

Torsdag 23 april 2009

Rättigheter för passagerare som reser till havs eller på inre vattenvägar *I**

P6_TA(2009)0280

Europaparlamentets lagstiftningsresolution av den 23 april 2009 om förslaget till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (KOM(2008)0816 – C6-0476/2008 – 2008/0246(COD))

(2010/C 184 E/67)

(Medbeslutandeförfarandet: första behandlingen)

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av kommissionens förslag till Europaparlamentet och rådet (KOM(2008)0816),
 - med beaktande av artikel 251.2 och artiklarna 71.1 och 80.2 i EG-fördraget, i enlighet med vilka kommissionen har lagt fram sitt förslag (C6-0476/2008),
 - med beaktande av artikel 51 i arbetsordningen,
 - med beaktande av betänkandet från utskottet för transport och turism och yttrandet från utskottet för rättsliga frågor (A6-0209/2009).
1. Europaparlamentet godkänner kommissionens förslag såsom ändrat av parlamentet.
 2. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att lägga fram en ny text för parlamentet om kommissionen har för avsikt att väsentligt ändra sitt förslag eller ersätta det med ett nytt.
 3. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att delge rådet och kommissionen parlamentets ståndpunkt.

Torsdag 23 april 2009

P6_TC1-COD(2008)0246

Europaparlamentets ståndpunkt fastställd vid första behandlingen den 23 april 2009 inför antagandet av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr .../2009 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artiklarna 71.1 och 80.2,

med beaktande av kommissionens förslag \parallel ,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande ⁽²⁾,

i enlighet med förfarandet i artikel 251 i fördraget ⁽³⁾, och

av följande skäl:

- (1) Gemenskapens åtgärder inom sjöfartsområdet bör bland annat ha som syfte att säkerställa att passagerarna har ett långtgående skydd som kan jämföras med det som gäller för andra transportsätt. Dessutom bör \parallel allmänna konsumentskyddskrav beaktas fullt ut.
- (2) Eftersom en sjöfartspassagerare är den svagare parten i ett transportavtal bör passagerarnas rättigheter i detta avseende tryggas oavsett passagerarnas nationalitet eller hemvist i gemenskapen.
- (3) Den inre marknaden för sjöfart och inre vattenvägar bör gynna medborgarna generellt. Det betyder att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, oavsett om det gäller funktionshinder, ålder eller andra faktorer, bör ha möjlighet att utnyttja kommersiell sjöfart på liknande sätt som andra medborgare. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra personer till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (4) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om funktionshindrades rättigheter och för att ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet de möjligheter till resor till sjöss och på inre vattenvägar som är jämförbara med övriga medborgares möjligheter, bör det fastställas regler för icke-diskriminering och assistans under resan. Dessa personer bör därför accepteras för transport och inte vägras transport på grund av sitt funktions- eller rörelsehinder. \blacksquare De bör ha rätt till assistans i hamnar och vid påstignings- och avstigningspunkter i fall där det inte finns någon hamn, och ombord på passagerarfartyg. Med tanke på social integration bör dessa personer få denna assistans kostnadsfritt. Trafikföretagen bör fastställa regler om tillgänglighet, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.

⁽¹⁾ EUT C ...

⁽²⁾ EUT C ...

⁽³⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 april 2009.

Torsdag 23 april 2009

- (5) I samband med beslut om utformning av nya hamnar och terminaler och vid större renoveringar bör hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen som kommer att använda dem ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Trafikföretagen bör på liknande sätt ta hänsyn till sådana behov när de fattar beslut om nya fartyg eller renovering av fartyg, i enlighet med rådets direktiv 98/18/EG av den 17 mars 1998 om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg ⁽¹⁾.
- (6) Den assistans som ges i hamnar belägna inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt bör bland annat göra det möjligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att ta sig från en angiven ankomstpunkt i hamnen till passagerarfartyget samt från passagerarfartyget till en angiven avresepunkt i hamnen, inbegripet på- och avstigning.
- (7) Assistansen bör finansieras så att kostnaderna fördelas jämnt på alla passagerare som använder ett trafikföretag, för att motverka hinder för transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. En avgift som tas ut av varje passagerare som använder ett trafikföretag och som ingår i biljettens grundpris verkar vara det effektivaste sättet att finansiera assistans. Avgifterna bör fastställas och tillämpas med full insyn.
- (8) När trafikföretag organiserar assistansen till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt utbildningen av sin personal bör de beakta rekommendationerna från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av passagerarfartyg ⁽²⁾.
- (9) **Bestämmelserna om ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör inte påverka de allmänna reglerna om passagerares ombordstigning som fastställts via befintliga internationella eller nationella regler, eller gemenskapsregler.**
- (10) Om turer ställs in eller förseningar uppstår bör passagerarna underrättas på lämpligt sätt. Informationen bör hjälpa passagerarna att vidta nödvändiga åtgärder och om så krävs få information om alternativa förbindelser.
- (11) De olägenheter som passagerarna upplever till följd av inställda turer eller kraftiga förseningar bör minskas. I detta syfte bör passagerarna tas om hand på tillbörligt sätt och de bör ges möjlighet att ställa in resan och få ersättning för biljetten eller göra en ombokning på tillfredsställande villkor.
- (12) Trafikföretagen bör betala ersättning till passagerarna i fall av förseningar eller inställda turer baserat på en procentandel av biljettpriset, utom om förseningen eller den inställda turen beror på extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.
- (13) Trafikföretagen bör samarbeta för att anta arrangemang på nationell eller europeisk nivå för att förbättra det omhändertagande och den assistans som erbjuds passagerare när det uppstår störningar av resan, särskilt när det gäller kraftiga förseningar.
- (14) Denna förordning bör inte påverka andra rättigheter för passagerare som fastställs i rådets direktiv 90/314/EEG om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang ⁽³⁾. Om ett paketarrangemang ställs in av andra skäl än att sjöfartstjänsten ställs in, bör denna förordning inte vara tillämplig.
- (15) Passagerarna bör få full information om sina rättigheter enligt denna förordning så att de kan utöva rättigheterna på ett effektivt sätt. Rättigheterna för passagerare till sjöss och på inre vattenvägar bör inbegripa erhållandet av information om tjänsten före och under resan. All viktig information som lämnas till passagerare till sjöss och på inre vattenvägar bör också lämnas i format som är tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

⁽¹⁾ EGT L 144, 15.5.1998, s. 1.

⁽²⁾ Vid tidpunkten för antagandet av denna förordning utgörs gällande rekommendationer av cirkulär 735 (Circ. 735) av den 24 juni 1996 från IMO:s sjösäkerhetskommitté.

⁽³⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

Torsdag 23 april 2009

- (16) Medlemsstaterna bör utöva tillsyn och se till att denna förordning efterlevs samt utse ett lämpligt organ som ansvarar för genomförandet. Denna tillsyn påverkar inte rätten för *passagerare* att söka rättslig upprättelse i domstol enligt nationell lagstiftning.
- (17) Passagerarna bör kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga klagomålsförfaranden som trafikföretagen *inrättar* eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det organ som den relevanta medlemsstaten har utsett för detta ändamål.
- (18) Klagomål rörande assistans vid en hamn eller påstignings- eller avstigningspunkt bör riktas till det organ som den medlemsstat där hamnen är belägen har utsett för att genomföra denna förordning. Klagomål rörande trafikföretagets assistans till sjöss bör riktas till det organ som den medlemsstat som har utfärdat drifttillståndet till trafikföretaget har utsett för att genomföra denna förordning. Det organ som har ansvar för att genomföra denna förordning bör ha behörighet och kapacitet att undersöka enskilda klagomål och tillhandahålla tvistlösning utanför domstol.
- (19) Kommissionen bör föreslå klara regler för passagerares rättigheter i fråga om ansvar, skadeståndsansvar, tillgänglighet, rättigheter för personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet på platser där omstigning sker från landtrafikmedel till transport till sjöss eller på inre vattenvägar.**
- (20) Medlemsstaterna bör fastställa påföljder som ska tillämpas vid överträdelser av bestämmelserna i denna förordning och se till att de tillämpas. Påföljderna, som kan bestå av ersättning till den berörda personen, bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (21) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa skydd och assistans på en hög och likvärdig nivå i alla medlemsstater och se till att de ekonomiska aktörerna verkar under harmoniserade villkor på den inre marknaden, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och att målen därför på grund av åtgärdens omfattning eller verkningar bättre kan uppnås på gemenskapsnivå, kan gemenskapen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte längre än vad som är nödvändigt för att nå dessa mål.
- (22) Vid ett eventuellt framtida europeiskt lagstiftningsinitiativ om passagerarrättigheter vore det rimligt med en övergripande lagstiftningsstrategi som omfattar alla transportmedel, med hänsyn till behovet av att kunna använda kombinerad transport.**
- (23) Genomförandet av denna förordning bör grunda sig på Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskydds-samarbete")⁽¹⁾. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.
- (24) Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽²⁾ bör tillämpas strikt för att garantera rätten till privatliv för passagerare till sjöss och på inrikes vattenvägar och garantera att den begärda informationen endast används för att fullfölja de skyldigheter att tillhandahålla assistans som fastställs i denna förordning och inte används mot passagerarna.
- (25) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

Torsdag 23 april 2009

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Kapitel I

Allmänna bestämmelser

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler om följande:

- 1) Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som trafikföretagen erbjuder.
- 2) Icke-diskriminering och obligatorisk assistans för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- 3) Trafikföretagens skyldigheter gentemot passagerarna i fall av inställda turer eller förseningar.
- 4) Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- 5) Hantering av klagomål.
- 6) Genomförandet av passagerarnas rättigheter.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning gäller *kommersiell transport av passagerare till sjöss och på inrikes vattenvägar **med passagerarfartyg***, inbegripet kryssningar, mellan eller vid hamnar eller påstignings- eller avstigningspunkter belägna inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt.
2. Medlemsstaterna kan undanta tjänster som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster, om dessa avtal säkerställer en jämförbar nivå av passagerarrättigheter enligt det som krävs genom denna förordning.
3. ***Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa bestämmelserna i denna förordning på stads- och förortstrafik om de kan garantera att förordningens mål uppnås via andra lagstiftningsåtgärder och att passagerarna har samma typ av rättigheter som de som fastställs via denna förordning.***

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) "person med funktionshinder" eller "person med nedsatt rörlighet": en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), **intellektuellteller psykosocialt** funktionshinder eller **intellektuell eller psykosocial** funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare.
- b) "inställd tur": när en på förhand planerad resa för vilken minst en bokning har gjorts inte genomförs.
- c) "försening": skillnaden mellan den tidpunkt då passagerarens avfärd eller framkomst skulle ske enligt den angivna tidtabellen och tidpunkten för passagerarens faktiska eller förväntade avfärd eller ankomst.
- d) "trafikföretag": en person som har slutit ett transportavtal eller för vars del ett transportavtal har slutits eller det verkställande trafikföretaget, oavsett om transporten i praktiken utförs av denna person eller av det utförande företaget, annan än en researrangör.

Torsdag 23 april 2009

- e) "kommersiella sjöfartstjänster för passagerare": sjötransport av passagerare som utförs av ett trafikföretag genom en reguljär eller icke-reguljär förbindelse och som erbjuds allmänheten mot ersättning, antingen separat eller som del av ett paket.
- f) "verkställande trafikföretag": en person som är annan än transportföretaget eller researrangören och som i praktiken utför hela eller en del av transporten.
- g) "hamn": land- och vattenområde bestående av sådana anläggningar och sådan utrustning som i princip möjliggör mottagande av fartyg, lastning och lossning av fartyg, lagring av gods, mottagande och leverans av gods genom inlandstransport samt påstigning och avstigning av passagerarfartyg.
- h) "påstignings- eller avstigningspunkt": land- och vattenområde som inte utgör en hamn, från vilken och till vilken passagerare reguljärt kan stiga av och på ett fartyg.
- i) "fartyg": havsgående *fartyg* eller *|| fartyg på inre vattenvägar*, med undantag av luftkuddefartyg.
- j) "transportavtal": ett transportavtal mellan ett trafikföretag **■** och en passagerare om tillhandahållandet av en eller flera transporttjänster, ***oavsett om biljetten har köpts hos ett trafikföretag, en researrangör, en biljettutfärdare eller via Internet.***
- k) "biljett": ett giltigt färdbevis som berättigar till transport, eller något likvärdigt i papperslös form, inbegripet i elektronisk form, som utfärdats eller godkänts av ett trafikföretag eller av dess auktoriserade biljettutfärdare.
- l) "biljettutfärdare": ***mellanled för försäljning*** av sjötransporter ***som säljs inom ramen för ett paketarrangemang, inbegripet*** för ett trafikföretag eller ***en researrangör.***
- m) "researrangör": en arrangör **■** annan än trafikföretaget, i den bemärkelse som avses i artikel 2.2 **■** i direktiv 90/314/EEG.
- n) "bokning": ett tillstånd på papper eller i elektronisk form som berättigar till transport enligt i förväg bekräftade och personligt utformade transportarrangemang.
- o) "passagerarfartyg": ett fartyg som kan ta mer än 12 passagerare.
-
- p) "hamnmyndighet" eller "hamnens ledningsgrupp": ett organ som har som mål, oavsett om detta mål gäller i samband med annan verksamhet eller inte, att inom ramen för nationella lagar eller förordningar administrera och sköta hamnens infrastrukturer samt samordna och kontrollera den verksamhet som bedrivs av olika operatörer i hamnen eller inom det berörda hamnsystemet; *den* kan omfatta flera separata organ och ha ansvaret för mer än en hamn.
- q) "kryssning": en verksamhet där fartygstransport av passagerare kompletteras med inkvartering och andra tjänster och som varar mer än en dag (över natten) och som inte utgör reguljär passagerartrafik mellan två eller flera hamnar utan där passagerarna i regel återvänder till påstigningshamnen.
- r) "***lättillgängligt format***": ***att alla passagerare kan komma åt samma information med hjälp av text, punktskrift, audio-, video-, och/eller elektroniska format; exempel på lättillgängliga format inbegriper symboler, högtalarmeddelanden och textning, men begränsas inte till dessa och de kan variera beroende på teknikens utveckling.***

Torsdag 23 april 2009

- s) *"passagerare": var och en som reser med stöd av ett transportavtal, utom personer som medföljer fordon, släpvagnar eller gods som befordras som frakt eller handelsvaror.*
- t) *"ankomst": den faktiska tidpunkt då fartyget förtöjts vid ankomstkajen.*
- u) *"avgång": den faktiska tidpunkt då fartyget är avseglingsklart.*
- v) *"biljettpris": det pris som betalats för transport och inkvartering ombord; i biljettpriset ingår inte kostnader för måltider, andra aktiviteter och eventuella köp ombord.*
- w) *"force majeure": en händelse eller omständighet som inte hade kunnat förebyggas, även om alla rimliga åtgärder vidtagits, såsom krig, invasion, handling förövad av utländska fiender, krigshandlingar (med eller utan krigsförklaring), inbördeskrig, uppror, revolution, folkresning, militärkupp eller annan statskupp, militär eller annan konfiskering, terrordåd, nationalisering, sanktioner från statsmakternas sida, blockad, embargo, facklig stridsåtgärd, strejk, lockout, avbrott i eller bortfall av elförsörjningen eller katastrofer, inbegripet eldsvåda, översvämning, jordbävning, storm, orkan eller annan naturkatastrof; force majeure kan även orsakas av extrema tidvattenförhållanden, kraftiga vindar, avsevärda våghöjder som överskrids och isbildning.*

Artikel 4

Transportavtal och icke-diskriminerande avtalsvillkor

1. Trafikföretagen ska förse passagerarna med bevis på slutet transportavtal i form av en eller flera biljetter. Biljetterna ska anses vara prima facie-bevisning om att avtalet har slutits och ska därför ge de rättigheter som föreskrivs i denna förordning.
2. Utan att det påverkar skyldigheterna rörande allmännyttiga tjänster där det krävs subventionerade taxor, ska avtalsvillkor och tariffer som tillämpas av trafikföretag eller andra biljettutfärdare erbjudas till allmänheten utan någon som helst diskriminering på grundval av slutkundens nationalitet eller hemvist eller biljettutfärdarens etableringsplats inom gemenskapen.

Artikel 5

Ansvarsbegränsning

1. Skyldigheterna enligt denna förordning får inte begränsas eller åsidosättas, t.ex. genom undantag eller restriktioner i transportavtalet.
2. Trafikföretagen får erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning.

Kapitel II

Rättigheter för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

Artikel 6

Förbud mot att vägra transport

1. Trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet
- a) vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett för en resa på vilken denna förordning är tillämplig,

Torsdag 23 april 2009

- b) neka personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ombordstigning vid en hamn eller påstignings- och avstigningspunkt, förutsatt att personen i fråga har en giltig biljett eller reservation.
2. Reservationer och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 7

Undantag och särskilda villkor

1. Utan hinder av bestämmelserna i artikel 6 får trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer **■** vägra att godkänna en reservation eller att ge ut en biljett eller neka ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet **■** om passagerarfartygets struktur gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet **och dessa personer inte kan erbjudas normal service under säkra och värdiga former som går att förena med fartygsdriftens krav.**

Om vägran att godta en reservation grundas på de skäl som anges i första stycket **■** ska trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer göra rimliga ansträngningar för att föreslå ett godtagbart alternativ för den berörda personen.

När det gäller förhandsbokning ska en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har vägrats ombordstigning **■** och eventuella ledsagare enligt punkt 2 erbjudas rättigheten till ersättning eller ombokning enligt det som anges i bilaga I. **■**

2. **■** Trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer **får** kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som krävs när detta är absolut nödvändigt.

3. När trafikföretag, biljettutfärdare eller researrangörer hänvisar till undantaget enligt punkt 1 eller 2 ska de omedelbart underrätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om skälen till detta. Trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören ska på begäran skriftligen överlämna dessa skäl till personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom fem arbetsdagar från begäran.

Artikel 8

Tillgänglighet och information

1. **Under de nationella tillsynsorganens kontroll ska** trafikföretagen, med aktivt deltagande av *representativa organisationer* för **hamnar och** för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, fastställa icke-diskriminerande tillgänglighetsregler som tillämpas på transport av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, **och deras ledsagare**, såväl som alla eventuella begränsningar när det gäller transport av dessa personer eller rörelsehjälpmedel som beror på passagerarfartygens struktur och vars syfte är att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav. Dessa regler ska innehålla alla villkor för tillträde till den berörda sjöfartstjänsten, inbegripet tillträde till de fartyg som används och fartygens möjligheter ombord. **samt de hjälpmedel de utrustats med.**

2. Trafikföretagen eller biljettutfärdarna ska senast vid reserveringstidpunkten på lämpligt sätt, **fysiskt eller över Internet, och i lättillgängliga format** ge ut de regler som anges i punkt 1, på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

3. Trafikföretagen ska på begäran **i lättillgängliga format** tillhandahålla de internationella, gemenskapens eller nationella lagar i vilka säkerhetskraven fastställs och på vilka de icke-diskriminerande tillgänglighetsreglerna grundar sig.

Torsdag 23 april 2009

4. Researrangörer ska tillhandahålla de regler som anges i punkt 1 och som tillämpas på resor som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som de organiserar, säljer eller erbjuder till försäljning.

5. Trafikföretag, deras biljettutfärdare eller researrangörer ska se till att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och information om tillgängligheten för tjänster **samt en skriftlig bekräftelse över tillhandahållande av assistans** finns i i lättillgängliga format för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. I detta ska ingå bokning och information över nätet.

Artikel 9

Rättigheten till assistans i hamnar

1. Vid avfärd från, transitering genom eller ankomst till en hamn ska trafikföretaget ha ansvaret för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfritt får den assistans som definieras i bilaga II, på ett sådant sätt att personen i fråga kan ta sig ombord på den avgående tjänst eller ta sig i land från den ankommande tjänst för vilken personen har köpt en biljett, utan att detta påverkar de tillgänglighetsregler som avses i artikel 8.1. **Assistansen bör anpassas efter de individuella behoven hos personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.**

2. Ett trafikföretag kan ge assistans för egen del eller kan avtala med en eller flera parter om tillhandahållandet av assistans. Ett trafikföretag kan sluta sådana avtal på eget initiativ eller på begäran, inbegripet från en hamnmyndighet, och med beaktande av de befintliga tjänsterna vid hamnen i fråga.

När ett trafikföretag sluter avtal med en eller flera parter om tillhandahållandet av assistans ska trafikföretaget vara ansvarigt för att assistansen tillhandahålls och för att se till att de kvalitetsnormer som avses i artikel 14.1 efterlevs.

3. Trafikföretag får på en icke-diskriminerande grund ta ut en särskilt avgift av alla passagerare för finansiering av assistans vid hamnar. Denna särskilda avgift ska vara rimlig, kostnadsbaserad och öppet redovisad.

■

4. Trafikföretagen ska till det eller de organ som i enlighet med artikel 27.1 ansvarar för genomförandet av denna förordning lämna en granskad årsöversikt över mottagna avgifter och betalade utgifter för assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

5. I enlighet med artikel 12 ska hamnarnas ansvariga ledningsgrupper om nödvändigt göra hamnarna tillgängliga för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 10

Rätt till assistans vid påstignings- och avstigningspunkter

I fall där det inte finns någon hamn för en viss destination eller ett avsnitt av resan ska assistansen anordnas av trafikföretaget vid påstignings- och avstigningspunkten enligt det som anges i artikel 9.

Artikel 11

Rättighet till assistans ombord på fartyg

Trafikföretag ska kostnadsfritt tillhandahålla minst den assistans som anges i bilaga III till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som avreser från, ankommer till eller transiterar genom en hamn på vilken denna förordning är tillämplig.

Torsdag 23 april 2009

Artikel 12

Villkor som gäller när assistans tillhandahålls

Trafikföretag, hamnarnas ledningsgrupper, biljettutfärdare och researrangörer ska samarbeta när det gäller att tillhandahålla assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet enligt principerna i artiklarna 9, 10 och 11 och i enlighet med följande punkter:

- a) Assistans ska tillhandahållas förutsatt att trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören hos vilken biljetten köptes underrättas om personens behov av sådan assistans **då bokningen görs eller minst 48 timmar innan assistansen behövs, såvida inte passageraren och den som tillhandahåller assistansen kommit överens om en kortare frist för underrättelsen, med undantag för kryssningar, varvid underrättelsen om behovet av assistans ska göras i samband med bokningen.** Om biljetten omfattar flera resor ska det vara tillräckligt med en enda underrättelse förutsatt att tillbörlig information lämnas om tidpunkterna för efterföljande resor.
- b) Trafikföretag, biljettutfärdare och researrangörer ska vidta alla åtgärder som behövs för **begäran om och** mottagning av de underrättelser om behovet av assistans som kommer från personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. **Passageraren ska erhålla en bekräftelse på att underrättelsen om behovet av assistans mottagits.** Dessa skyldigheter ska gälla vid alla deras försäljningspunkter, inbegripet försäljning per telefon och över Internet.
- c) Om ingen underrättelse görs enligt punkt a ska trafikföretagen, biljettutfärdarna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan ta sig ombord på den avgående tjänst, byta till motsvarande tjänst eller ta sig i land från den ankommande tjänst för vilken personen i fråga har köpt en biljett.
- d) Utan att det påverkar behörigheterna för andra enheter när det gäller områden utanför hamnområdet, ska hamnens ledningsgrupp eller någon annan behörig person utse ankomst- och avresepunkter inom hamnens gränser, både innanför och/eller utanför terminalbyggnader beroende på situation, där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans; dessa punkter ska vara tydligt skyltade och erbjuda grundläggande information om hamnen och den assistans som erbjuds i lättillgänglig form.
- e) Assistans ska ges förutsatt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet presenterar sig vid den utsedda punkten
 - vid den tidpunkt som trafikföretaget har fastställt, dock inte mer än 60 minuter före angiven avgångstid, ||
 - om ingen tidpunkt har fastställts, senast 30 minuter före den angivna **ombordstigningstiden, om inte annat överenskommit mellan passageraren och den som tillhandahåller assistansen, eller**
 - **när det gäller kryssningsresor, vid den tidpunkt som trafikföretaget har fastställt, dock inte mer än 60 minuter före incheckningstid.**
- f) När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet måste använda **hundar** ska **dess**a få delta i transporten förutsatt att trafikföretaget, biljettutfärdaren eller researrangören underrättas i enlighet med tillämpliga nationella regler om transport av erkända **assistanshundar** ombord på passagerarfartyg, i den mån sådana regler finns.

Torsdag 23 april 2009

Artikel 13

Vidarebefordran av information till en tredje part

1. När tillhandahållandet av assistans har lagts ut hos en underleverantör och trafikföretaget ■ får en underrättelse om assistansbehovet minst 48 timmar före resans angivna avgångstid ska den relevanta informationen förmedlas så att underleverantören får den **så snart som möjligt och under alla omständigheter** minst 36 timmar före resans angivna avgångstid.
2. När tillhandahållandet av assistans har lagts ut hos en underleverantör och trafikföretaget ■ inte får underrättelse om assistansbehovet minst 48 timmar före resans angivna avgångstid, ska **trafikföretaget förmedla informationen** till underleverantören så snart det är möjligt.

Artikel 14

Kvalitetsnormer för assistans

1. Trafikföretagen ska fastställa kvalitetsnormer för den assistans som anges i bilagorna II och III och definiera krav på resurserna när det gäller att uppfylla dessa standarder, i samarbete med organisationer som representerar passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
2. När kvalitetsnormerna fastställs ska full hänsyn tas till internationellt erkända riktlinjer och uppförandekoder rörande befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, särskilt rekommendationerna från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av fartyg.
3. Trafikföretagen ska offentliggöra sina kvalitetsnormer **i lättillgängliga format**.

Artikel 15

Utbildning

Trafikföretagen ska

- a) se till att all deras personal, inbegripet alla personer anställs av underleverantörer, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vet hur man ska tillgodose behoven hos personer med olika slag av funktionshinder eller nedsatt rörlighet,
- b) ge utbildning om assistans till funktionshindrade personer och om handikappfrågor enligt det som beskrivs i bilaga IV, till all sådan personal som arbetar i hamnen och som kommer i direkt kontakt med resenärerna,
- c) se till att all ny personal **som kommer i direkt kontakt med passagerarna** vid anställningen får utbildning om funktionshinder och att personalen när så är lämpligt genomgår fortbildningskurser.

Artikel 16

Ersättningar rörande rullstolar och rörelsehjälpmedel

1. **Utom i de fall då en passagerare som äger** rullstolar, andra rörelsehjälpmedel eller delar av dem **vilka förloras eller skadas** medan de hanteras i hamnen eller transporteras ombord på fartyget före, under och efter resan **redan har fått ersättning i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om bortfraktarens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss** ⁽¹⁾, ska **den passagerare som äger utrustningen** få ersättning ■, beroende på vem som hade ansvaret för utrustningen när den förlorades eller skadades.

⁽¹⁾ EUT L 131, 28.5.2009., s. 24.

Torsdag 23 april 2009

Vid behov ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram ersättande utrustning, **som lämpar sig efter den berörda passagerarens behov.**

2. Det ska inte finnas någon gräns för det ersättningsbelopp som betalas enligt denna artikel.

Kapitel III

Trafikföretagets skyldigheter vid störningar av resan

Artikel 17

Tillhandahållande av information

1. I fall av försening ska trafikföretaget, eller där det är lämpligt hamnens ledningsgrupp, underrätta passagerarna **senast** 30 minuter efter angiven avgångstid eller en timme före angiven ankomsttid. **Om sådan information finns tillgänglig ska trafikföretaget underrätta passagerarna om beräknade avgångs- och ankomsttider.**
2. Om passagerare går miste om en anslutning på grund av en försening ska det verkställande trafikföretaget göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.
3. **Trafikföretaget eller hamnens ledningsgrupp ska se till att passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får den information som krävs i punkterna 1 och 2 i lättillgängliga format.**

Artikel 18

Rätt till assistans

1. När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 60 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna kostnadsfritt erbjudas måltider och förfriskningar som står i rimlig proportion till väntetiden, om sådana finns tillgängliga ombord eller i hamnen eller på ett rimligt sätt kan levereras.
2. Om förseningen medför att övernattning under en eller flera nätter blir nödvändig eller då en längre vistelse än den passageraren planerat blir nödvändig, ska passagerarna kostnadsfritt erbjudas ■ hotell eller annan inkvartering och transport mellan hamnen och inkvarteringsplatsen, utöver de måltider och förfriskningar som föreskrivs i punkt 1. **Trafikföretagets ytterligare kostnad för inkvartering och ombokning får inte vara högre än två gånger biljettpriset.**
3. Om sjöfartstjänsten inte längre kan fortsätta, ska trafikföretagen, där det är möjligt och så snart som möjligt, organisera alternativa transporttjänster för passagerarna.
4. När punkterna 1, 2 och 3 tillämpas ska trafikföretaget fästa särskild uppmärksamhet vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

Artikel 19

Ombokning och ersättning

1. När ett trafikföretag på skäligen grunder kan anta att en sjöfartstjänst för passagerare blir försenad med mer än 120 minuter från den angivna avgångstiden ska passagerarna omedelbart
 - a) erbjudas alternativa transporttjänster på rimliga villkor eller, om detta är opraktiskt, underrättas om lämpliga alternativa transporttjänster som utförs av andra transportaktörer,
 - b) **erbjudas** ersättning för biljettpriset ■ om passageraren **beslutar att inte resa med trafikföretaget.**

Torsdag 23 april 2009

Betalningen av ersättningen enligt led b ska göras på samma villkor som betalningen av ersättningen enligt **artikel 20.3, 20.4 och 20.5**.

2. **Med undantag från punkt 1** ska passagerare på en kryssningsresa **erbjudas ombokning eller ersättning i enlighet med** direktiv 90/314/EEG.

Artikel 20

Ersättning av biljettens pris

1. En passagerare kan, utan att mista rätten till transport, anhålla om ersättning från trafikföretaget om passageraren drabbas av försening **vid ankomst** ■. Ersättningen ska ha följande miniminivåer:

- a) 25 % av biljettens pris för en försening på 60–119 minuter.
- b) 50 % av biljettens pris för en försening på 120 minuter eller mer.
- c) 100 % av biljettens pris om trafikföretaget inte tillhandahåller alternativa tjänster eller den information som avses i *artikel 19.1a*.

2. **Punkt 1** ska inte gälla passagerare på en kryssningsresa. **Passagerare på en kryssningsresa får begära ersättning i enlighet med** direktiv 90/314/EEG.

3. Ersättningen ska betalas inom en månad från det då begäran om ersättning lämnades in. Ersättningen kan betalas i form av kuponger och/eller andra tjänster förutsatt att villkoren är flexibla, särskilt när det gäller giltighetsperioden och destinationen. På begäran av passageraren ska ersättningen betalas i pengar.

4. **Om trafikföretaget senast 3 dagar före planerad avgång tillkännagett en inställelse eller en senareläggning av en tur eller en förlängd transporttid föreligger ingen rätt till ersättning.**

Artikel 21

Force majeure

De skyldigheter som fastställs i artiklarna 18, 19 och 20 ska inte gälla vid force majeure som hindrar genomförandet av en transporttjänst.

Artikel 22

Ytterligare anspråk

Inget i denna förordning ska hindra passagerare från att inför nationella domstolar söka skadestånd när det gäller förluster till följd av inställda turer eller förseningar av transporttjänster. **Ersättning som beviljas i enlighet med denna förordning får räknas av från sådan kompletterande ersättning.**

Artikel 23

Ytterligare åtgärder till förmån för passagerare

Under de nationella tillsynsorganens kontroll ska trafikföretagen ■ samarbeta för att anta arrangemang på nationell eller europeisk nivå med aktörer samt yrkesorganisationer och föreningar för kunder, passagerare, **hamnar** och personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som deltagare. Dessa åtgärder ska vara inriktade på att förbättra omhändertagandet av passagerare, särskilt i fall av kraftiga förseningar, störningar eller inställda turer.

Torsdag 23 april 2009

Kapitel IV

Information till passagerare och hantering av klagomål

Artikel 24

Rättighet till information om resan

Hamnarnas ledningsgrupper och trafikföretagen ska förse passagerarna med tillbörlig information i **lätttillgängliga** format **och på gängse språk** under hela resan. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 25

Information om passagerarnas rättigheter

1. Trafikföretagen ska se till att passagerarna senast vid avresan förses med lämplig och förståelig information om deras rättigheter enligt denna förordning. Om informationen har lämnats antingen av ett trafikföretag eller av ett verkställande trafikföretag, ska endast den ena av dem vara skyldig att tillhandahålla informationen. Informationen ska tillhandahållas i **lätttillgängliga** format **och på gängse språk**. När denna information tillhandahålls ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. Trafikföretagen och hamnarnas ledningsgrupper ska se till att informationen om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning finns allmänt tillgänglig både ombord på fartygen och i hamnarna. Denna information ska innehålla kontaktuppgifterna till det tillsynsorgan som medlemsstaten har utsett enligt artikel 27.1.

Artikel 26

Klagomål

1. **Medlemsstaternas myndigheter** ska inrätta en **oberoende** mekanism för hantering av klagomål rörande rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning **och den ska finnas tillgänglig för alla passagerare, inbegripet personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet**.

2. Passagerare kan lämna klagomål till ett trafikföretag inom en månad från den dag då tjänsten utfördes eller när den borde ha utförts. Inom 20 arbetsdagar ska mottagaren av ett klagomål antingen lämna ett motiverat yttrande eller, i motiverade fall, underrätta passageraren om när ett svar senast kan förväntas. Tiden för att svara på ett klagomål ska inte vara längre än två månader från mottagning av klagomålet.

3. Om svar inte lämnas inom de tidsgränser som fastställs i punkt 2 ska klagomålet anses vara godtaget.

Kapitel V

Genomförande och tillsynsorgan

Artikel 27

Nationella tillsynsorgan

1. Varje medlemsstat ska utse ett **█** organ med ansvar för att denna förordning genomförs. Vart och ett organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att **övervaka att tillgänglighetsreglerna som avses i artikel 8 inrättas och för att säkerställa respekten för de reglerna och trygga** passagerarnas rättigheter **█**. Varje organ ska vad gäller organisation, beslut om finansiering, rättslig struktur och beslutsfattande vara oberoende av **kommersiella intressen**.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om det organ **█** som de har utsett enligt denna artikel och organens respektive behörigheter.

Torsdag 23 april 2009

3. Alla passagerare kan lämna klagomål till ett lämpligt organ som har utsetts enligt punkt 1 av en medlemsstat när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning.
4. Medlemsstater som har valt att utesluta vissa tjänster enligt artikel 2.2 ska se till att det finns en jämförbar mekanism för tillämpning av passagerarnas rättigheter.

Artikel 28

Rapport om tillämpning

1. Den 1 juni varje år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 27 ge ut en rapport om sin verksamhet under föregående år. Rapporten ska innehålla bland annat följande:
 - a) En beskrivning av åtgärder som har vidtagits för att genomföra bestämmelserna i denna förordning.
 - b) En hänvisning till det förfarande som tillämpas på lösning av individuella klagomål.
 - c) En sammanfattning av tillgänglighetsreglerna som gäller för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och som tillämpas i den medlemsstaten.
 - d) Samlade uppgifter om klagomål, **inbegripet om vad de resulterat i och hur länge det tagit innan de färdigbehandlats.**
 - e) Uppgifter om påföljder som har tillämpats.
 - f) Andra frågor av betydelse för bättre genomförande av denna förordning.
2. Med tanke på upprättandet av dessa rapporter ska tillsynsorganen hålla statistik om individuella klagomål, enligt ämne och företag. Dessa uppgifter ska på begäran tillställas kommissionen eller de nationella utredningsmyndigheterna upp till tre år efter tillbudets datum.

Artikel 29

Samarbete mellan tillsynsorgan

De nationella tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 27.1 ska med tanke på enhetligt skydd av passagerare i hela gemenskapen utbyta information om sitt arbete och principer och praxis när det gäller beslutsfattande. Kommissionen ska tillhandahålla dem stöd för detta.

Artikel 30

Påföljder

Medlemsstaterna ska fastställa regler om påföljder som tillämpas vid överträdelse av denna förordning och ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att reglerna genomförs. Påföljderna, **som kan bestå av ersättning till den berörda passageraren**, måste vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa bestämmelser och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dem.

Torsdag 23 april 2009

Kapitel VI

Slutbestämmelser

Artikel 31

Rapportering

Senast *den ...* (*) ska kommissionen lämna en rapport till *Europaparlamentet* och rådet om tillämpningen av förordningen och dess resultat. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller ändringar av förordningen.

Artikel 32

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till ||:

"19. Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr .../2009 av den ... [om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen] ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ EUT C"

Artikel 33

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i Europeiska unionens officiella tidning.

Den ska tillämpas från och med *den ...* (**). Artiklarna 6, 7, 26, 27 och 30 ska tillämpas från och med *den ...* (***)

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdat i || den ...

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande

(*) Tre år efter att denna förordning har trätt i kraft.
(**) Två år efter offentliggörandet av denna förordning.
(***) Ett år efter offentliggörandet av denna förordning.

Torsdag 23 april 2009

BILAGA I

Rätt till ersättning eller ombokning när en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har gjort förhandsbokning

1. När denna bilaga hänvisas till ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få möjlighet att välja mellan följande:
 - a) — Ersättning inom sju dagar i kontanter, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller check eller, med passagerarens skriftliga samtycke, fulla kostnaden för biljetten till det pris som den har köpts för, för den del eller de delar av resan som inte har verkställts och för den del eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan plus, där det är relevant, — en returresa till den första avresepunkten, vid första möjliga tillfälle.
 - b) Ombokning till en resa med jämförbara transportvillkor till slutdestinationen vid första möjliga tillfälle.
 - c) Ombokning till en resa med jämförbara transportvillkor till slutdestinationen på ett senare datum enligt passagerarens val och beroende på tillgången på biljetter.
2. Punkt 1 a ska också gälla för passagerare vars resa utgör en del av ett paket, utom rätten till ersättning när en sådan rätt uppstår enligt direktiv 90/314/EEG ¶.
3. När en stad eller en region har flera hamnar och ett *verkställande* trafikföretag erbjuder en passagerare en resa till en annan hamn än den som bokningen avsåg, ska *det verkställande* trafikföretaget stå för kostnaderna för transport av passageraren från denna andra hamn antingen till den hamn som bokningen gällde eller till en annan närliggande destination som överenskommit med passageraren.

BILAGA II

Assistans i hamnar

Den assistans och de arrangemang som är nödvändiga för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna

- anmäla sin ankomst till en hamn och sin begäran om assistans,
- förflytta sig från en ankomstpunkt till incheckningen, om sådan finns, eller till fartyget,
- checka in och registrera bagage, om nödvändigt,
- förflytta sig från incheckningsdisken (om sådan finns) till fartyget och genomgå emigrations-, tull- och säkerhetsförfaranden,
- gå ombord på fartyget, med hjälp av **nödvändiga hjälpmedel**,
- förflytta sig från fartygets dörr till sina platser,
- förvara och hämta sitt bagage på fartyget,
- förflytta sig från sina platser till fartygets dörr,
- stiga av fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
- hämta bagage (om nödvändigt) och genomgå immigrations- och tullförfaranden,
- förflytta sig från bagagehallen eller avstigningspunkten till en angiven utgång,
- ta sig till toaletten om så är nödvändigt.

Torsdag 23 april 2009

När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en ledsagare måste denna person på begäran ges tillfälle att ge den assistans som behövs i hamnen och vid ombord- och avstigning.

Hantering av all nödvändig rörlighetsutrustning, inbegripet elektriska rullstolar.

Tillfällig ersättning av skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel, dock inte nödvändigtvis identiska sådana, **men de måste ha liknande tekniska egenskaper och liknande funktion.**

Markhantering av erkända **assistanshundar**, i förekommande fall.

Förmedling, i tillgänglig form, av den information som behövs för ombord- och avstigning.

BILAGA III**Assistans ombord på fartyg**

Transport av erkända assistansdjur ombord, med förbehåll för nationella bestämmelser.

Utöver medicinsk utrustning, transport av upp till två rörelsehjälpmedel per person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet elektriska rullstolar.

Förmedling av väsentlig information, i tillgänglig form, om en resa.

Alla rimliga ansträngningar för att anpassa sittplatsen så att behoven för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet tillgodoses, på begäran och med förbehåll för säkerhetskrav och tillgång.

Assistans för att ta sig till toaletten om så är nödvändigt.

Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assisteras av en ledsagare ska trafikföretaget göra alla rimliga ansträngningar för att ledsagaren ska få en sittplats bredvid personen med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet.

Torsdag 23 april 2009

BILAGA IV

Utbildning om funktionshinder

Utbildning om medvetenhet rörande funktionshinder

Utbildningen av personal som är i direkt kontakt med resenärerna inbegriper följande:

- Medvetenhet om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inlärningsvärigheter, inbegripet hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller rörlighetsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med nedsatt rörlighet stöter på, inbegripet attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända assistansdjur, inbegripet deras roll och behovet av dem.
- Hantering av oväntade händelser.
- Kunskap om mänskligt beteende och metoder för kommunikation med döva personer och personer med nedsatt hörsel, personer med nedsatt syn, personer med talsvärigheter och personer med inlärningsvärigheter.
- Allmän medvetenhet om IMO:s riktlinjer om handikappanpassning av fartyg.
- Hantering av rullstolar och andra rörelsehjälpmedel på ett varsamt sätt för att undvika skador (för alla delar av personalen med ansvar för bagagehantering om sådan förekommer).

Utbildning om assistans av personer med funktionshinder

Utbildning av personal som ger assistans till personer med nedsatt rörlighet inbegriper följande:

- Hur man kan hjälpa rullstolsanvändare flytta sig i och ur en rullstol.
- Hur man ger assistans till personer med nedsatt rörlighet som reser med **en assistanshund**, inbegripet dessa **hundars** roll och behov.
- Tekniker för att eskortera blinda personer och personer med nedsatt syn **■**.
- Förståelse av de typer av utrustning som personer med nedsatt rörlighet använder som hjälp och kunskap om hur sådan utrustning hanteras.
- Användning av den gällande utrustningen för assistans vid ombordstigning och avstigning och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid ombordstigning och avstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med nedsatt rörlighet.
- Tillräcklig förståelse av behovet av tillförlitlig och yrkeskunnig assistans. Även medvetenhet om det att vissa passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva känslor av sårbarhet under resan eftersom de är beroende av den assistans som ges.
- Kunskaper om första hjälpen.