

Sammanfattning av bestämmelserna om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar¹

Förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar blir tillämplig den 18 december 2012.

Den ger minimirättigheter till passagerare som reser

- med passagerartransport där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium,
- med passagerartransport som genomförs av en unionstransportör och där ombordstigningshamnen är belägen utanför en medlemsstats territorium och landstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium och
- på en kryssning där ombordstigningshamnen är belägen inom en medlemsstats territorium².

Vissa kategorier av transporttjänster på vattenvägar är dock undantagna från bestämmelserna i förordningen³.

Förordningen (EU) nr 1177/2010 hindrar inte passagerare från att vid nationella domstolar, i enlighet med nationell lagstiftning, begära skadestånd för enskild skada som orsakats av inställda eller försenade transporttjänster.

Rätt till information

Alla passagerare som reser till sjöss eller på inre vattenvägar har rätt till adekvat information under hela resan. Denna rättighet omfattar rätten att bli informerad om passagerarrättigheter,

¹ Sammanfattning utarbetad i enlighet med artikel 23.2 i förordning (EU) nr 1177/2010. Denna sammanfattning saknar juridiskt värde.

² Kryssningspassagerare har inte rätt till ombokning och återbetalning vid inställda eller försenade avgångar och inte heller till ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst.

³ Förordningen ska inte tillämpas på fartyg som är certifierade för högst 12 passagerare, fartyg vars besättning med ansvar för fartygets drift inte uppgår till fler än tre personer, sträckor där den totala passagerartransporten understiger 500 meter enkel resa, andra utflykts- och sightseeingturer än kryssningar, fartyg som inte drivs mekaniskt liksom ursprungliga historiska passagerarfartyg konstruerade före 1965 eller kopior av sådana, till övervägande del byggda i de ursprungliga materialen och certifierade för högst 36 passagerare.

Förutsatt att passagerarnas rättigheter enligt denna förordning är tillräckligt säkerställda i nationell lagstiftning får medlemsstaterna dessutom till och med den 17 december 2014 undanta från tillämpningen av denna förordning sjögående fartyg på mindre än 300 bruttoton som används för inhemska transporter och på obestämd tid undanta från tillämpningen av denna förordning passagerartransporter som omfattas av förpliktelser om allmännyttiga tjänster, avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster.

om kontaktuppgifter till nationella tillsynsorgan och om villkor för tillgänglighet till transport för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Vid inställda eller försenade avgångar ska transportören eller terminaloperatören senast 30 minuter efter angiven avgångstid informera passagerarna om situationen liksom om den beräknade avgångs- och ankomsttiden, så snart som denna information finns tillgänglig.

Rätt till icke-diskriminerande avtalsvillkor

Ingen som köper biljett till vattenburen passagerartrafik eller kryssningar får bli direkt eller indirekt diskriminerad på grundval av sin nationalitet eller transportörens eller biljettutfärdarens etableringsort inom unionen.

Rätt till omhändertagande och assistans

Om en avgång med en passagerartransport eller en kryssning ställs in eller blir försenad med mer än 90 minuter, ska passagerare, om det är praktiskt möjligt, kostnadsfritt erbjudas snacks, måltider eller förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden.

Vid inställda eller försenade avgångar som medför att passageraren måste övernatta en eller flera nätter, ska transportören kostnadsfritt erbjuda passageraren lämplig inkvartering, ombord eller i land, och transport mellan hamnterminalen och inkvarteringen. En transportör som kan bevisa att den inställda turen eller förseningen beror på väderförhållanden som äventyrar en säker drift av fartyget befrias dock från skyldigheten att erbjuda kostnadsfri inkvartering.

Passageraren har inte rätt till assistans från transportören om han eller hon redan före biljettköpet informerats om att avgången är inställd eller försenad eller om förseningen eller den inställda turen beror på ett fel från passagerarens sida.

Rätt till ombokning och ersättning vid inställda eller försenade avgångar

Om en passagerartransport ställs in eller avgången försenas med mer än 90 minuter i förhållande till den angivna avgångstiden har resenären rätt att välja mellan

- ombokning till en resa till slutdestinationen så snart som möjligt med jämförbara villkor och utan extra kostnad och
- återbetalning motsvarande biljettpriset och, i tillämpliga fall, en kostnadsfri returresa till den första avsevärd punkten enligt transportavtalet så snart som möjligt.

Rätt till begäran om viss ersättning för biljettpriset vid försenad ankomst till slutdestinationen

Passagerare kan begära 25 % av biljettpriset i ersättning från transportören om ankomsten till slutdestinationen försenas med minst

- en timme i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,

- två timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
- tre timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
- sex timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.
- Passagerare kan begära 50 % av biljettpriset i ersättning från transportören om ankomsten till slutdestinationen försenas med minst
- två timmar i fråga om en planerad resa på upp till fyra timmar,
- fyra timmar i fråga om en planerad resa på över fyra timmar, men som inte överstiger åtta timmar,
- sex timmar i fråga om en planerad resa på över åtta timmar, men som inte överstiger 24 timmar, eller
- tolv timmar i fråga om en planerad resa på över 24 timmar.

Transportören befrias emellertid från skyldigheten att betala ersättning till passageraren vid försenad avgång om han kan bevisa att den inställda turen eller förseningen berodde på väderförhållanden som skulle ha äventyrat en säker drift av fartyget eller på extraordinära omständigheter som hindrat utförandet av passagerartransporten och som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Rättigheter för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet: för att passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska ha rätt till transport på samma villkor som andra passagerare har de, förutom de rättigheter som gäller för samtliga passagerare, följande rättigheter när de färdas med vattenburna transportmedel:

a) rätt för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att få tillgång till transport utan att diskrimineras

Transportörer, resebyråer eller researrangörer får inte med hänvisning till passagerarens funktionshinder eller nedsatta rörlighet vägra att godkänna en bokning, att tillhandahålla en biljett eller att tillåta ombordstigning.

Om det ur säkerhetssynpunkt eller på grund av utformningen av passagerarfartyget eller av hamnens infrastruktur och utrustning är omöjligt att låta en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet stiga ombord, måste transportörer, resebyråer och researrangörer göra alla rimliga ansträngningar för att erbjuda den berörda personen ett godtagbart transportalternativ. Om en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet har en bokning men nekas ombordstigning trots att han eller hon underrättat transportören om sina särskilda behov, har han eller hon rätt att välja mellan återbetalning och ombokning, där rätten till ombokning dock förutsätter att alla säkerhetskrav uppfylls.

Transportörer, resebyråer och researrangörer får inte be personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att betala ett högre pris vid bokning eller biljettköp. Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska erbjudas bokningar och biljetter enligt samma villkor som gäller för alla andra passagerare.

Transportörer och terminaloperatörer ska tillhandahålla icke-diskriminerande tillgänglighetsvillkor för befordran av personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet och deras ledsagare.

b) rätt till särskild assistans

Transportörer och terminaloperatörer ska ge personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kostnadsfri assistans ombord på fartyg och i hamnar, inbegripet vid ombordstigning och landstigning.

Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska vid tidpunkten för bokning eller förköpet av biljett underrätta transportören om sina särskilda behov i fråga om inkvartering, sittplatser eller särskild service och om sitt behov av att medföra medicinsk utrustning. För all annan assistans gäller att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska underrätta transportören eller terminaloperatören senast 48 timmar innan assistansen behövs och inställa sig personligen på anvisad plats vid överenskommen tidpunkt före den angivna avgångstiden.

c) rätt till ersättning för förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel

Vid förlust av eller skador på rörelsehjälpmedel eller annan specifik utrustning som används av en person med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga och om förlusten eller skadan berodde på fel eller försummelse från transportörens eller terminaloperatörens sida, är transportören eller terminaloperatören skyldig att betala personen med funktionshinder eller nedsatt rörelseförmåga en ersättning motsvarande återanskaffningsvärdet av berörd utrustning eller, om utrustningen kan repareras, kostnaderna i samband med reparationen.

Rätt att lämna klagomål till transportörer och nationella tillsynsorgan

Passagerare kan lämna klagomål till transportörer eller terminaloperatörer inom två månader från den dag då tjänsten utfördes eller borde ha utförts.

Transportören eller terminaloperatören ska ha upprättat ett system för hantering av klagomål. Inom ramarna för detta system måste besked lämnas till passageraren inom en månad om huruvida klagomålet godtas, tillbakavisas eller fortfarande är under övervägande. Transportören eller terminaloperatören måste komma med ett slutgiltigt svar inom två månader från det att klagomålet inkommit.

En passagerare kan lämna klagomål till nationella tillsynsorgan om han eller hon anser att bestämmelserna i förordning (EU) nr 1177/2010 överträtts.

Kontroll av att passagerarnas rättigheter efterlevs utförd av nationella tillsynsorgan eller jämförbara mekanismer

I medlemsstaterna ska det finnas särskilda nationella tillsynsorgan som ser till att de rättigheter och skyldigheter som fastställs i förordning (EU) nr 1177/2010 efterlevs när det gäller passagerartransporter och kryssningar från hamnar belägna på en medlemsstats territorium och passagerartransporter från ett tredje land till sådana hamnar.

Om en medlemsstat har beslutat att undanta passagerartransporter som omfattas av avtal om allmännyttiga tjänster eller integrerade tjänster från tillämpningen av denna förordning, måste medlemsstaten i fråga se till att det finns en jämförbar mekanism som kontrollerar att passagerarnas rättigheter efterlevs.

Summary of provisions concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway¹

Regulation (EU) No 1177/2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway becomes applicable on 18 December 2012.

It provides for a minimum set of rights for passengers travelling

- on passenger services where the port of embarkation is situated in a Member State,
- on passenger services operated by Union carriers from a port situated in a third country to a port situated in a Member State and
- on a cruise where the port of embarkation is situated in a Member State².

The Regulation does however, not apply to certain categories of waterborne transport services³.

Regulation (EU) No 1177/2010 does not preclude passengers from claiming damages before national courts in accordance with national law in respect of individualised damages resulting from cancellation or delay of transport services.

Right to information

All passengers travelling by sea or inland waterways have the right to adequate information throughout their travel. That right includes the right to be informed on passenger rights and contact details of the national enforcement bodies, and on the conditions of access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility.

In the event of cancellation or delay in departure, passengers have the right to be informed of the delay or cancellation by the carrier or terminal operator no later than 30 minutes after the

¹ Summary drafted in accordance with Article 23(2) of Regulation (EU) No 1177/2010. This summary has no legal value.

² Cruise passengers have no right to re-routing and reimbursement in case of cancelled or delayed departures and no right to compensation of the ticket price in case of delay in arrival.

³ Ships certified to carry up to 12 passengers, ships which have a crew responsible for the operation of the ship composed of not more than three persons, passenger services of less than 500 metres one way, excursion and sightseeing tours other than cruises and ships not propelled by mechanical means as well as original and individual replicas of historical passenger ships designed before 1965, built predominantly with the original materials certified to carry up to 36 passengers, are excluded.

In addition, Member States may decide not to apply the Regulation provided that the rights of passengers are adequately ensured under national law to seagoing ships of less than 300 gross tons operated in domestic transport until 17 December 2014 and for an indefinite period of time to passenger services covered by public service obligations, public service contracts or integrated services.

scheduled time of departure and of the estimated departure and arrival time as soon as that information becomes available.

Right to non-discriminatory contract conditions

All persons have the right not to be discriminated directly or indirectly based on their nationality or the place of the establishment of the carrier or ticket vendor within the Union when purchasing tickets of waterborne passenger transport services and cruises.

Right to care and assistance

In case of delay of more than 90 minutes or cancellation of a passenger service or cruise, and where reasonably possible, passengers shall be offered free of charge snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time.

Where the delay or cancellation of a departure necessitates one or more additional nights of stay for the passenger, he or she shall be offered adequate accommodation free of charge on board or ashore by the carrier and transport to and from the port terminal to the place of accommodation. Where a carrier proves that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship, he is relieved of the obligation to offer free accommodation.

The passenger is not entitled to assistance by the carrier, if he or she was informed of the cancellation or delay before the purchase of the ticket or where the cancellation or delay is caused by the fault of the passenger.

Right to re-routing and reimbursement in case of cancellation or delay of departure

In case of a delay of more than 90 minutes as compared to the scheduled time of departure or cancellation of a passenger service, passengers have a right to choose between

- re-routing to the final destination at no additional cost at the earliest opportunity under comparable conditions and
- reimbursement of the ticket price combined, where relevant, with a free of charge return service at the earliest opportunity to the first point of departure set out in the transport contract.

Right to request partial compensation of the ticket price in case of delay in arrival to the final destination

Passengers may request the compensation of 25% of the ticket price from the carrier, where the delay in arrival to the final destination exceeds

- 1 hour in case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 2 hours in case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;

- 3 hours in case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or
- 6 hours in case of a scheduled journey of more than 24 hours.

Passengers may request the compensation of 50% of the ticket price from the carrier, where the delay in arrival to the final destination exceeds

- 2 hours in case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 4 hours in case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;
- 6 hours in case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or
- 12 hours in case of a schedule journey of more than 24 hours.

The carrier is however relieved of the obligation to pay compensation to passengers in case of delay in arrival, if he proves that the delay resulted from weather conditions endangering the safe operation of the ship or from extraordinary circumstances hindering the performance of a passenger service which could not have been reasonably avoided.

Rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility: besides the general passenger rights, disabled persons and persons with reduced mobility have the following rights when travelling by waterborne transport so as to provide them with a right to transport on an equal footing with other passengers:

(a) right to access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility without any discrimination

Carriers, travel agents and tour operators may not refuse to accept a reservation, to provide a ticket or to embark persons on the grounds of their disability or reduced mobility.

Where it is not possible to carry a disabled person or a person with reduced mobility on board a ship for safety reasons or due to the impossibility of embarkation resulting from the design of the ship or port infrastructure and equipment, carriers, travel agents and tour operators have to make all reasonable efforts to propose the person concerned an acceptable alternative transport. Disabled persons and persons with reduced mobility who hold a reservation, who have notified the carrier of their specific needs but are still denied boarding may choose between reimbursement and re-routing, the latter being conditional on the fulfilment of safety requirements.

Carriers, travel agents or tour operators may not ask disabled persons or persons with reduced mobility to pay a higher cost for reservations or tickets. Tickets and reservations shall be offered to the disabled persons or persons with reduced mobility under the same conditions as to other passengers.

The carriers and terminal operators shall have in place non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons, persons with reduced mobility and accompanying persons.

(b) right to special assistance

Disabled persons and persons with reduced mobility have the right to free of charge assistance by carriers and terminal operators in ports and on board ships, including with embarkation and disembarkation.

Disabled persons and persons with reduced mobility have to notify the carrier at the time of reservation or advance purchase of the ticket of their specific needs regarding accommodation, seating, required services or their need to bring medical equipment. For any other assistance the disabled persons and persons with reduced mobility need to notify the carrier or terminal operator at least 48 hours in advance and have to present themselves at an agreed time ahead of the published embarkation time at a designated point.

(c) right to compensation for loss of or damage to mobility equipment

Where a carrier or terminal operator has caused loss or damaged of mobility equipment or other specific equipment used by a disabled person or a person with reduced mobility due to his neglect or fault, he has to pay the disabled person or the person with reduced mobility a compensation corresponding to the replacement value of the equipment concerned or, where it is possible to repair that equipment, the costs relating to repairs.

Right to submit complaints to the carriers and national enforcement bodies (NEBs)

Passengers may submit complaints to the carriers and terminal operators within two months from the date on which the service was performed or when it should have been performed.

The carrier or terminal operator has to have a complaint handling system in place. Within that framework he has to notify the passenger within 1 month of receipt of the complaint whether he considers the complaint to be substantiated, rejected or still considered. The carrier or terminal operator has to provide the passenger with a final reply within 2 months of receipt of the complaint.

Passengers may submit complaints about alleged infringements of Regulation (EU) No 1177/2010 to national enforcement bodies.

Enforcement of passenger rights by NEBs and comparable mechanisms

Within Member States the designated national enforcement bodies shall enforce the rights and obligations set out in Regulation (EU) No 1177/2010 as regards passenger services and cruises from ports situated on the territory of that Member State and passenger services from a third country to such ports.

Where a Member State has decided to exempt passenger transport services covered by public service contracts or integrated services from the scope of application of the Regulation, it will need to ensure that a comparable mechanism of enforcement of passenger rights has been put in place.