

I

(Lovgivningsmæssige retsakter)

FORORDNINGER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) Nr. 1177/2010**af 24. november 2010****om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004****(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION
HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 91, stk. 1, og artikel 100, stk. 2,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg ⁽¹⁾,

efter høring af Regionsudvalget,

efter den almindelige lovgivningsprocedure ⁽²⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Handling fra Unionens side, når det drejer sig om transport til søs og på indre vandveje, 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.

⁽¹⁾ EUT C 317 af 23.12.2009, s. 89.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets holdning af 23.4.2009 (EUT C 184 E af 8.7.2010, s. 293), Rådets førstebehandlingsholdning af 11.3.2010 (EUT C 122 E af 11.5.2010, s. 19), Europa-Parlamentets holdning af 6.7.2010 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 11.10.2010.

- (2) Da passageren ved sørejser og rejser på indre vandveje er den svageste part i en befordringskontrakt, bør alle passagererne sikres et mindsteniveau for beskyttelse. Intet bør forhindre transportørerne i at tilbyde kontraktbestemmelser, der er gunstigere for passageren end bestemmelserne i denne forordning. Samtidig er målet med denne forordning ikke at gribe ind i de kommercielle forbindelser mellem virksomheder med hensyn til transport af varer. Navnlig bør aftaler mellem et vejgodstransportfirma og en transportør ikke opfattes som befordringskontrakter under denne forordning og bør derfor ikke give vejgodstransportfirmaet eller dets medarbejdere ret til kompensation i medfør af denne forordning i tilfælde af forsinkelser.

- (3) Beskyttelsen af passagererne bør ikke kun omfatte personbefordring mellem havne på medlemsstaternes område, men også personbefordring mellem sådanne havne og havne, der er beliggende uden for medlemsstaternes område, under hensyntagen til risikoen for konkurrenceforvridning på markedet for personbefordring. Udtrykket »EU-transportør« bør derfor i denne forordning fortolkes så bredt som muligt, men uden at berøre andre EU-retsakter, såsom Rådets forordning (EØF) nr. 4056/86 af 22. december 1986 om fastsættelse af de nærmere retningslinjer for anvendelsen af traktatens artikel 85 og 86 på søtransport ⁽³⁾ og Rådets forordning (EØF) nr. 3577/92 af 7. december 1992 om anvendelse af princippet om fri udveksling af tjenesteydelser inden for søtransport i medlemsstaterne (cabotage) ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ EFT L 378 af 31.12.1986, s. 4.

⁽⁴⁾ EFT L 364 af 12.12.1992, s. 7.

- (4) Det indre marked for personbefordring ad søvejen og ad indre vandveje bør komme alle borgere til gode. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor, uanset om grunden til deres handicap eller bevægelseshæmning er invaliditet, alder eller andre forhold, have samme mulighed for at benytte passagersejladser og krydstogter som andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme rettigheder som alle andre borgere med hensyn til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskrimination.
- (5) Medlemsstaterne bør fremme anvendelsen af offentlig transport samt af integrerede billetsystemer for at optimere anvendelsen og interoperabiliteten mellem de forskellige transportformer og -operatører.
- (6) På baggrund af artikel 9 i De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder og for at give handicappede og bevægelseshæmmede samme mulighed for at deltage i sørejser og rejser på indre vandveje 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, undtagen af sikkerhedsmæssige grunde, som er fastsat af de kompetente myndigheder. De bør have ret til assistance i havne og om bord på passagerskibe. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance være gratis for de pågældende. Transportørerne bør fastsætte adgangsbetingelser, fortrinsvis efter det europæiske standardiseringssystem.
- (7) Ved fastlæggelse af, hvordan nye havne og terminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør de organer, der er ansvarlige for de pågældende faciliteter, tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov, navnlig de krav, der udspringer af princippet »design for alle«. Transportørerne bør tage hensyn til sådanne behov ved beslutninger om konstruktionen, når passagerskibe nybygges eller ombygges i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/87/EF af 12. december 2006 om fastsættelse af tekniske forskrifter for fartøjer på indre vandveje⁽¹⁾ og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/45/EF af 6. maj 2009 om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe⁽²⁾.
- (8) Assistance i havne, som ligger på en medlemsstats område, bør blandt andet gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at komme fra et nærmere angivet ankomststed i en havn til et passagerskib og fra et passagerskib til et nærmere angivet afgangssted i en havn, herunder at komme om bord og fra borde.
- (9) Transportørerne bør ved tilrettelæggelsen af assistancen til handicappede og bevægelseshæmmede og uddannelsen af deres personale samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede og bevægelseshæmmede. De bør ved dette arbejde følge de relevante bestemmelser i den internationale konvention og kodeks om uddannelse af søfarende, om sønæring og om vagthold samt henstillingen fra Den Internationale Søfartsorganisation (IMO) om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov.
- (10) Bestemmelserne vedrørende indskibning af handicappede og bevægelseshæmmede passagerer bør ikke berøre de gældende generelle internationale og nationale bestemmelser samt EU-bestemmelser om indskibning af passagerer.
- (11) EU-retsakter om passagerrettigheder bør tage højde for passagerers, navnlig handicappedes og bevægelseshæmmedes, behov for at anvende forskellige transportformer og kunne skifte problemfrit mellem de forskellige former, under forbehold af gældende sikkerhedsbestemmelser for sejlads.
- (12) Der bør i tilfælde af aflysning eller forsinkelse af en passagersejlad eller et krydstogt gives fyldestgørende oplysninger til passagererne. Disse oplysninger bør hjælpe passagererne til at træffe de nødvendige forholdsregler og om nødvendigt indhente oplysninger om alternative forbindelser.
- (13) 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. Egnede indkvartering for passagerer skal ikke nødvendigvis være hotelværelser, men kan også være andre former for passende indkvartering, der er til rådighed, navnlig afhængig af omstændighederne i forbindelse med hver enkelt situation, passagerernes køretøjer og skibets karakteristika. I denne forbindelse og i behørigt begrundede tilfælde af ekstraordinære og hastende omstændigheder bør transportørerne have mulighed for at anvende relevante tilgængelige faciliteter i samarbejde med de civile myndigheder.

⁽¹⁾ EUT L 389 af 30.12.2006, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 163 af 25.6.2009, s. 1.

- (14) Transportørerne bør påtage sig at betale kompensation til passagerne i tilfælde af aflysning eller forsinkelser af en passagersejls, beregnet som en procentdel af billetprisen, medmindre aflysningen eller forsinkelsen skyldes vejrforhold, der bringer en sikker sejls i fare, eller usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selv om alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes, faktisk var blevet truffet.
- (15) Transportørerne bør i overensstemmelse med alment accepterede principper pålægges bevisbyrden for, at aflysninger eller forsinkelser er forårsaget af sådanne vejrforhold eller usædvanlige omstændigheder.
- (16) Vejrforhold, der bringer en sikker sejls i fare, bør omfatte, men ikke være begrænset til, stærk vind, høj sø, stærk strøm, vanskelige isforhold samt yderst høje eller lave vandstande, orkaner, tornadoer og oversvømmelser.
- (17) Usædvanlige omstændigheder bør omfatte, men ikke være begrænset til naturkatastrofer som f.eks. brande og jordskælv, terrorangreb, krige og militære eller væbnede civile konflikter, oprør, militær eller retsstridig konfiskering, arbejdskonflikter, ilandsætning af en syg, såret eller død person, eftersøgnings- og redningsaktioner til søs eller på indre vandveje, forholdsregler, der er nødvendige for at beskytte miljøet, beslutninger, der træffes af trafikstyringsorganer eller havnemyndigheder, samt beslutninger, der træffes af de kompetente myndigheder med hensyn til den offentlige orden og sikkerhed, samt for at dække transportbehov i nødsituationer.
- (18) Transportørerne bør samarbejde om at træffe foranstaltninger på nationalt eller europæisk plan, hvori de inddrager interesseparter, faglige sammenslutninger og kunde-, passager- og handicaporganisationer samt organisationer for bevægelseshæmmede, til at forbedre den omsorg og assistance, som de tilbyder passagererne, når deres rejse afbrydes, især ved langvarige forsinkelser eller aflysning af rejsen. De nationale håndhævelsesorganer bør informeres om disse foranstaltninger.
- (19) EU-Domstolen har allerede fastslået, at problemer, der fører til aflysninger eller forsinkelser, kun falder ind under begrebet usædvanlige omstændigheder, hvis de skyldes begivenheder, der ikke kan siges at være en del af den normale udførelse af den pågældende transportørs virksomhed og reelt ikke kan kontrolleres af denne. Det bør bemærkes, at vejrforhold, der bringer en sikker sejls i fare, ligger uden for transportørens kontrol.
- (20) Denne forordning bør ikke berøre de passagerrettigheder, der er fastlagt ved Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure⁽¹⁾. Denne forordning bør ikke finde anvendelse hvis en pakketur aflyses af andre grunde end aflysning af passagersejlsen eller krydstogtet.
- (21) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagerne i formater, der er tilgængelige for alle, om deres rettigheder i medfør af denne forordning, således at de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder. Det hører til passagerernes rettigheder at få oplysninger om passagersejlsen eller krydstogtet før og under rejsen. Alle vigtige oplysninger til passagerer bør tillige gives i formater, der er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede, og som gør det muligt for passagerer at få adgang til samme oplysninger ved at anvende eksempelvis tekst, blindskrift, lyd, video og/eller elektroniske formater.
- (22) Passagererne bør kunne udøve deres rettigheder ved egnede og tilgængelige klageprocedurer hos transportørerne og terminaloperatørerne inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, eller ved at klagen indgives til det eller de organer, som den pågældende medlemsstat har udpeget dertil. Transportørerne og terminaloperatørerne bør reagere på klager fra passagerer inden for en nærmere fastsat periode og må være klar over, at manglende reaktion på en klage vil kunne bruges imod dem.
- (23) Klager over assistancen i en havn eller om bord på et skib bør fortrinsvis indbringes for det eller de organer til håndhævelse af denne forordning, som er udpeget af den medlemsstat, hvor indskibningshavnen er beliggende, og hvor udskibningshavnen er beliggende, hvis det drejer sig om personbefordring fra et tredjeland, idet der tages hensyn til de procedurer, der er fastsat i medlemsstaten for indgivelse af klager.
- (24) Medlemsstaterne bør sikre overholdelsen af denne forordning og udpege et eller flere organer med kompetence til at forestå overvågningen og håndhævelsen. Dette berører ikke passagerernes ret til domstolsprøvelse i henhold til national ret.
- (25) Det eller de organer, der er udpeget til at håndhæve denne forordning, bør være uafhængige af kommercielle interesser. Hver enkelt medlemsstat bør udpege mindst et organ, som i påkommende tilfælde bør have beføjelser og kapacitet til at undersøge klager fra enkeltpersoner og mægle

⁽¹⁾ EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59.

med henblik på udenretsligt forlig. Passagererne bør have ret til inden for en rimelig frist at modtage et begrundet svar fra det udpegede organ. Da det er meget vigtigt med pålidelige statistikker for håndhævelsen af denne forordning, navnlig for at sikre en sammenhængende anvendelse på EU-plan, bør de rapporter, der udarbejdes af disse organer, om muligt indeholde statistikker for klager og deres udfald.

- (26) Medlemsstaterne bør fastsætte sanktioner ved overtrædelser af denne forordning og sikre, at disse sanktioner finder anvendelse. Sådanne sanktioner bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.
- (27) Målene for denne forordning, nemlig at sikre et højt 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 derfor på grund af handlingens omfang og virkninger bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (28) 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») ⁽¹⁾. Nævnte forordning bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.
- (29) 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 udveksling af sådanne oplysninger ⁽²⁾ bør overholdes og håndhæves strengt for at garantere beskyttelse af privatlivets fred for fysiske og juridiske personer og sikre, at de forlangte oplysninger og rapporter udelukkende anvendes til at opfylde forpligtelserne som fastlagt i denne forordning og ikke anvendes til skade for sådanne personer.
- (30) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, som navnlig anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder og som omhandles i artikel 6 i traktaten om Den Europæiske Union —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

⁽¹⁾ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

Denne forordning fastsætter regler for transport til søs og på indre vandveje med hensyn til følgende:

- ikke-diskrimination af passagererne hvad angår de transportvilkår, transportørerne tilbyder
- ikke-diskrimination af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede
- passagerernes rettigheder i tilfælde af aflysning eller forsinkelse
- mindstekrav til oplysninger til passagererne
- behandling af klager
- generelle regler om håndhævelse.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på passagerer i forbindelse med:

- passagersejladser, når indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område
- passagersejladser, når indskibningshavnen er beliggende uden for en medlemsstats område, og når udskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område, forudsat at sejladsen udføres af en EU-transportør som defineret i artikel 3, litra e)
- et krydstogt, når indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område. Dog finder artikel 16, stk. 2, artikel 18 og 19 og artikel 20, stk. 1 og 4, ikke anvendelse på disse passagerer.

2. Denne forordning finder ikke anvendelse på passagerer i forbindelse med:

- skibe med certifikat til at befordre op til 12 passagerer
- skibe, hvis besætning med ansvar for skibets drift udgøres af højst tre personer, eller hvor afstanden af den samlede passagersejlad i den ene retning er under 500 meter
- udflugter og sightseeing, bortset fra krydstogter, eller

d) skibe, der ikke drives ved mekanisk kraft, samt originale og individuelle kopier af historiske passagerskibe fra før 1965, der hovedsagelig er bygget med originale materialer, og som har certifikat til at befordre op til 36 passagerer.

3. Medlemsstaterne kan i en periode på to år fra den 18. december 2012 undtage søgående skibe i indenrigsfart på under 300 bruttotonns fra anvendelsen af denne forordning, forudsat at de rettigheder, passagererne har i medfør af denne forordning, er tilstrækkelig sikret i den nationale lovgivning.

4. Medlemsstaterne kan undtage passagersejladser, der er omfattet af forpligtelser til offentlig tjeneste, kontrakter om offentlig tjeneste eller integrerede tjenester, fra anvendelsen af denne forordning, forudsat at passagerernes rettigheder i medfør af denne forordning er sikret i tilsvarende omfang i den nationale lovgivning.

5. Med forbehold af direktiv 2006/87/EF og direktiv 2009/45/EF skal intet i denne forordning forstås som tekniske krav, der pålægger transportører, terminaloperatører eller andre enheder forpligtelser med hensyn til at ændre eller erstatte skibe, infrastrukturer, havne eller havneterminaler.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

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 grunde eller som følge af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed, og at de ydelser, alle passagerer har adgang til, tilpasses til den pågældendes særlige behov

b) »en medlemsstats område«: et område, hvor traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde finder anvendelse i henhold til dennes artikel 355 og på de betingelser, der er fastsat i nævnte artikel

c) »adgangsbetingelser«: relevante standarder og retningslinjer for og oplysninger om havneterminalers og skibes tilgængelighed, herunder deres faciliteter for handicappede og bevægelseshæmmede

d) »transportør«: en fysisk eller juridisk person, som ikke er en rejsearrangør, rejseagent eller billetudsteder, som tilbyder passagersejladser eller krydstogter til offentligheden

e) »EU-transportør«: en transportør, der er etableret på en medlemsstats område, eller som tilbyder befordring i form af passagersejladser til eller fra en medlemsstats område

f) »passagersejlad«: erhvervmæssig passagerbefordring til søs eller på indre vandveje ifølge en offentliggjort fartplan

g) »integrerede tjenester«: indbyrdes forbundne transporttjenester inden for et bestemt geografisk område med en fælles informationstjeneste, et fælles billetsystem og en fælles fartplan

h) »undertransportør«: en anden person end transportøren, som faktisk udfører befordringen helt eller delvist

i) »indre vandvej«: et naturligt eller kunstigt sejlbart indre vandområde eller et system af indbyrdes forbundne vandområder, som anvendes til befordring, såsom søer, floder eller kanaler eller enhver kombination af disse

j) »havn«: et sted eller et geografisk område, hvor der er foretaget anlægsarbejder og forefindes faciliteter, som især gør det muligt at modtage skibe, hvor passagerer regelmæssigt ind- eller udskibes

k) »havneterminal«: en terminal, der er bemannet af en transportør eller en terminaloperatør, i en havn med faciliteter, såsom indtjekningsskranker, billetskranker eller lounges, og personale til indskibning eller udskibning af passagerer i forbindelse med passagersejladser eller krydstogter

l) »skib«: et fartøj, der bruges til sejlads på havet eller på indre vandveje

m) »befordringskontrakt«: en kontrakt om befordring indgået mellem en transportør og en passager om udførelse af en eller flere passagersejladser eller krydstogter

n) »billet«: et gyldigt dokument eller et andet bevis på en befordringskontrakt

o) »billetudsteder«: enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en transportør

p) »rejseagent«: enhver formidler, som indgår befordringskontrakter på vegne af en passager eller en rejsearrangør

q) »rejsearrangør«: en anden arrangør eller formidler end en transportør som omhandlet i artikel 2, nr. 2) og 3), i direktiv 90/314/EF

r) »reservation«: reservation af en specifik afgang af en passagersejlad eller et krydstogt

- s) »terminaloperatør«: et privat eller offentligt organ på en medlemsstats område, der er ansvarligt for at administrere og forvalte en havneterminal
- t) »krydstogt«: befordringstjeneste til søs eller på indre vandveje, som udføres udelukkende med henblik på fornøjelse eller adspredelse, suppleret med kahytsfaciliteter og andre faciliteter, af mere end to overnatninger om bord
- u) »søulykke«: skibbrud, kæntring, kollision eller stranding, eksplosion eller brand om bord eller skibsfejl.

Artikel 4

Billetter og ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

1. Transportørerne udsteder en billet til passageren, medmindre andre dokumenter giver ret til befordring i henhold til national lovgivning. Der kan udstedes en elektronisk billet.
2. Med forbehold af sociale rabatordninger skal transportørers eller billetudstederes kontraktbestemmelser og takster tilbydes til offentligheden uden nogen form for direkte eller indirekte diskrimination på grundlag af slutkundens nationalitet eller transportørens eller billetudstederens hjemsted i Unionen.

Artikel 5

Andre involverede parter

1. Selv om udførelsen af forpligtelser i henhold til denne forordning overlades til en undertransportør, en billetudsteder eller enhver anden person, er transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller terminaloperatøren, som har overladt udførelsen af sådanne forpligtelser til andre, ikke desto mindre ansvarlig for disse involverede parter handlinger og undladelser, når de handler i forbindelse med udførelsen af deres arbejde.
2. Den part, som transportøren, rejseagenten, rejsearrangøren eller terminaloperatøren overlader udførelsen af en forpligtelse til, er i tillæg til stk. 1 omfattet af denne forordnings bestemmelser, herunder bestemmelser om erstatningsansvar og indsigelsesret, for så vidt angår den forpligtelse, der er overladt til denne.

Artikel 6

Opfyldelsespligt

Rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning kan ikke ophæves eller begrænses ved navnlig en undtagelse eller en restriktiv klausul i befodringskontrakten.

KAPITEL II

HANDICAPPEDES OG BEVÆGELSESHÆMMEDES RETTIGHEDER

Artikel 7

Befodringsret

1. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører må ikke under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning som sådan nægte at acceptere en reservation, at udstede eller på anden måde levere en billet eller at tage personer om bord.

2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger og på samme betingelser som for alle andre passagerer.

Artikel 8

Undtagelser og særlige bestemmelser

1. Uanset artikel 7, stk. 1, kan transportører, rejseagenter og rejsearrangører nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at tage en handicappet eller bevægelseshæmmede om bord:

- a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til gældende sikkerhedsmæssige krav i folkeretten, EU-retten eller den nationale ret eller af hensyn til sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder
- b) hvis passagerskibets konstruktion eller havnens infrastruktur og udstyr, herunder havneterminaler, gør det umuligt at bringe vedkommende om bord eller fra borde eller befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.

2. Nægtes det at acceptere en reservation eller at udstede eller på anden måde levere en billet under henvisning til de forhold, der er nævnt i stk. 1, træffer transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren alle rimelige foranstaltninger til at foreslå den berørte person en acceptabel alternativ befodrning i form af en passagersejls eller et krydstogt, der udføres af transportøren.

3. Hvis en handicappet eller en bevægelseshæmmede, der er i besiddelse af en reservation eller en billet og har opfyldt kravene i artikel 11, stk. 2, alligevel nægtes indskibning på grundlag af denne forordning, skal denne person og en eventuel ledsagende person i henhold til denne artikels stk. 4 tilbydes valget mellem enten 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 sikkerhedsmæssige krav kan opfyldes.

4. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører kan, hvis det er strengt nødvendigt, på samme betingelser som fastsat i stk. 1 forlange, at en handicappet eller en bevægelseshæmmet ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den handicappede eller den bevægelseshæmmede. For så vidt angår passagersejladser befordres en sådan ledsagende person gratis.

5. Når transportører, rejseagenter og rejsearrangører gør brug af bestemmelserne i stk. 1-4, underretter de straks den handicappede eller den bevægelseshæmmede om de specifikke grunde her til. Efter anmodning skal disse grunde skriftligt meddeles til den handicappede eller den bevægelseshæmmede senest fem arbejdsdage efter, at anmodningen er fremsat. I tilfælde af afvisning i henhold til stk. 1, litra a), skal der henvises til de gældende sikkerhedsmæssige krav.

Artikel 9

Tilgængelighed og information

1. Transportørerne og terminaloperatørerne sikrer, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer og i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede eller bevægelseshæmmede, at der findes eller fastsættes ikke-diskriminerende adgangsbetingelser for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede samt disses ledsagere. Der gives efter anmodning meddelelse om adgangsbetingelserne til de nationale håndhævelsesorganer.

2. Transportører og terminaloperatører gør adgangsbetingelserne i stk. 1 offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet, efter anmodning i tilgængelige formater, og på de samme sprog, hvorpå oplysninger normalt gives til alle passagerer. Der skal tages særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.

3. Rejsearrangører stiller de adgangsbetingelser i stk. 1 til rådighed, som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.

4. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører sikrer, at alle relevante oplysninger, herunder onlinereservation og -information, om befordringsbetingelserne, oplysninger om rejsen samt adgangsbetingelserne er til rådighed i en form, der er egnet og tilgængelig for handicappede og bevægelseshæmmede. Personer med behov for assistance skal modtage bekræftelse på en sådan assistance via tilgængelige midler, herunder elektroniske midler og Short Message Service (sms).

Artikel 10

Ret til assistance i havne og om bord på skibe

Transportører og terminaloperatører yder, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede som fastsat i bilag II og

III i havne, herunder ved ind- og udskibning, og om bord på skibe, jf. dog adgangsbetingelserne i artikel 9, stk. 1. Assistenten tilpasses om muligt den handicappedes eller bevægelseshæmmedes individuelle behov.

Artikel 11

Betingelser for ydelse af assistance

1. Transportører og terminaloperatører yder, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, assistance til handicappede og bevægelseshæmmede som fastsat i artikel 10 forudsat at:

a) transportøren eller terminaloperatøren får besked via tilgængelige midler, herunder elektroniske midler og sms, om den pågældendes behov for assistance senest 48 timer, før der er behov for den, medmindre passageren og transportøren eller terminaloperatøren har indgået aftale om et kortere tidsrum, og

b) den handicappede eller den bevægelseshæmmede møder op i havnen eller på det angivne sted, jf. artikel 12, stk. 3:

i) på det tidspunkt, transportøren skriftligt har angivet, og som højst må være 60 minutter før det offentliggjorte indskibningstidspunkt

ii) senest 60 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt, hvis der ikke er angivet noget indskibningstidspunkt, medmindre passageren og transportøren eller terminaloperatøren har indgået aftale om et kortere tidsrum.

2. Handicappede og bevægelseshæmmede skal, når de reserverer eller forhåndskøber deres billet, i tillæg til stk. 1 give transportøren besked om deres særlige behov med hensyn til kabytsfaciliteter, siddepladser eller tjenesteydelser eller deres behov for at medbringe medicinsk udstyr, hvis de har kendskab til behovene på dette tidspunkt.

3. Der kan altid gives besked i henhold til stk. 1, litra a), og stk. 2 til den rejseagent eller rejsearrangør, hos hvem billetten er købt. Når billetten gælder for flere rejser, er én meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser. Passageren modtager en bekræftelse, der angiver, at der er givet besked om behovet for assistance i overensstemmelse med kravene i stk. 1, litra a), og stk. 2.

4. Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med stk. 1, litra a), og stk. 2, træffer transportøren og terminaloperatøren alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller den bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til, at vedkommende kan komme om bord, komme i land og sejle med skibet.

5. Når en handicapet eller en bevægelseshæmmet er ledsaget af en anerkendt servicehund, skal der sørges for plads til denne hund sammen med personen, forudsat at der er givet meddelelse herom til transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren i overensstemmelse med eventuelle gældende nationale regler for befordring af anerkendte servicehunde om bord på passagerskibe.

Artikel 12

Modtagelse af meddelelser og udpegnings af mødesteder

1. Transportører, terminaloperatører, rejseagenter og rejsearrangører træffer alle nødvendige foranstaltninger i forbindelse med anmodning om og modtagelse af besked i henhold til artikel 11, stk. 1, litra a), og artikel 11, stk. 2. Denne forpligtelse gælder alle salgssteder, også ved telefonsalg og salg over internettet.

2. Hvis rejseagenter eller rejsearrangører modtager den i stk. 1 omhandlede meddelelse, skal de, inden for deres normale kontortider, straks videregive denne oplysning til transportøren eller terminaloperatøren.

3. Transportører og terminaloperatører udpeger et sted inden for eller uden for havneterminalerne, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og anmode om assistance. Dette sted skal være klart markeret og stille de vigtigste oplysninger om havneterminalen og den assistance, der kan ydes, til rådighed i en tilgængelig form.

Artikel 13

Kvalitetsstandarder for assistance

1. Terminaloperatører og transportører, der driver havneterminaler eller har udført passagersejladser med flere end 100 000 erhvervsmæssige passagerbevægelser i alt i det foregående kalenderår, fastsætter, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, kvalitetsstandarder for den i bilag II og III omhandlede assistance og fastlægger, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer, de ressourcer, der er nødvendige til opfyldelse af disse standarder, i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede og bevægelseshæmmede.

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 IMO's henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov.

3. Terminaloperatører og transportører gør de kvalitetsstandarder, der er omhandlet i stk. 1, offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet i en tilgængelig form og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på.

Artikel 14

Uddannelse og instruktion

Med forbehold af den internationale konvention om uddannelse af søfarende, om sønæring og om vagthold og bestemmelser vedtaget i henhold til den reviderede konvention om sejlads på Rhinen og konventionen om sejlads på Donau udarbejder transportørerne og, hvis det er relevant, terminaloperatørerne handicaprelaterede uddannelsesprocedurer, herunder instruktioner, og sørger for:

- a) at deres eget personale og det personale, der er ansat af eventuelle andre involverede parter, som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, er uddannet eller har modtaget instruktion som beskrevet i bilag IV, del A og B
- b) at deres eget personale, som på anden måde er ansvarligt for reservation og billetsalg eller ind- og udskibning, herunder det personale, der er ansat af eventuelle andre involverede parter, er uddannet eller har modtaget instruktion som beskrevet i bilag IV, del A, og
- c) at de i litra a) og b) nævnte personalekategorier vedligeholder deres kompetencer f.eks. ved hjælp af instruktioner eller genopfriskningskurser, hvor det er nødvendigt.

Artikel 15

Erstatning for bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler

1. Transportører og terminaloperatører er erstatningspligtige for tab, som skyldes bortkomst eller beskadigelse af handicappedes eller bevægelseshæmmedes bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, hvis den hændelse, der forårsager tabet, skyldes fejl eller forsømmelse fra transportørens eller terminaloperatørens side. Ved tab, som skyldes en søulykke, forudsettes fejl eller forsømmelse fra transportørens side.

2. Den erstatning, der er omhandlet i stk. 1, skal svare til enten genanskaffelsesværdien af det pågældende hjælpemiddel eller, hvor det er relevant, til udgifterne til reparation.

3. Stk. 1 og 2 finder ikke anvendelse, hvis artikel 4 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 392/2009 af 23. april 2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer ⁽¹⁾ finder anvendelse.

4. Der skal endvidere så vidt muligt hurtigt fremskaffes midlertidige erstatningshjælpemidler, der er egnede alternativer.

⁽¹⁾ EUT L 131 af 28.5.2009, s. 24.

KAPITEL III

**TRANSPORTØRENS OG TERMINALOPERATØRENS
FORPLIGTELSE VED AFBRYDELSE AF EN REJSE**

Artikel 16

Underretning i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

1. I tilfælde af en aflysning eller en forsinkelse i en passagersejls' eller et krydstogts afgang skal transportøren og, hvis det er relevant, terminaloperatøren underrette passagerer, der sejler fra en havneterminal, eller om muligt passagerer, der sejler fra en havn, om situationen så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder senest 30 minutter efter afgangstidspunktet ifølge fartplanen og om det forventede afangs- og ankomsttidspunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger.

2. Passagerer, der ikke kan nå en befordringstilslutningsforbindelse på grund af aflysning eller forsinkelse, underrettes i rimeligt omfang af transportøren og, hvis det er relevant, terminaloperatøren om alternative forbindelser.

3. Transportøren eller, hvis det er relevant, terminaloperatøren sikrer, at handicappede og bevægelseshæmmede modtager de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger i en tilgængelig form.

Artikel 17

Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en passagersejls' eller et krydstogts afgang bliver aflyst eller forsinket mere end 90 minutter i forhold til det planlagte afgangstidspunkt, skal der til passagerer, der sejler fra havneterminaler, tilbydes gratis snacks, måltider eller forfriskninger i rimeligt forhold til ventetiden, forudsat at de forefindes eller kan leveres på rimelige vilkår.

2. Ved en aflysning eller en forsinket afgang, der kræver en eller flere overnatninger eller et længere ophold end, hvad passageren havde til hensigt, skal transportøren, i det omfang det er fysisk muligt, tilbyde passagerer, der sejler fra havneterminaler, gratis egnet indkvartering om bord eller på land og befordring fra havneterminalen til indkvarteringsstedet og tilbage foruden snackene, måltiderne eller forfriskningerne i stk. 1. Transportøren kan begrænse de samlede udgifter til indkvartering på land, ekskl. befordring til og fra havneterminalen og indkvarteringsstedet, til 80 EUR pr. nat for hver passager i højst tre nætter.

3. Når stk. 1 og 2 finder anvendelse, skal transportøren især være opmærksom på handicappedes og bevægelseshæmmedes samt eventuelle ledsagende personers behov.

Artikel 18

Omlægning af rejsen og tilbagebetaling i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang

1. Hvis en transportør med rimelighed forventer, at en passagersejls' bliver aflyst eller dens afgang fra en havneterminal forsinket mere end 90 minutter, skal passageren straks tilbydes valget mellem:

- omlægning af rejsen uden ekstraomkostninger under sammenlignelige betingelser til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed
- tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

2. Når en passagersejls' aflyses, eller dens afgang fra en havn er forsinket mere end 90 minutter, har passagererne ret til en sådan omlægning af rejsen eller tilbagebetaling af billetprisen fra transportørens side.

3. Der skal i henhold til stk. 1, litra b), og stk. 2 inden for syv dage ske tilbagebetaling 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 bankavisning eller bankcheck. Med passagerens samtykke kan tilbagebetaling af billetens fulde pris også ske i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser på et beløb, der svarer til billetens pris, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperiode og bestemmelsessted.

Artikel 19

Kompensation for billetprisen i tilfælde af forsinket ankomst

1. Passagerer, der oplever forsinket ankomst til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten, kan forlange kompensation af transportøren uden at fortabe retten til befordring. Kompensationsbeløbet er på mindst 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på mindst:

- en time i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer
- to timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fire timer, men under otte timer
- tre timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end otte timer, men under 24 timer, eller
- seks timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end 24 timer.

Hvis forsinkelsen overstiger det dobbelte af den tid, der er anført i litra a) til d), er kompensationsbeløbet på 50 % af billetprisen.

2. Passagerer, der har abonnementskort eller periodekort, og som rammes af gentagne forsinkede ankomster i kortets gyldighedsperiode, kan søge om passende kompensation i overensstemmelse med transportørens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for definition af forsinket ankomst og beregning af kompensation.

3. Kompensationen beregnes i forhold til den pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede passagersejls.

4. Når befordringen gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinket ankomst på enten ud- eller returrejsen i forhold til halvdelen af den pris, der er betalt for befordring med den pågældende passagersejls.

5. Kompensationen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsanmodningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperiode og bestemmelsessted. Kompensationen udbetales i penge på passagerens anmodning.

6. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer og udgifter til telefon eller frimærker. Transportørerne kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 6 EUR.

Artikel 20

Undtagelser

1. Artikel 17, 18 og 19 finder ikke anvendelse på passagerer med åbne billetter, så længe afgangstidspunktet ikke er angivet, medmindre de har abonnementskort eller periodekort.

2. Artikel 17 og 19 finder ikke anvendelse, hvis passageren underrettes om aflysningen eller forsinkelsen inden billetkøbet, eller hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes passagerens fejl.

3. Artikel 17, stk. 2, finder ikke anvendelse, hvis transportøren kan bevise, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes vejrforhold, der bringer en sikker sejls i fare.

4. Artikel 19 finder ikke anvendelse, hvis transportøren kan bevise, at aflysningen eller forsinkelsen skyldes vejrforhold, der bringer en sikker sejls i fare, eller usædvanlige omstændigheder, der hindrer udførelsen af passagersejls, og som ikke kunne have været undgået, selv om alle rimelige forholdsregler var blevet truffet.

Artikel 21

Andre krav

Denne forordning udelukker ikke, at passagerer kan søge erstatning for tab i henhold til national lovgivning som følge af aflysning eller forsinkelse af transporttjenester ved de nationale domstole, herunder i henhold til direktiv 90/314/EØF.

KAPITEL IV

ALMINDELIGE REGLER FOR INFORMATION OG KLAGER

Artikel 22

Ret til rejseinformation

Transportører og terminaloperatører giver, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, under hele rejsen passagererne fyldestgørende oplysninger i en form, der er tilgængelig for alle, og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på. Der skal tages særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.

Artikel 23

Information om passagerernes rettigheder

1. Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne sikrer, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at oplysninger om passagerers rettigheder ifølge denne forordning er offentligt tilgængelige både om bord på skibene, om muligt i havne samt i havneterminalerne. Oplysningerne stilles så vidt muligt til rådighed i en tilgængelig form og 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.

2. Med henblik på at opfylde det i stk. 1 omhandlede informationskrav kan transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på alle Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog og stiller til rådighed for dem.

3. Transportørerne, terminaloperatørerne og i påkommende tilfælde havnemyndighederne oplyser på en passende måde passagererne om bord på skibene, om muligt i havne samt havneterminalerne om kontaktoplysningerne for det håndhævelsesorgan, som den pågældende medlemsstat har udpeget i henhold til artikel 25, stk. 1.

Artikel 24

Klager

1. Transportørerne og terminaloperatørerne skal indføre eller have en tilgængelig ordning til behandling af klager vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning.

2. Ønsker en passager, som er omfattet af denne forordning, at indgive en klage til transportøren eller terminaloperatøren, skal dette ske inden for to måneder fra den dag, hvor sejladsen blev udført eller skulle have været udført. Transportøren eller terminaloperatøren skal inden for en måned efter modtagelsen af klagen give besked til passageren om, hvorvidt klagen er imødekommet, er blevet afvist eller stadig er under behandling. Det endelige svar skal gives højst to måneder efter modtagelsen af en klage.

KAPITEL V

HÅNDHÆVELSE OG NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANER

Artikel 25

Nationale håndhævelsesorganer

1. Hver medlemsstat udpeger et nyt eller et eksisterende organ eller nye eller eksisterende organer, der har ansvaret for håndhævelse af denne forordning for så vidt angår passagersejladser og krydstogter fra havne, som er beliggende på medlemsstatens område, og passagersejladser fra et tredjeland til sådanne havne. Hvert organ træffer de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre, at bestemmelserne i denne forordning overholdes.

Hvert organ skal med hensyn til organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af kommercielle interesser.

2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvilket organ eller hvilke organer der er udpeget i overensstemmelse med denne artikel.

3. Enhver passager kan indgive en klage i overensstemmelse med national lovgivning over en påstået overtrædelse af denne forordning til det kompetente organ, som er udpeget i medfør af stk. 1, eller til ethvert andet kompetent organ, som er udpeget af en medlemsstat. Det kompetente organ giver inden for en rimelig frist passagererne et begrundet svar på deres klage.

Medlemsstaterne kan beslutte:

a) at passageren i første omgang skal indgive den klage, der er omfattet af denne forordning, til transportøren eller terminaloperatøren, og/eller

b) at det nationale håndhævelsesorgan eller et andet kompetent organ, som medlemsstaten har udpeget, fungerer som appelinstans for klager, som der ikke er fundet en løsning på i henhold til artikel 24.

4. De medlemsstater, der har valgt at undtage visse sejlads i henhold til artikel 2, stk. 4, sikrer, at der findes en tilsvarende mekanisme for håndhævelse af passagerernes rettigheder.

Artikel 26

Rapport om håndhævelse

Senest den 1. juni 2015 og hvert andet år derefter offentliggør de håndhævelsesorganer, der er udpeget i medfør af artikel 25, en rapport om deres virksomhed i de foregående to kalenderår, som navnlig indeholder en beskrivelse af, hvad der er gjort for at iværksætte bestemmelserne i denne forordning, nærmere oplysninger om anvendte sanktioner samt statistikker over klager og anvendte sanktioner.

Artikel 27

Samarbejde mellem håndhævelsesorganer

De nationale håndhævelsesorganer som omhandlet i artikel 25, stk. 1, udveksler oplysninger om deres arbejde, beslutningstagningsprincipper og praksis, i det omfang det er nødvendigt for en sammenhængende anvendelse af denne forordning. Kommissionen bistår dem med dette arbejde.

Artikel 28

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af denne forordnings bestemmelser, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning. Medlemsstaterne giver Kommissionen meddelelse om disse bestemmelser og foranstaltninger senest den 18. december 2012 og underretter den hurtigst muligt om alle senere ændringer.

KAPITEL VI

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 29

Rapport

Kommissionen aflægger rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om denne forordnings anvendelse og virkninger senest den 19. december 2015. Om fornødent ledsages rapporten af forslag til retsakter om mere detaljeret iværksættelse af forordningens bestemmelser eller om ændring af den.

Artikel 30

Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

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

»18. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje (*).

(*) EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1.«

Artikel 31

Ikrafttræden

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

Den anvendes fra den 18. december 2012.

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

Udfærdiget i Strasbourg, den 24. november 2010.

På Europa-Parlamentets vegne
J. BUZEK
Formand

På Rådets vegne
O. CHASTEL
Formand

BILAG I

RET TIL TILBAGEBETALING ELLER OMLÆGNING AF REJSEN FOR HANDICAPPEDE OG BEVÆGELSESHÆMMEDE, JF. ARTIKEL 8

1. Når der henvises til dette bilag, tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede valget mellem følgende:
 - a) — tilbagebetaling inden for 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 bankvisning eller bankcheck, samt, hvis det er relevant
 - en returrejse til vedkommendes første afgangssted ved førstgivne lejlighed, eller
 - b) omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten, uden ekstraomkostninger og under sammenlignelige betingelser, ved førstgivne lejlighed, eller
 - c) omlægning af rejsen til det endelige bestemmelsessted ifølge befordringskontrakten, under sammenlignelige betingelser, 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/EØF.
 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.
-

BILAG II

ASSISTANCE I HAVNE, HERUNDER VED IND- OG UDSKIBNING, JF. ARTIKEL 10 OG 13

1. Assistance og arrangementer, som gør det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede
 - at melde deres ankomst til havneterminalen eller om muligt til havnen og anmode om assistance
 - at komme fra ankomststedet til en eventuel indtjekningsskranke eller til skibet
 - at tjekke ind og registrere eventuel bagage, hvis det er nødvendigt
 - at komme fra en eventuel indtjekningsskranke til skibet gennem udrejse- og sikkerhedskontrollen
 - at komme om bord på skibet under anvendelse af elevator eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
 - at komme fra skibets dør til deres pladser/områder
 - at henstille og afhente bagage på skibet
 - at komme fra deres pladser til skibets dør
 - at komme fra borde under anvendelse af elevator eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
 - at afhente eventuel bagage og fortsætte gennem indrejse- og toldkontrollen
 - at komme fra bagagehallen eller udskibningsstedet til et udpeget udgangssted
 - at komme til at benytte eventuelle toiletfaciliteter, alt efter behov.
 2. Assisteres en handicappet eller en bevægelseshæmmet af en ledsagende person, skal denne person efter anmodning have adgang til at yde den fornødne assistance i havnen og ved ind- og udskibning.
 3. Håndtering af alle nødvendige bevægelseshjælpemidler, herunder hjælpemidler som f.eks. elektriske kørestole.
 4. Midlertidig erstatning af beskadigede eller bortkomne bevægelseshjælpemidler med hjælpemidler, som er egnede alternativer.
 5. I givet fald groundhandling af anerkendte servicehunde.
 6. Formidling af information, der er nødvendig for ind- og udskibning, i en tilgængelig form.
-

*BILAG III***ASSISTANCE OM BORD PÅ SKIBE, JF. ARTIKEL 10 OG 13**

1. Befordring af anerkendte servicehunde om bord på skibet under iagttagelse af nationale regler.
 2. Befordring af medicinsk udstyr og bevægelseshjælpemidler, der er nødvendige for den handicappede eller den bevægelseshæmmede, herunder elektriske kørestole.
 3. Formidling af væsentlige oplysninger, der vedrører en rute, i en tilgængelig form.
 4. Alle rimelige foranstaltninger for at tilpasse siddepladsen efter den handicappedes eller den bevægelseshæmmedes behov efter anmodning, med forbehold af sikkerhedskravene, og for så vidt det er muligt.
 5. Assistance til at komme til at benytte eventuelle toiletfaciliteter, alt efter behov.
 6. Assisteres en handicappet eller en bevægelseshæmmet af en ledsagende person, træffer transportøren alle rimelige foranstaltninger for at give vedkommende en siddeplads eller en kahyt ved siden af den handicappede eller den bevægelseshæmmede.
-

BILAG IV

HANDICAPRELATERET UDDANNELSE, HERUNDER INSTRUKTION, JF. ARTIKEL 14**A. Handicapbevidstgørende uddannelse, herunder instruktion**

Handicapbevidstgørende uddannelse, herunder instruktion, omfatter:

- 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 handicappede og bevægelseshæmmede, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsesmæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- anerkendte servicehunde, herunder deres rolle og behov
- hvordan uventede situationer håndteres
- interpersonelle færdigheder og kommunikationsmetoder i relation til hørehæmmede, synshæmmede eller talehæmmede og personer med indlæringsvanskeligheder
- generel viden om IMO's retningslinjer vedrørende henstillingen om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov.

B. Uddannelse, herunder instruktion, i handicapassistance

Uddannelse, herunder instruktion, i handicapassistance omfatter:

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