

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 1177/2010

av den 24 november 2010

om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionsätt, särskilt artiklarna 91.1 och 100.2,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

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

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Unionens åtgärder på sjötransportområdet bör bland annat ha som syfte att säkerställa att passagerarna har en hög skyddsnivå som är jämförbar med den som gäller för andra transportsätt. Dessutom bör de allmänna konsumentskyddskraven beaktas fullt ut.

⁽¹⁾ EUT C 317, 23.12.2009, s. 89.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 april 2009 (EUT C 184 E, 8.7.2010, s. 293), rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 11 mars 2010 (EUT C 122 E, 11.5.2010, s. 19), Europaparlamentets ståndpunkt av den 6 juli 2010 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 11 oktober 2010

- (2) Eftersom passageraren till sjöss och på inre vattenvägar är den svagare parten i ett transportavtal bör alla sådana passagerare garanteras en lägsta skyddsnivå. Ingenting bör hindra transportörerna från att erbjuda avtalsvillkor som är gynnsammare för passagerarna än de villkor som fastställs i denna förordning. Syftet med denna förordning är emellertid inte att ingripa i affärsförhållanden mellan företag avseende godstransporter. Särskilt avtal mellan en åkare och en transportör bör inte anses vara ett transportavtal enligt definitionen i denna förordning och bör därför inte ge åkaren eller dennes personal rätt till ersättning enligt denna förordning vid förseningar.

- (3) Skyddet av passagerare bör inte enbart omfatta passagerartransporter mellan hamnar belägna inom medlemsstaternas territorium, utan också passagerartransporter mellan sådana hamnar och hamnar utanför medlemsstaternas territorium, med beaktande av risken för snedvridning av konkurrensen på marknaden för passagerartrafik. Därför bör begreppet "unionstransportör" i denna förordning tolkas så brett som möjligt utan att påverka andra unionsrättsakter, t.ex. rådets förordning (EEG) nr 4056/86 av den 22 december 1986 om detaljerade regler för tillämpningen av artiklarna 85 och 86 i fördraget på sjöfarten ⁽³⁾ och rådets förordning (EEG) nr 3577/92 av den 7 december 1992 om tillämpning av principen om frihet att tillhandahålla tjänster på sjötransportområdet inom medlemsstaterna (cabotage) ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ EGT L 378, 31.12.1986, s. 4.

⁽⁴⁾ EGT L 364, 12.12.1992, s. 7.

- (4) Den inre marknaden för passagerartransporter till sjöss och på inre vattenvägar bör gagna den stora allmänheten. Det betyder att personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet, oavsett om detta orsakas av funktionsnedsättning, ålder eller andra faktorer, bör ha möjlighet att utnyttja passagerartransporter och kryssningar som är jämförbara med andra medborgares möjligheter. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har samma rättigheter som alla andra personer vad gäller fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.
- (5) Medlemsstater bör främja användningen av kollektivtrafik och samordnade biljetter för att till fullo utnyttja möjligheterna till samtrafik mellan olika transportslag och aktörer.
- (6) Mot bakgrund av artikel 9 i Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 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, utom när detta är motiverat av säkerhetsskäl och när det fastslås av behöriga myndigheter. De bör ha rätt till assistans i hamnar och ombord på passagerarfartyg. Med hänsyn till den sociala delaktigheten bör de berörda personerna få sådan assistans kostnadsfritt. Transportörerna bör fastställa tillgänglighetsvillkor, helst med användning av det europeiska standardiseringssystemet.
- (7) I samband med beslut om utformning av nya hamnar och terminaler och vid större renoveringar bör de organ som ansvarar för dessa anläggningar ta hänsyn till behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, i synnerhet med avseende på tillgänglighet, med särskild hänsyn till de krav som uppstår till följd av principen om "design för alla". Transportörerna bör ta hänsyn till sådana behov när de fattar beslut om utformning av nya passagerarfartyg eller renovering av passagerarfartyg i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/87/EG av den 12 december 2006 om tekniska föreskrifter för fartyg i inlandssjöfart⁽¹⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/45/EG av den 6 maj 2009 om säkerhetsbestämmelser och säkerhetsnormer för passagerarfartyg⁽²⁾.
- (8) Assistans i hamnar på en medlemsstats territorium bör bland annat göra det möjligt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att ta sig från en angiven
- ankomstpunkt i en hamn till ett passagerarfartyg samt från ett passagerarfartyg till en angiven avresepunkt i en hamn, inbegripet ombordstigning och landstigning.
- (9) När transportörer organiserar assistansen till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt utbildningen av sin personal bör de samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. I detta arbete bör de också beakta relevanta bestämmelser i den internationella konventionen och koden om normer för sjöfolks utbildning, certifiering och vakthållning samt rekommendationen från Internationella sjöfartsorganisationen (IMO) om handikappanpassning av passagerarfartyg för att tillgodose behoven hos äldre personer och personer med funktionshinder.
- (10) Bestämmelserna om ombordstigning för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet bör inte påverka de allmänna regler om passagerares ombordstigning som fastställts via gällande internationella eller nationella regler eller unionsregler.
- (11) Unionsrättsakter om passagerares rättigheter bör ta hänsyn till passagerarnas behov, i synnerhet de behov som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har, av att använda olika transportslag och på ett smidigt sätt kunna byta mellan dessa, med förbehåll för de tillämpliga säkerhetsbestämmelserna för driften av fartyg.
- (12) Om en persontransport eller kryssning ställs in eller förseningar uppstår bör passagerarna underrättas på ett adekvat sätt. Informationen bör underlätta för passagerarna att vidta nödvändiga åtgärder och om nödvändigt inhämta information om alternativa förbindelser.
- (13) De olägenheter som passagerarna upplever till följd av inställda resor eller kraftiga förseningar bör minimeras. Passagerarna bör därför tas om hand på ett adekvat sätt och ges möjlighet att annullera resan och få ersättning för biljetten eller göra en ombokning på tillfredsställande villkor. Lämplig inkvartering för passagerarna behöver inte nödvändigtvis vara hotellrum utan kan även vara annan lämplig inkvartering som finns tillgänglig, beroende på framför allt omständigheterna i varje enskilt fall, passagerarnas fordon och fartygets egenskaper. I detta sammanhang och i vederbörligt motiverade fall med extraordinära och brådskande omständigheter bör transportörer ha möjlighet att till fullo utnyttja tillgängliga relevanta resurser i samarbete med civila myndigheter.

(1) EUT L 389, 30.12.2006, s. 1.

(2) EUT L 163, 25.6.2009, s. 1.

- (14) Transportörerna bör se till att ersättning betalas ut till passagerarna om passagerartransporter ställs in eller blir försenade, baserat på en procentandel av biljettpriset, utom när den inställda transporten eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget eller på extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.
- (15) I enlighet med allmänt accepterade principer bör transportörerna ha bevisbördan för att visa att en inställd resa eller försening beror på sådana väderförhållanden eller extraordinära omständigheter.
- (16) Väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget bör omfatta men inte begränsas till hårda vindar, kraftig sjögång, starka strömmar, svåra isförhållanden, extremt höga eller låga vattennivåer, orkaner, tornador och översvämningar.
- (17) Extraordinära omständigheter bör omfatta men inte begränsas till naturkatastrofer som eldsvådor och jordbävningar, terrorattacker, krig och väpnade militära eller civila konflikter, uppror, militära eller illegala konfiskeringar, arbetskonflikter, landsättning av sjuka, skadade eller avlidna personer, sök- och räddningsinsatser till sjöss eller på inre vattenvägar, åtgärder som är nödvändiga för att skydda miljön, trafikledningsorgans eller hamnmyndigheters beslut, eller behöriga myndigheters beslut avseende allmän ordning och säkerhet, samt för att uppfylla akuta transportbehov.
- (18) Transportörerna bör i samarbete med intressegrupper, näringslivsorganisationer, konsumentorganisationer, passagerare, personer med funktionshinder eller personer med nedsatt rörlighet vidta åtgärder på nationell eller europeisk nivå för att förbättra omhändertagandet av och assistansen till passagerare vid störningar av resan, särskilt när det gäller kraftiga förseningar eller inställda resor. Nationella tillsynsorgan bör informeras om dessa arrangemang.
- (19) Europeiska unionens domstol har redan fastställt att problem som leder till inställda resor eller förseningar kan anses bero på extraordinära omständigheter endast om de orsakas av händelser som inte ingår i det normala utförandet av transportörens verksamhet och som står utanför dennes kontroll. Det bör noteras att väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget förvisso står utanför transportörens kontroll.
- (20) Denna förordning bör inte påverka andra rättigheter för passagerare som fastställs i rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang ⁽¹⁾. Denna förordning bör inte vara tillämplig om ett paketarrangemang ställs in av andra skäl än att passagerartransporten eller kryssningen ställs in.
- (21) Passagerarna bör få fullständig information om sina rättigheter enligt denna förordning i former som är tillgängliga för alla, så att de kan utöva dessa rättigheter på ett effektivt sätt. Rättigheterna för passagerare bör inbegripa erhållandet av information om passagerartransporten eller kryssningen före och under resan. All viktig information till passagerarna bör också lämnas i en form som är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, där passagerarna får tillgång till samma information med hjälp av t.ex. text, punktskrift, audioformat, videoformat och/eller elektroniska format.
- (22) Passagerarna bör kunna utöva sina rättigheter med hjälp av lämpliga och tillgängliga klagomålsförfaranden som transportörerna och terminaloperatörerna har inrättat inom sina respektive behörighetsområden eller, i förekommande fall, genom att lämna klagomål till det eller de organ som medlemsstaten i fråga har utsett för detta ändamål. Transportörerna och terminaloperatörerna bör svara på passagerarnas klagomål inom en fastställd tidsperiod, med beaktande av att om de underlåter att reagera på ett klagomål skulle detta kunna läggas dem till last.
- (23) Med beaktande av de förfaranden som en medlemsstat inrättat för inlämnande av klagomål, bör ett klagomål som gäller assistans i en hamn eller ombord på ett fartyg helst riktas till det eller de organ som har utsatts för att se till att denna förordning efterlevs i den medlemsstat där ombordstigningshamnen är belägen och, för passagerartransporter från ett tredjeland, där landstigningshamnen är belägen.
- (24) Medlemsstaterna bör se till att denna förordning efterlevs samt utse ett eller flera behöriga tillsynsorgan för övervakning och genomförande. Detta påverkar inte passagerarnas rätt att få sin sak prövad i domstol i enlighet med nationell lagstiftning.
- (25) Det eller de organ som har ansvar för genomförandet av denna förordning bör vara oberoende av kommersiella intressen. Varje medlemsstat bör utse minst ett organ som,

⁽¹⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

i tillämpliga fall, ges behörighet och kapacitet att undersöka enskilda klagomål och underlätta tvistlösning. Passagerare bör ha rätt att få ett underbyggt svar från det behöriga organet inom rimlig tid. Med tanke på hur viktig tillförlitlig statistik är för genomförandet av denna förordning, i synnerhet när det gäller att säkerställa en samstämmig tillämpning inom hela unionen, bör rapporterna från organen om möjligt innehålla statistik över klagomål och vilka resultat de gav.

- (26) Medlemsstaterna bör fastställa sanktioner som ska gälla vid överträdelser av denna förordning och se till att de tillämpas. Dessa sanktioner bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (27) Eftersom målen för denna förordning, nämligen att säkerställa en hög nivå för skydd av och assistans till passagerare 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 de därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att nå dessa mål.
- (28) Kontrollen av efterlevnaden 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 konsumentskyddssamarbete")⁽¹⁾. Den förordningen bör därför ändras i enlighet med detta.
- (29) 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 respekteras och följas strikt för att garantera rätten till privatliv för fysiska och juridiska personer och för att säkerställa att den begärda informationen och rapporterna endast används för att fullfölja de skyldigheter som fastställs i denna förordning och inte används på ett sätt som skadar sådana personer.
- (30) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och de principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, som det hänvisas till i artikel 6 i fördraget om Europeiska unionen.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler om transport till sjöss och på inre vattenvägar vad gäller följande:

- a) Icke-diskriminering mellan passagerare när det gäller de transportvillkor som transportörerna erbjuder.
- b) Icke-diskriminering av och assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- c) Passagerares rättigheter vid inställda resor eller förseningar.
- d) Minsta information som ska lämnas till passagerarna.
- e) Hantering av klagomål.
- f) Allmänna regler om kontroll av efterlevnaden.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på passagerare som reser
 - a) med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium,
 - b) med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen utanför en medlemsstats territorium och landstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium, förutsatt att transporten genomförs av en unionstransportör enligt definitionen i artikel 3 e,
 - c) på en kryssning där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium. Artiklarna 16.2, 18, 19, 20.1 och 20.4 ska dock inte tillämpas på dessa passagerare.
2. Denna förordning ska inte tillämpas på passagerare som reser
 - a) med fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare,
 - b) med fartyg som har en besättning med ansvar för fartygets drift som inte uppgår till fler än tre personer eller när sträckan för den totala passagerartransporten understiger 500 meter enkel resa,
 - c) på andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar, eller

d) med fartyg som inte drivs mekaniskt eller med ursprungliga historiska passagerarfartyg konstruerade före 1965 eller kopior av sådana, till övervägande del byggda i de ursprungliga materialen och certifierade för högst 36 passagerare.

3. Medlemsstaterna får, under två år från och med den 18 december 2012, undanta från tillämpningen av denna förordning sjögående fartyg på mindre än 300 bruttotonn som används för inhemska transporter, förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning.

4. Medlemsstaterna får undanta från tillämpningen av denna förordning passagerartransporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster, avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster, förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är likvärdigt garanterade i nationell lagstiftning.

5. Utan att detta påverkar direktiv 2006/87/EG och direktiv 2009/45/EG, ska ingenting i denna förordning tolkas som tekniska krav som ålägger transportörer, terminaloperatörer eller andra personer eller företag skyldigheter att ändra eller ersätta fartyg, infrastruktur, hamnar eller hamnterminaler.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

a) *person med funktionshinder* eller *person med nedsatt rörlighet*: en person vars rörlighet är nedsatt i samband med utnyttjande av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder, och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov beträffande de tjänster som alla passagerare har tillgång till,

b) *medlemsstats territorium*: ett territorium inom vilket fördraget är tillämpligt enligt artikel 355 i fördraget på de villkor som fastställs där,

c) *villkor för tillgänglighet*: relevanta normer och riktlinjer för samt information om tillgängligheten hos hamnterminaler och fartyg, inbegripet deras installationer för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet,

d) *transportör*: en fysisk eller juridisk person som inte är en researrangör, resebyrå eller biljettutfärdare, och som erbjuder transporter i form av passagerartransporter eller kryssningar till allmänheten,

e) *unionstransportör*: en transportör som är etablerad inom en medlemsstats territorium eller erbjuder transporter i form av passagerartransporter till eller från en medlemsstats territorium,

f) *passagerartransport*: kommersiell passagerartrafik till sjöss eller på inre vattenvägar enligt en offentliggjord tidtabell,

g) *integrerade tjänster*: transporttjänster som inom ett fastställt geografiskt område är sammanbundna med varandra, med en enda informationstjänst, ett enda biljettsystem och en enda tidtabell,

h) *utförande transportör*: en annan person än transportören vilken faktiskt utför hela eller en del av transporten,

i) *inre vattenväg*: naturlig eller konstgjord vattenförekomst, eller system med sammanbundna vattenförekomster, som används för transport, t.ex. sjöar, floder eller kanaler, eller kombinationer av dessa,

j) *hamn*: en plats eller ett geografiskt område där det har gjorts sådana förbättringsarbeten och finns sådana anläggningar som krävs för att möjliggöra mottagande av fartyg, från vilka passagerare regelbundet kan gå ombord eller i land,

k) *hamnterminal*: en terminal bemannad av en transportör eller terminaloperatör i en hamn med anläggningar, t.ex. incheckning, biljettluckor eller vänthallar, och personal för ombordstigning och landstigning av passagerare som reser med en passagerartransport eller på en kryssning,

l) *fartyg*: farkost som används för trafik till sjöss eller på inre vattenvägar,

m) *transportavtal*: ett avtal om transport mellan en transportör och en passagerare om tillhandahållande av en eller flera passagerartransporter eller kryssningar,

n) *biljett*: en giltig färdhandling eller annat bevis på transportavtal,

o) *biljettutfärdare*: återförsäljare som ingår transportavtal för en transportörs räkning,

p) *resebyrå*: återförsäljare som agerar för en passagerares eller en researrangörs räkning vid ingående av transportavtal,

q) *researrangör*: annan arrangör eller återförsäljare av resepaket än en transportör, i den mening som avses i artikel 2.2 och 2.3 i direktiv 90/314/EEG,

r) *bokning*: bokning av en specifik avgång för en passagerartransport eller en kryssning,

- s) *terminaloperatör*: ett privat eller offentligt organ inom en medlemsstats territorium med ansvar för administration och skötsel av en hamnterminal,
- t) *kryssning*: en transport till sjöss eller på inre vattenvägar som bedrivs enbart i nöjes- eller rekreationssyfte, kompletterad med inkvartering och andra tjänster och som varar mer än två övernattningsombord,
- u) *sjöfartsolycka*: förlisning, kantring, sammanstötning eller strandning av fartyget, explosion eller brand i fartyget eller fel i fartyget.

Artikel 4

Biljetter och icke-diskriminerande avtalsvillkor

1. Transportören ska utfärda en biljett till passageraren, såvida inte andra handlingar ger rätt till transport enligt nationell lagstiftning. Biljetter får utfärdas i elektronisk form.
2. Utan att det påverkar subventionerade taxor, ska de avtalsvillkor och taxor som tillämpas av transportörer eller biljettutfärdare erbjudas till allmänheten utan någon som helst direkt eller indirekt diskriminering på grundval av den slutliga kundens nationalitet eller transportörernas eller biljettutfärdarens etableringsort inom unionen.

Artikel 5

Andra utförande parter

1. Transportörer, resebyråer, researrangörer eller terminaloperatörer som anförtrott en utförande transportör, biljettutfärdare eller annan person utförandet av åligganden enligt denna förordning ska ändå vara ansvariga för den utförande partens handlande eller underlåtenhet, när denne handlar inom ramen för sitt uppdrag.
2. Förutom vad som sägs i punkt 1 ska dessutom den part som transportören, resebyrån, researrangören eller terminaloperatören har anförtrott att utföra ett åliggande även omfattas av bestämmelserna i denna förordning, inbegripet bestämmelser om ansvarskyldighet och invändningar, med avseende på det åliggande som anförtrotts.

Artikel 6

Ansvarsbegränsning

Rättigheterna och skyldigheterna enligt denna förordning får inte åsidosättas eller begränsas, i synnerhet inte genom undantag eller restriktioner i transportavtalet.

KAPITEL II

RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET

Artikel 7

Rätt till transport

1. Transportörer, resebyråer eller researrangörer får inte med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet i sig vägra att godkänna en bokning, att utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett eller att tillåta ombordstigning.
2. Bokningar och biljetter ska utan extra kostnad erbjudas till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet enligt samma villkor som gäller för alla andra passagerare.

Artikel 8

Undantag och särskilda villkor

1. Genom undantag från artikel 7.1 får transportörer, resebyråer och researrangörer vägra att godkänna en bokning, utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett eller tillåta ombordstigning för en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet
 - a) för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav som fastställts i internationell lagstiftning, unionslagstiftning eller nationell lagstiftning eller för att uppfylla säkerhetskrav som fastställts av de behöriga myndigheterna,
 - b) om utformningen av passagerarfartyget eller av hamnens infrastruktur och utrustning, inbegripet hamnterminaler, gör det omöjligt att låta vederbörande stiga ombord, gå i land eller befordras på ett säkert eller operativt möjligt sätt.
2. Om vägran att godkänna en bokning, eller utfärda eller på annat sätt tillhandahålla en biljett, grundas på de skäl som anges i punkt 1, ska transportören, resebyråerna och researrangörerna göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda den berörda personen ett godtagbart transportalternativ med en passagerartransport eller en kryssning som transportören utför.

3. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som har en bokning eller en biljett och som uppfyllt kraven som avses i artikel 11.2 ändå vägras ombordstigning på grundval av denna förordning, ska denna person och eventuella ledsagare som avses i punkt 4 i den här artikeln ges möjlighet att välja mellan rätt till återbetalning och ombokning i enlighet med i bilaga I. Rättigheten till en returreisa eller ombokning gäller under förutsättning att alla säkerhetskrav uppfylls.

4. Om detta är absolut nödvändigt får transportörer, resebyråer och researrangörer, enligt samma villkor som anges i punkt 1, kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person som kan ge den assistans som personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet behöver. När det gäller passagerartransporter ska en sådan ledsagares resa vara kostnadsfri.

5. När transportörer, resebyråer eller researrangörer tillämpar bestämmelserna i punkterna 1 eller 4 ska de omedelbart underätta personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet om de specifika skälen till detta. På begäran ska dessa skäl skriftligen meddelas personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom fem arbetsdagar efter begäran. Vid vägran enligt punkt 1 a ska en hänvisning till de tillämpliga säkerhetskraven göras.

Artikel 9

Tillgänglighet och information

1. I samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska transportörer och terminaloperatörer, i förekommande fall genom sina organisationer, ha eller fastställa icke-diskriminerande villkor för tillgänglighet för befordran av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet och deras ledsagare. Villkoren för tillgänglighet ska på begäran meddelas de nationella tillsynsorganen.

2. Transportörerna och terminaloperatörerna ska offentliggöra villkoren för tillgänglighet som anges i punkt 1 fysiskt eller på Internet, på begäran i en tillgänglig form, på samma språk som det på vilket information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

3. Researrangörer ska tillhandahålla villkoren för tillgänglighet 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.

4. Transportörer, resebyråer och researrangörer ska se till, inbegripet vid bokning och information på Internet, att all relevant information om transportvillkoren, information om resan och villkoren för tillgänglighet finns att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. Personer som har behov av assistans ska erhålla en bekräftelse på denna assistans på något sätt, inbegripet i elektroniskt format eller textmeddelande (sms).

Artikel 10

Rätt till assistans i hamnar och ombord på fartyg

Om inte annat följer av villkoren för tillgänglighet som anges i artikel 9.1 ska transportörer och terminaloperatörer inom sina

respektive behörighetsområden ge personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans i enlighet med bilagorna II och III i hamnar, inbegripet vid ombordstigning och landstigning, och ombord på fartyg. Assistansen ska om möjligt anpassas till de individuella behoven hos personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 11

Villkor för assistans

1. Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet i enlighet med artikel 10 förutsatt att:

a) Transportören eller terminaloperatören underrättas på något sätt, inbegripet elektroniskt eller via sms, om personens behov av denna assistans senast 48 timmar innan assistansen behövs, om inte passageraren och transportören eller terminaloperatören kommer överens om en kortare tid.

b) Personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inställer sig personligen i hamnen eller på den anvisade platsen enligt artikel 12.3

i) vid den tidpunkt som transportören skriftligen har fastställt, dock inte mer än 60 minuter före angiven ombordstigningstid, eller

ii) om ingen tidpunkt har fastställts, senast 60 minuter före den angivna avgångstiden, om inte passageraren och transportören eller terminaloperatören kommer överens om en kortare tid.

2. Förutom vad som sägs i punkt 1 ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, vid tidpunkten för bokningen eller förköpet av biljett, underrätta transportören om sina särskilda behov i fråga om inkvartering, sittplatser eller särskild service eller sitt behov av att medföra medicinsk utrustning, förutsatt att behovet i fråga är känt vid den tidpunkten.

3. En underrättelse som görs enligt punkterna 1 a och 2 får alltid lämnas till den resebyrå eller researrangör hos vilken biljetten köptes. Om biljetten omfattar flera resor ska det vara tillräckligt med en enda underrättelse förutsatt att tillbörlig information lämnas om tidpunkterna för efterföljande resor. Passageraren ska erhålla en bekräftelse på att underrättelsen om behovet av assistans har skett på tillbörligt sätt i enlighet med punkterna 1 a och 2.

4. Om ingen underrättelse görs enligt punkterna 1 a och 2 ska transportörerna och terminaloperatörerna ändå göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan gå ombord på och i land från fartyget samt resa med fartyget.

5. När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en erkänd ledarhund, ska denna få åtfölja personen vid transporten förutsatt att transportören, resebyrå eller researrangören underrättas i enlighet med tillämpliga nationella regler om transport av erkända ledarhundar ombord på passagerarfartyg, i den mån sådana regler finns.

Artikel 12

Mottagning av underrättelser och anvisning av mötesplatser

1. Transportörer, terminaloperatörer, resebyråer och researrangörer ska vidta alla åtgärder som är nödvändiga för begäran om underrättelse och mottagning av underrättelser utförda i enlighet med artikel 11.1 a och 11.2. Denna skyldighet ska gälla vid alla deras försäljningspunkter, inbegripet försäljning per telefon och på Internet.

2. När resebyråer eller researrangörer mottar en underrättelse enligt punkt 1 ska de under ordinarie arbetstid och utan dröjsmål vidarebefordra denna information till transportören eller terminaloperatören.

3. Transportörer och terminaloperatörer ska anvisa platser i eller utanför hamnterminaler, där personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan anmäla sin ankomst och begära assistans. Dessa platser ska vara tydligt skyltade och i tillgänglig form erbjuda grundläggande information om hamnterminalen och den assistans som erbjuds.

Artikel 13

Kvalitetsnormer för assistans

1. Terminaloperatörer och transportörer som driver hamnterminaler eller utför passagerartransporter med totalt över 100 000 kommersiella passagerarrörelser under det föregående kalenderåret ska inom sina respektive behörighetsområden fastställa kvalitetsnormer för den assistans som anges i bilagorna II och III och, i tillämpliga fall genom sina organisationer, fastställa resurskrav för att uppfylla dessa normer i samarbete med organisationer som företräder personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. När kvalitetsnormerna fastställs ska full hänsyn tas till internationellt erkända strategier och uppförandekoder som syftar till att underlätta resandet för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, särskilt rekommendationen från IMO om anpassning av passagerarfartyg till äldres och funktionshindrades behov.

3. Terminaloperatörer och transportörer ska offentliggöra de kvalitetsnormer som avses i punkt 1, fysiskt eller på Internet i tillgänglig form och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare.

Artikel 14

Utbildning och instruktioner

Utan att det påverkar tillämpningen av den internationella konventionen och koden om normer för sjöfolks utbildning, certifiering och vakthållning och de bestämmelser som antagits enligt den reviderade konventionen för sjöfarten på Rhen och konventionen om regelverket för sjöfarten på Donau, ska transportörer och, i förekommande fall, terminaloperatörer införa förfaranden för utbildning om funktionshinder, inbegripet instruktioner, och se till att

- a) deras personal, inbegripet alla personer som anställts av någon annan utförande part, som ger direkt assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, har fått utbildning eller instruktioner enligt bilaga IV delarna A och B,
- b) deras personal som annars ansvarar för bokning och biljettförsäljning eller ombordstigning och landstigning, inbegripet personal som anställts av någon annan utförande part, har fått utbildning eller instruktioner enligt bilaga IV del A, och
- c) de personalkategorier som avses i leden a och b bibehåller sin kompetens genom t.ex. instruktioner eller fortbildningskurser när så är lämpligt.

Artikel 15

Ersättning för rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning

1. Transportörer och terminaloperatörer ska ansvara för skada som uppstått till följd av förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning som används av en person med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga, om den händelse som orsakade förlusten berodde på fel eller försummelse från transportörens eller terminaloperatörens sida. Fel eller försummelse från transportörens sida ska antas föreligga om skadan har vållats genom en sjöfartsolycka.

2. Den ersättning som avses i punkt 1 ska motsvara återanskaffningsvärdet av berörd utrustning eller, i förekommande fall, reparationskostnaderna.

3. Punkterna 1 och 2 ska inte tillämpas om artikel 4 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 392/2009 av den 23 april 2009 om transportörens skadeståndsansvar i samband med olyckor vid passagerarbefordran till sjöss⁽¹⁾ är tillämplig.

4. Vidare ska alla ansträngningar göras för att snabbt få fram tillfälliga ersättningshjälpmedel som utgör lämpliga alternativ.

⁽¹⁾ EUT L 131, 28.5.2009, s. 24.

KAPITEL III

**SKYLDIGHETER FÖR TRANSPORTÖRER OCH
TERMINALOPERATÖRER VID STÖRNINGAR AV RESAN***Artikel 16***Information vid inställda eller försenade avgångar**

1. Vid inställda eller försenade avgångar för passagerartransporter eller kryssningar ska transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören underrätta de passagerare som ska resa från hamnterminalen eller, i den mån det är möjligt, de passagerare som ska resa från hamnen om läget så snart som möjligt, dock senast 30 minuter efter angiven avgångstid, och om den beräknade avgångs- och ankomsttiden så snart som denna information finns tillgänglig.
2. Om passagerare missar en anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång, ska transportören och, i förekommande fall, terminaloperatören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörda passagerare om alternativa anslutningar.
3. Transportören eller, i förekommande fall, terminaloperatören ska se till att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får den information som krävs enligt punkterna 1 och 2 i tillgänglig form.

*Artikel 17***Assistans vid inställda eller försenade avgångar**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att en avgång med en passagerartransport eller en kryssning kommer att ställas in eller bli försenad med mer än 90 minuter i förhållande till den angivna avgångstiden, ska passagerare som reser från hamnterminaler kostnadsfritt erbjudas snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till väntetiden, förutsatt att sådana finns tillgängliga eller på ett rimligt sätt kan tillhandahållas.
2. Vid inställda eller försenade avgångar som medför att passageraren måste övernatta en eller flera nätter eller bli kvar längre än planerat, ska transportören om det är fysiskt möjligt kostnadsfritt erbjuda passagerare som reser från hamnterminaler lämplig inkvartering ombord eller i land och transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen, utöver de snacks, måltider eller förfriskningar som föreskrivs i punkt 1. Transportören får, för varje passagerare, begränsa den totala kostnaden för inkvartering i land till 80 EUR per natt, maximalt tre nätter, exklusive transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen.
3. När punkterna 1 och 2 tillämpas ska transportören särskilt uppmärksamma behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras eventuella ledsagare.

*Artikel 18***Ombokning och återbetalning vid inställda eller försenade avgångar**

1. Om en transportör på skäliga grunder kan anta att en passagerartransport kommer att ställas in eller att avgången från en hamnterminal försenas med mer än 90 minuter, ska passagerarna omedelbart få välja mellan
 - a) ombokning till en resa med jämförbara villkor enligt transportavtalet till slutdestinationen så snart som möjligt och utan extra kostnad,
 - b) återbetalning motsvarande biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returreisa till den första avresepunkten enligt transportavtalet så snart som möjligt.
2. Om en passagerartransport ställs in eller avgången från en hamn försenas med mer än 90 minuter, ska passagerarna ha rätt till sådan ombokning eller återbetalning motsvarande biljettpriset från transportören.
3. Den återbetalning som avses i punkterna 1 b och 2 ska göras inom sju dagar kontant, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller bankcheck och motsvara biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har genomförts och för den eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan. Efter överenskommelse med passageraren får återbetalningen även göras i form av värdebevis och/eller andra tjänster till ett belopp som motsvarar biljettens inköpspris, förutsatt att villkoren är flexibla, särskilt när det gäller giltighetsperioden och destinationen.

*Artikel 19***Ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst**

1. Passagerare kan, utan att förlora rätten till transport, begära att få ersättning från transportören om deras ankomst till slutdestinationen enligt transportavtalet försenas. Den lägsta ersättningen ska vara 25 % av biljettpriset för en försening på minst
 - a) en timme i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,
 - b) två timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
 - c) tre timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
 - d) sex timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.
- Om förseningen överskrider dubbla antalet timmar i leden a–d ska ersättning uppgå till 50 % av biljettpriset.

2. Passagerare som har ett abonnemang eller periodkort och som under dess giltighetstid upprepade gånger har drabbats av försenad ankomst får begära lämplig ersättning i enlighet med transportörens ersättningsbestämmelser. Dessa bestämmelser ska ange kriterierna för att fastställa försenad ankomst och beräkna ersättningen.

3. Ersättningen ska beräknas i proportion till det pris som passageraren faktiskt erlagt för den försenade passagerartransporten.

4. Om transporten avser en ut- och återresa ska ersättningen för försenad ankomst under antingen ut- eller återresan beräknas i proportion till halva det pris som erlagts för passagerartransporten.

5. Ersättningen ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in. Ersättningen får erläggas i form av värdebevis 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.

6. Ersättningen av biljettpriset får inte minskas genom avdrag för transaktionskostnader, till exempel avgifter eller telefon- eller portokostnader. Transportören får fastställa en lägsta gräns under vilken ingen ersättning ska utgå. Denna gräns får inte överskrida 6 EUR.

Artikel 20

Undantag

1. Artiklarna 17, 18 och 19 ska inte tillämpas på passagerare med öppna biljetter så länge som avgångstiden inte har specificerats, med undantag för resenärer som har ett abonnemang eller periodkort.

2. Artiklarna 17 och 19 ska inte tillämpas om passageraren informeras om att avgången är inställd eller försenad före biljettköpet eller om förseningen eller den inställda turen beror på ett fel av passageraren.

3. Artikel 17.2 ska inte tillämpas om transportören kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget.

4. Artikel 19 ska inte tillämpas om transportören kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar den säkra driften av fartyget, eller på extraordinära omständigheter som hindrar utförandet av passagerartransporten, och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Artikel 21

Ytterligare fordringar

Ingenting i denna förordning ska hindra passagerare från att inför nationella domstolar begära skadestånd i enlighet med nationell lagstiftning när det gäller förluster till följd av inställda eller försenade transporttjänster, inbegripet enligt direktiv 90/314/EEG.

KAPITEL IV

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OM INFORMATION OCH KLAGOMÅL

Artikel 22

Rätt till information om resan

Transportörer och terminaloperatörer ska inom sina respektive behörighetsområden ge passagerarna adekvat information i ett för alla tillgängligt format under hela resan och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. Särskild vikt ska fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Artikel 23

Information om passagerarnas rättigheter

1. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska inom sina respektive behörighetsområden se till att information om passagerarnas rättigheter enligt denna förordning görs offentligt tillgänglig ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna. Informationen ska, så långt det är möjligt, tillhandahållas i tillgänglig form och på samma språk som information i allmänhet görs tillgänglig för alla passagerare. När den informationen tillhandahålls ska särskild vikt fästas vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

2. För att uppfylla det informationskrav som avses i punkt 1 får transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter använda en sammanfattning av bestämmelserna i denna förordning som kommissionen utarbetat på Europeiska unionens samtliga officiella språk och gjort tillgänglig för dem.

3. Transportörer, terminaloperatörer och, i tillämpliga fall, hamnmyndigheter ska på lämpligt sätt ombord på fartygen, i hamnarna om det är möjligt och i hamnterminalerna informera passagerarna om kontaktuppgifterna till det tillsynsorgan som medlemsstaten i fråga har utsett enligt artikel 25.1.

*Artikel 24***Klagomål**

1. Transportörerna och terminaloperatörerna ska inrätta eller ha infört en tillgänglig mekanism för hantering av klagomål avseende rättigheter och skyldigheter som omfattas av denna förordning.

2. Om en passagerare som omfattas av denna förordning vill lämna in ett klagomål till transportören eller terminaloperatören, ska denne göra detta inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts. Inom en månad efter det att transportören eller terminaloperatören mottagit ett klagomål, ska denne underrätta passageraren om huruvida hans klagomål har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga två månader från mottagandet av ett klagomål.

KAPITEL V

EFTERLEVAD OCH NATIONELLA TILLSYNSORGAN*Artikel 25***Nationella tillsynsorgan**

1. Varje medlemsstat ska utse ett eller flera nya eller befintliga organ med ansvar för att denna förordning efterlevs när det gäller passagerartransporter och kryssningar från hamnar inom det egna territoriet och passagerartransporter från ett tredjeländ till sådana hamnar. Varje organ ska vidta de åtgärder som är nödvändiga för att se till att denna förordning efterlevs.

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 eller de organ som de har utsett enligt denna artikel.

3. Alla passagerare får lämna klagomål i enlighet med nationell lagstiftning till ett behörigt organ som har utsetts enligt punkt 1 eller till ett annat behörigt organ som en medlemsstat har utsett, när det gäller en påstådd överträdelse av denna förordning. Det behöriga organet ska inom rimlig tid ge passagerarna ett underbyggt svar på deras klagomål.

En medlemsstat får besluta

a) att passageraren som en första åtgärd ska lämna klagomålet enligt denna förordning till transportören eller terminaloperatören, och/eller

b) att det nationella tillsynsorganet eller annat behörigt organ som en medlemsstat utsett ska utgöra klagoinstans för de tvister som inte löses enligt artikel 24.

4. Medlemsstater som har valt att undanta vissa tjänster i enlighet med artikel 2.4 ska se till att det finns en jämförbar mekanism för kontroll av att passagerarnas rättigheter efterlevs.

*Artikel 26***Rapport om efterlevnad**

Senast den 1 juni 2015 och därefter vartannat år ska de tillsynsorgan som har utsetts enligt artikel 25 lämna en rapport om sin verksamhet under de två föregående kalenderåren, med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra bestämmelserna i denna förordning, närmare uppgifter om de sanktioner som har införts och statistiska uppgifter om de klagomål och sanktioner som har tillämpats.

*Artikel 27***Samarbete mellan tillsynsorgan**

De nationella tillsynsorgan som avses i artikel 25.1 ska utbyta information om sitt arbete och sina beslutsprinciper och sin beslutspraxis, i den utsträckning detta är nödvändigt för en enhetlig tillämpning av denna förordning. Kommissionen ska stödja tillsynsorganen i det arbetet.

*Artikel 28***Sanktioner**

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner vid överträdelse av bestämmelserna i denna förordning och vidta alla nödvändiga åtgärder för att se till att de följs. De fastställda sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler och åtgärder till kommissionen senast den 18 december 2012 och utan dröjsmål anmäla varje senare ändring som berör dem.

KAPITEL VI

SLUTBESTÄMMELSER*Artikel 29***Rapportering**

Senast den 19 december 2015 ska kommissionen lämna en rapport till Europaparlamentet och rådet om hur denna förordning tillämpas och om dess verkan. Denna rapport ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag för mer detaljerat genomförande av bestämmelserna i denna förordning eller om ändringar av förordningen.

Artikel 30

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

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

”18. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (*).

(*) EUT L 334, 17.12.2010, s. 1.”

Artikel 31

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 18 december 2012.

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

Utfärdad i Strasbourg den 24 november 2010.

På Europaparlamentets vägnar
J. BUZEK
Ordförande

På rådets vägnar
O. CHASTEL
Ordförande

BILAGA I

RÄTT TILL ÅTERBETALNING ELLER OMBOKNING FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER ELLER NEDSATT RÖRLIGHET ENLIGT ARTIKEL 8

1. När det hänvisas till denna bilaga ska personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få möjlighet att välja mellan följande, nämligen
 - a) — återbetalning inom sju dagar i kontanter, genom elektronisk banköverföring, bankgirering eller bankcheck motsvarande biljettens hela inköpspris, för den eller de delar av resan som inte har verkställts och för den eller de delar som redan har verkställts om resan inte längre tjänar något syfte i förhållande till passagerarens ursprungliga resplan, samt, där det är relevant,
 - en returtransport till den första avresepunkten, vid första möjliga tillfälle, eller
 - b) ombokning till en resa till slutdestinationen enligt transportavtalet så snart som möjligt med jämförbara villkor och utan extra kostnad, eller
 - c) ombokning till en resa till slutdestinationen enligt transportavtalet med jämförbara villkor vid 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 vad gäller rätten till ersättning när en sådan rätt uppstår enligt direktiv 90/314/EEG.
 3. När en stad eller en region har flera hamnar och en transportör erbjuder en passagerare en resa till en annan hamn än den som bokningen avsåg, ska transportören stå för kostnaderna för transport av passageraren från denna andra hamn antingen till den hamn som reservationen gällde eller till en annan närliggande destination som överenskommit med passageraren.
-

BILAGA II

ASSISTANS I HAMNAR, INKLUSIVE OMBORDSTIGNING OCH LANDSTIGNING, ENLIGT ARTIKLARNA 10 OCH 13

1. Den assistans och de arrangemang som är nödvändiga för att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna
 - anmäla sin ankomst till en hamnterminal eller, om det är möjligt, 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, genom utrese- och säkerhetskontrollerna,
 - gå ombord på fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
 - förflytta sig från fartygets dörr till sina sittplatser/områden,
 - förvara och hämta sitt bagage på fartyget,
 - förflytta sig från sina sittplatser till fartygets dörr,
 - stiga i land från fartyget, med hjälp av hissar, rullstolar eller annan assistans som i förekommande fall kan behövas,
 - hämta bagage, om nödvändigt, och fortsätta genom inrese- och tullkontrollerna,
 - förflytta sig från bagagehallen eller landstigningspunkten till en angiven utgång,
 - ta sig till toaletten (om sådan finns) om så är nödvändigt.
 2. När en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet åtföljs av en ledsagare måste den personen på begäran ges tillfälle att ge den assistans som behövs i hamnen och vid ombordstigning och landstigning.
 3. Hantering av all nödvändig rörlighetsutrustning, inklusive utrustning såsom elektriska rullstolar.
 4. Tillfällig ersättning av skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel med hjälpmedel som utgör ett lämpligt alternativ.
 5. Hantering av erkända ledarhundar, i förekommande fall.
 6. Förmedling, i tillgänglig form, av den information som behövs för ombordstigning och landstigning.
-

*BILAGA III***ASSISTANS OMBORD PÅ FARTYG ENLIGT ARTIKLARNA 10 OCH 13**

1. Transport av erkända ledarhundar ombord på fartyget, med förbehåll för nationella bestämmelser.
 2. Transport av medicinsk utrustning och de rörelsehjälpmedel som är nödvändiga för personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet, inbegripet elektriska rullstolar.
 3. Förmedling av väsentlig reseinformation i tillgänglig form.
 4. Alla rimliga ansträngningar för att anpassa sittplatsen så att behoven för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet på begäran tillgodoses, med förbehåll för säkerhetskrav och tillgång.
 5. Assistans för att ta sig till toaletten (om sådan finns) om så är nödvändigt.
 6. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assisteras av en ledsagare ska transportföretaget göra alla rimliga ansträngningar för att ledsagaren ska få en sittplats eller hytt bredvid personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
-

BILAGA IV

UTBILDNING, INKLUSIVE INSTRUKTIONER, OM FUNKTIONSHINDER ENLIGT ARTIKEL 14

A. Utbildning, inklusive instruktioner, för att höja medvetenheten rörande funktionshinder

Utbildning, inklusive instruktioner, för att höja medvetenheten rörande funktionshinder ska innehålla följande:

- Åtgärder för att höja medvetenheten om och lämpligt bemötande av passagerare med fysiska eller sensoriska hinder (hörsel och syn), dolda svårigheter eller inlärningssvårigheter, inklusive hur man skiljer mellan olika förmågor hos personer vars rörlighet eller orienterings- eller kommunikationsförmåga kan vara nedsatt.
- De hinder som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet stöter på, inbegripet attitydmässiga, miljömässiga, fysiska och organisatoriska hinder.
- Erkända ledarhundar, inbegripet deras roll och behovet av ledarhund.
- Hantering av oförutsedda händelser.
- Kunskap om mänskligt beteende och metoder för kommunikation med personer med nedsatt hörsel, nedsatt syn eller talsvårigheter och personer med inlärningsvårigheter.
- Allmän kunskap om IMO:s riktlinjer avseende rekommendationen om anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till äldre personer och personer med funktionshinder.

B. Utbildning av, inklusive instruktioner till, personal som ger assistans till personer med funktionshinder

Utbildning av, inklusive instruktioner till, personal som ger assistans till personer med funktionshinder innehåller följande:

- Hur man kan hjälpa rullstolsanvändare att ta sig i och ur en rullstol.
 - Hur man ger assistans till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet som reser med en erkänd ledarhund, inbegripet en sådan hunds roll och behov.
 - Tekniker för ledsagning av passagerare med nedsatt syn och för hantering och transport av erkända ledarhundar.
 - Förståelse av de typer av utrustning som personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet använder som hjälp och kunskap om aktsam hantering av sådan utrustning.
 - Användning av den gällande utrustningen för assistans vid ombordstigning och landstigning och kunskap om de lämpliga assistansförfaranden vid ombordstigning och landstigning som är avsedda att trygga säkerheten och värdigheten för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
 - Förståelse för behovet av tillförlitlig och professionell assistans. Även medvetenhet om det faktum att vissa personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan uppleva sig som sårbara under resan på grund av deras beroende av den assistans som ges.
 - Kunskaper om första hjälpen.
-