærksomhed på, at nogle handicappede passagerer kan føle sig sårbare under rejser, da de er afhængige af at få assistance
- kendskab til førstehjælp.