

Resumé af bestemmelserne om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje¹

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

Den indeholder bestemmelser om et minimum af rettigheder for passagerer, der rejser:

- med personbefordring, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område
- med personbefordring, der udbydes af EU-transportører fra en havn i et tredjeland til en havn på en medlemsstats område og
- på et krydstogt, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område².

Visse former for søtransport³ er dog ikke omfattet af forordningen.

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

Ret til information

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

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

Ret til ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

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

Ret til omsorg og assistance

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

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

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

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

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

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

Ret til at kræve delvis tilbagebetaling af billetprisen i tilfælde af forsinkelse ved ankomsten til bestemmelsesstedet.

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

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

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

- to timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer
- fire timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fire timer, men under otte timer
- seks timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end otte timer, men under fireogtyve timer eller
- Tolv timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer mere end fireogtyve timer.

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

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

a) personer med handicap og bevægelseshæmmede personer har ret til adgang til transport uden nogen form for diskrimination

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

Hvis det af sikkerhedsmæssige grunde ikke er muligt at bringe en person med handicap eller en bevægelseshæmmed person om bord på et skib, eller hvis ombordstigning på grund af skibets, udstyrets eller havneinfrastrukturens konstruktion er umulig, skal transportører, rejseagenter og rejsearrangører gøre en rimelig indsats for at tilbyde den berørte person en acceptabel, alternativ transportform. Personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer, som har reserveret plads, og som har oplyst transportøren om deres særlige behov, men som stadig nægtes ombordstigning, kan vælge mellem tilbagebetaling og omlægning af rejsen. Den sidste mulighed betinges dog af, at sikkerhedskravene overholdes.

Transportører, rejseagenter eller rejsearrangører må ikke kræve en højere pris for reservation eller billetkøb af personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer. Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal tilbydes billetter og reservationer på lige vilkår med andre passagerer.

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

b) Ret til særlig assistance

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer har ret til gratis assistance, der ydes af transportører og terminaloperatører i havne og om bord på skibe, herunder når passageren går om bord og fra borde.

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal ved reservation eller forudgående køb af billetter informere transportøren om deres særlige behov hvad angår kahyt-faciliteter, siddeplads, nødvendige tjenesteydelser eller et eventuelt behov for at medbringe medicinsk udstyr. I tilfælde af behov for anden hjælp skal personer med handicap og bevægelseshæmmede personer informere transportøren eller terminaloperatøren mindst 48 timer i forvejen, og de skal møde op på et aftalt tidspunkt forud for det offentliggjorte ombordstigningstidspunkt på et nærmere angivet sted.

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

I tilfælde, hvor en transportør eller en terminaloperatør ved fejl eller forsømmelse har forårsaget tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, der anvendes af en person med handicap eller en bevægelseshæmmed person, skal transportøren eller operatøren betale erstatning til personen svarende til omkostningerne ved nyanskaffelse af udstyret, eller hvis det er muligt at reparere udstyret, skal omkostningerne i forbindelse med reparationen dækkes.

Ret til at indgive klage til transportører og nationale håndhævelsesorganer

Passagererne kan indgive klage til transportører og terminaloperatører inden for to måneder efter den dato, hvor personbefordringen fandt sted eller skulle være fundet sted. Transportøren eller terminaloperatøren skal iværksætte et system til klagebehandling. Transportøren eller operatøren skal inden for denne ramme inden en måned fra modtagelsen af klagen meddele passageren, hvorvidt det vurderes, at klagen er begrundet, om den bliver afvist, eller om den stadig er under behandling. Inden to måneder efter modtagelse af klagen skal transportøren eller terminaloperatøren give passageren et endeligt svar på klagen.

Hvis du ikke mener, at du har fået dine rettigheder efter EU-forordningen skal du først klage skriftligt til rederiet, der stod for transporten eller til terminaloperatøren, hvis det vedrører havneterminalen. Hvis du ikke har fået svar inden to måneder, eller du ikke er tilfreds med svaret, kan du vælge at gå videre med sagen. Hvis du ønsker at klage over:

- Rederiet, der har stået for transporten: send din klage til *Søfartsstyrelsen*
- Havneterminalen og terminaloperatøren: send din klage til *Kystdirektoratet*
- En rejse til en pris af 800 kr. eller derover: send din klage til

Forbrugerklagenævnet

Håndhævelse af passagerrettighederne

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

I tilfælde, hvor en medlemsstat har besluttet at undtage personbefordring, der er omfattet af offentlige tjenesteydelseskontrakter eller integrerede tjenester fra forordningens anvendelsesområde, skal medlemsstaten sikre, at der forefindes en lignende håndhævelsesordning vedrørende passagerrettigheder.

¹ Resuméet er udfærdiget i overensstemmelse med artikel 23, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1177/2010. Dette resumé er ikke retligt bindende.

² Krydstogtpassagerer har ikke ret til omlægning af rejsen og tilbagebetaling i tilfælde af aflysning eller forsinket afgang, og de har ikke ret til kompensation i form af nedslag i billetprisen ved forsinket ankomst.

³ Skibe, der har certifikat til at transportere op til 12 passagerer, skibe, hvis besætning med ansvar for skibets drift udgøres af højst 3 personer, personbefordring, hvor den samlede rute i den ene retning er under 500 meter, udflygt og sightseeing, der ikke er krydstogter, og skibe, der ikke drives ved mekanisk kraft samt originale og individuelle kopier af historiske passagerskibe fra før 1965, som hovedsagelig er bygget af originale materialer, og som har certifikat til at befordre op til 36 passagerer, er udelukket.

Desuden kan medlemsstaterne beslutte ikke at anvende forordningen på skibe, der sejler i indenrigsfart, og som vejer mindre end 300 bruttotons, indtil den 17. december 2014, og i en ubegrænset periode på personbefordring, der er omfattet af forpligtelser til offentlig tjeneste, offentlige tjenesteydelseskontrakter eller integrerede tjenester, såfremt passagerrettighederne sikres i tilstrækkeligt omfang i henhold til den nationale lovgivning.