Yfirlit yfir ákvæði um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum[1]

Reglugerð Evrópusambandsins nr. 1177/2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum öðlaðist gildi innan EES þann 1. Júní 2016.

Reglugerðin veitir farþegum lágmarksréttindi sem ferðast:

- með því að nýta sér farþegaflutninga ef höfnin, þar sem farið er um borð í skipið, er staðsett á yfirráðasvæði EES ríkis,
- með því að nýta sér farþegaflutninga starfrækta af flutningsaðila í EES, frá höfn í þriðja ríki til hafnar í EES ríki,
- með því að nýta sér skemmtisiglingu ef höfnin, þar sem farið er um borð í skipið, er staðsett á yfirráðasvæði EES ríkis. [2]

Reglugerðin gildir hins vegar ekki um tiltekna flokka flutningaþjónustu á vatnaleiðum.[3]

Reglugerðin kemur ekki í veg fyrir að farþegar geri kröfu um skaðabætur, í samræmi við landslög og fyrir dómstólum í ríkjunum, að því er varðar persónulegt tjón sem hlýst þegar ferð á vegum flutningaþjónustu er aflýst eða henni seinkar.

Réttur til upplýsinga

Allir farþegar sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum eiga rétt á viðunandi upplýsingum meðan á ferð stendur. Sá réttur nær til upplýsinga um réttindi farþega og upplýsingar um hvernig hægt sé að ná sambandi við eftirlitsaðila, sem og upplýsingar um skilyrði fyrir aðgengi fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga að flutningsþjónustu.

Ef ferð er aflýst eða henni seinkar eiga farþegar rétt á því að flutningsaðili eða rekstraraðili hafnarmiðstöðvar upplýsi um seinkun eða aflýsingu ferðar eigi síðar en 30 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma. Farþegar eiga einnig rétt á því að vera upplýstir um áætlaða brottfarar- og komutíma um leið og þær upplýsingar liggja fyrir.

---

[1] Yfirlitið er gert í samræmi við 2. mgr. 23. gr. reglugerðar nr. 1177/2010. Yfirlitið hefur ekkert lagalegt gildi.

[2] Ef ferð er aflýst eða brottför seinkar eiga farþegar á skemmtaferðarskipum engan rétt á því að fá ferðinni breytt eða hana endurgreidda, né eiga þeir rétt til bóta fyrir andvirði farmiða ef komutíma seinkar.

[3] Skip sem mega flytja allt að 12 farþega, skip þar sem áhöfnin sem ber ábyrgð á siglingu skipsins samanstendur í mesta lagi af þremur einstaklingum, sigling með farþega þar sem önnur leiðin er styttri en 500 metrar, skoðunar- og kynnisferðir aðrar en skemmtisiglingar og skip sem eru ekki knúin áfram með vélrænum hætti, sem og frumgerð og endurgerðir sögulegra farþegaskipa sem voru hönnuð fyrir 1965 og smíðuð að mest leyti úr upprunalegu efni og mega flytja allt að 36 farþega, eru undanskilin.

Ríkjunum var einnig heimilt, fram til 17. desember 2014, að skilja undan gildissviði reglugerðarinnar hafskip sem vega undir 300 brúttótonn og sem notuð voru til flutninga innanlands, að því tilskildu að réttur farþega væri tryggður með fullnægjandi hætti í landslögum og ótímabundið farþegaflutninga sem falla undir skyldu til að veita opinbera þjónustu, opinbera þjónustusamninga eða samninga um samþætta þjónustu.

Bann við mismunun farþega í samningsskilmálum

Við kaup á miða vegna farþegaflutnings á vatnaleiðum skal almenningi standa til boða samningsskilmálar flutningsaðila eða farmiðasala og þau gjöld sem þeir leggja á, án beinnar eða óbeinnar mismununar á grundvelli þjóðernis kaupanda eða staðfestustaðar flutningsaðila eða farmiðasala innan EES.

Rétturinn til ummönnunar og aðstoðar

Þegar brottför farþegaflutnings eða skemmtisiglingar er aflýst eða seinkar um meira en 90 mínútur fram yfir áætlaðan brottfarartíma, skal bjóða farþegum upp á nasl, máltíð eða hressingu, án endurgjalds, í samræmi við lengd biðtímans, að því tilskildu að slíkt sé tiltækt eða raunhæft að útvega.

Ef ferð er aflýst eða henni seinkar og gista þarf eina nótt eða fleiri eða lengur en farþegi hafði upphaflega ætlað sér, skal flutningsaðili bjóða farþegum sem hefja ferð frá hafnarmiðstöðvum, án endurgjalds, upp á viðunandi gistiaðstöðu um borð í skipinu eða í landi sem og upp á flutning til og frá hafnarmiðstöð og gististað. Þegar flutningsaðili sannar að aflýsing eða seinkun sé af völdum veðursskilyrða svo stýring skipsins yrði ekki örugg, þá þarf ekki að veita ókeypis gistingu fyrir farþega.

Farþegi á ekki rétt á aðstoð frá flutningsaðila ef farþega var tilkynnt um aflýsinguna eða seinkun áður en farmiði var keyptur eða þegar aflýsing eða seinkun er af völdum farþegans.

Rétturinn til að fá siglingaleiðinni breytt eða endurgreiðslu vegna aflýsingar eða seinkunar á brottför

Ef brottför seinkar um meira en 90 mínútur miðað við ákvarðaðan brottfarartíma eða ef aflýsa þarf farþegaflutningnum, skal farþegi hafa rétt til að velja á milli þess:

- að fá ferðinni breytt til lokaákvörðunarstaðar, án viðbótarkostnaðar og við sambærileg skilyrði og þau sem tilgreind eru í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er,
- að fá andvirði farmiðans endurgreitt og, ef við á, fá endurgjaldslausa ferð til baka til fyrsta brottfararstaðar, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er.

Rétturinn til bóta að hluta af farmiðaverði vegna seinkunar á komu til lokaáfangastaða

Farþegar mega krefjast þess að 25% af andvirði farmiða verði endurgreitt af flutningsaðila ef seinkun á komu til lokaáfangastaðar er að a.m.k.:

a) ein klukkustund, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í allt að fjórar klukkustundir,
b) tvær klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í meira en fjórar klukkustundir en þó ekki meira en átta klukkustundir,
c) þrjár klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í meira en átta klukkustundir en þó ekki meira en 24 klukkustundir, eða
d) sex klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í meira en 24 klukkustundir.

Farþegar mega krefjast þess að 50% af andvirði farmiða verði bætt af flutningsaðila, ef seinkun á komu til lokaáfangastaðar er meira en:

- tvær klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi ekki yfir lengur en 4 klukkustundir;
- fjórar klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í meira fjórar klukkustundir, en þó ekki meira en átta klukkustundir;
- sex klukkustundir ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir í meira en átta 8 klukkustundir, en eigi meira en 24 klukkustundir; eða
- tólf klukkustundir, ef um er að ræða ferð sem áætlað er að standi yfir lengur en 24 klukkustundir.

Flutningsaðili er laus undan skuldbindingu sinni að greiða bætur til farþega vegna seinkunar á komu ef sýnt er fram á að ferð sé aflýst eða henni seinkað af völdum veðurskilyrða sem stofna siglingaöryggi skipsins í hættu eða af völdum óvenjulegra aðstæðna sem koma í veg fyrir að farþegaflutningar eigi sér stað og ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir, jafnvel þótt gripið hefði verið til allra réttmætra ráðstafana.

Réttur fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga

Fyrir utan almenn farþegaréttindi hafa fatlaðir einstaklingar og einstaklingar með skerta hreyfigetu eftirfarandi réttindi er þeir ferðast með skipum, þannig að þeir njóti réttinda til að ferðast með sambærilegum hætti og aðrir farþegar.

(a) réttur fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga til aðgangs að samgöngum án mismununar

Flutningsaðilum, ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum er óheimilt að neita farskráningu einstaklinga, að gefa út eða útvega farmiða eða að neita að hleypa farþega um borð í skip, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar.

Ef ógerlegt er að koma fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi um borð í skip vegna öryggisaðstæðna eða vegna hönnunar skips eða grunnvirkis og búnaðar hafnarsvæðisins, verða flutningsaðilar, ferðaskifstofur eða ferðaskipuleggjendur að leggja sig fram við að bjóða viðkomandi einstaklingi upp á annan viðunandi ferðarmáta. Ef fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi sem á bókað far eða hefur farmiða og hefur tilkynnt flutningsaðila um sérþarfir sínar er samt neitað að fara um borð, skal viðkomandi boðið að velja á milli þeirra kosta að nýta sér rétt til að fá ferðina endurgreidda eða velja aðra ferð, að því gefnu að allar öryggiskröfur séu uppfylltar í síðarnefnda tilvikinu.

Flutningsaðilar, ferðaskrifstofur eða ferðaskipuleggjendur mega ekki biðja fatlaðan einstakling eða einstakling með skerta hreyfigetu að borga viðbótargjald fyrir bókun eða farmiða. Miðar og bókanir skulu standa til boða fyrir fatlaða einstaklinga og einstaklinga með skerta hreyfigetu með sömu skilyrðum og gilda um alla aðra farþega.

Flutningsaðilar og rekstraraðilar hafnarmiðstöðva skulu fastsetja eða hafa fyrir hendi aðgengisskilyrði sem eru án mismununar að því er varðar flutning á fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum og fylgdarmönnum.

(b) rétturinn til sértækrar aðstoðar

Flutningsaðilar og rekstraraðilar hafnarmiðstöðva skulu, hvor á sínu valdssviði, veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð án endurgjalds í höfnum, þ.m.t. þegar þeir fara um borð í skip og frá borði, sem og um borð í skipum.

Fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar verða að tilkynna flutningsaðila á þeim tíma sem farmiði er bókaður, eða fyrirfram, um sérþarfir þeirra er varða gistingu, sætiskipan, nauðsynlega þjónustu eða þörf til að taka um borð sjúkrabúnað. Tilkynna skal um alla aðra þjónustu sem fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar þarfnast til flutningsaðila eða til rekstraraðila hafnarmiðstöðvar eigi síður en 48 klukkustundum fyrir brottför. Sá sem þarfnast aðstoðar skal mæta á umsamdan stað sjálfur, á réttum brottfarartíma.

(c) rétturinn til bóta ef ferlihjálpartæki týnist eða verður fyrir skemmdum

Flutningsaðili eða rekstararaðili hafnarmiðstöðvar sem veldur því að ferlihjálpartæki eða annar sértækur búnaður sem notaður er af fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingum týnist eða verður fyrir skemmdum af sökum vanrækslu hans, skal borga bætur til farþegans sem svarar til þess kostnaðar að fá nýjan búnað eða, ef mögulegt er að laga búnaðinn, kostnað við slíka viðgerð.

Réttur til að leggja fram kvörtun til flutningsaðila og eftirlitsaðila

Farþegar mega leggja fram kvörtun til flutningsaðila eða rekstraraðila hafnarmiðstöðva innan tveggja mánaða frá þeim degi sem flutningurinn fór fram eða hefði átt að fara fram.

Flutningsaðilar og rekstraraðilar hafnarmiðstöðva skulu koma á og gera aðgengilegt fyrirkomulag fyrir meðferð kvartana. Fyrirkomulagið skal fela í sér að farþegum sé tilkynnt innan mánaðar um hvort kvörtun þeirra hafi verið tekin til greina, hvort henni hafi verið hafnað eða sé enn til athugunar. Flutningsaðili eða rekstraraðili hafnarmiðstöðvar skal veita farþegum endanlegt svar innan tveggja mánaða frá móttöku kvörtunarinnar.

Farþegar mega leggja fram kvörtun vegna brota á reglugerð nr. 1177/2010 til innlendra eftirlitsstofnananna.

Framfylgd eftirlitsstofnanna og sambærilegra aðila á farþegaréttindum

Sérhvert EES aðildarríki skal tilnefna einn eða fleiri eftirlitsaðila sem bera ábyrgð á framfylgd reglugerðarinnar að því er varðar farþegaflutninga og skemmtisiglingar frá höfnum staðsettum á yfirráðasvæði þess sem og farþegaflutninga frá þriðja landi til slíkra hafna.

Þegar ríki hefur ákveðið að veita undanþágu fyrir farþegaflutning, sem fellur undir opinbera þjónustusamninga eða samtengda þjónustu, frá gildisviði reglugerðarinnar verður aðildarríkið að tryggja sambærilegt kerfi er varðar framfylgd farþegaréttinda sé sett á laggirnar.