

Yfirlit yfir réttindi farþega sem ferðast með hópþífreiðum¹

Reglugerð Evrópusambandsins nr. 181/2011 („reglugerðin“) veitir lágmarksréttindi fyrir farþega sem ferðast með hópþífreiðum innan Evrópska efnahagssvæðisins („EES“).

Í grundvallaratriðum nær reglugerðin til „reglubundinna flutninga“ (með öðrum orðum, flutningsþjónustu með hópþífreiðum milli tiltekinna staða með tilteknu millibili á ákveðnum akstursleiðum þar sem farþegar eru sóttir og þeim skilað á fyrirfram ákveðnum viðkomustöðum) fyrir ótiltekinn hóp farþega, þegar sá staður þar sem farþegum er hleypt inn eða út er staðsettur á yfirráðasvæði EES aðildarríkis.²

Eftirfarandi grundvallarréttindi gilda varðandi allan reglubundinn flutning, óháð áætlaðri vegalengd flutnings:

- bann við mismunun í flutningsskilmálum,
- aðgangur að samgöngum fyrir fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga án viðbótargjalds og bætur fyrir missi eða tjóni á ferlihljálpartækjum,
- lágmarksreglur um veitingu ferðaupplýsinga til allra farþega fyrir og á meðan ferð stendur, auk almennra upplýsingar um réttindi þeirra,
- aðgengilegt fyrirkomulag flutningsaðila fyrir kvartanir farþega,
- sjálfstæður innlendur eftirlitsaðili í hverju aðildarríki sem annast framfylgd reglugerðarinnar og, þegar það á við, að leggja á fésektir.

Til viðbótar ofangreindu ná eftirfarandi réttindi til reglubundins flutnings þar sem áætluð vegalengd er 250 km eða lengri („reglubundinn langferðarflutningur“):

- útgáfa (rafrænna) farmiða eða annarra skjala sem veita rétt til flutnings,
- skaðabóta og aðstoðar í tilviki dauðsfalls, meiðsla, taps eða skemmda af völdum slyss,
- upplýsingar þegar flutningi er aflýst eða seinkun er á brottför,
- réttur til endurgreiðslu farmiða að fullu eða til þess að fá akstursleið breytt í tilviki aflýsingar eða mikillar seinkunar,
- fullnægjandi aðstoð í tilfelli aflýsingar eða mikillar seinkunar (á aðeins við ef áætluð tímalengd ferðar er lengri en 3 tímar),
- skaðabætur að andvirði 50% af verði farmiðans ef flutningsaðili getur ekki boðið farþegum val milli endurgreiðslu eða fá aksturleiðinni breytt í tilfelli aflýsingar eða langrar seinkunar,
- sértæk aðstoð án aukakostnaðar fyrir fatlaða og hreyfihamlaða, bæði á miðstöð og um borð.

¹ Yfirlit er í samræmi við 2. mgr. 25. gr. Reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins (ESB) nr. 181/2011 um réttindi farþega í hópþífreiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (OJ L 55, 28.2.2011, bls 1). Þetta yfirlit er ekki lagalega bindandi.

² Að auki ná sum réttindi einnig til svokallaðra „óreglubundinnar þjónustu“ þar sem hópur af farþegum er samansettur að frumkvæði farþega eða flutningsaðilanum sjálfum, að því gefnu að farið sé um borð eða farið sé frá borði á yfirráðarsvæði EES/ESB aðildarríkja:

a) bann við mismunun í flutningsskilmálum,
b) útgáfa (rafrænna) farmiða eða annarra skjala sem veita rétt til samgangna,
c) skaðabóta og aðstoðar í tilviki dauðsfalls, meiðsla, taps eða skemmda af völdum slyss,
d) fjárbætur fyrir tap eða tjón á ferlihljálpartækjum til handa fötluðum einstaklingum og einstaklingum með skerta hreyfigetu.

Samt sem áður mega aðildarríkin veita reglubundnum flutningum innanlands undanþágu frá þessum viðbótarréttindum, sé það gert á gagnsæjan hátt og án mismununnar. Heimilt er að veita slíka undanþágu í fjögur ár hið lengsta og má endurnýja einu sinni (undanþágan má gilda að hámarki í 8 ár).

Loks mega aðildarríkin veita tilteknum reglubundnum flutningum undanþágu frá beitingu þessarar reglugerðar í heild sinni, sé það gert á gagnsæjan hátt og án mismununnar, þar sem verulega stór hluti slíkra reglubundinna flutninga, þ.m.t. a.m.k. einn áætlaður viðkomustaður, fer fram utan EES. Heimilt er að endurnýja slíkar undanþágur einu sinni (undanþágan má gilda að hámarki í 8 ár).

Yfirlit yfir réttindi farþega er ferðast með hópþifreiðum

1) Rétturinn til flutningskilmála án mismununnar

Allir einstaklingar eiga rétt á að vera ekki mismunað, með beinum og óbeinum hætti, á grundvelli þjóðernis eða vegna staðfestustaðar flutningsaðila eða farmiðasala innan EES, þegar farmiði með hópferðabíl er keyptur.

Í tilfelli reglubundins langferðarflutnings skal flutningsaðili gefa út farmiða til farþega (sem einnig getur verið á rafrænu formi) nema önnur skjöl séu til staðar sem gefa farþega rétt til flutnings.

2) Réttur til upplýsinga

Allir farþegar sem ferðast með reglubundnum hópferðarbílum eiga rétt á fullnægjandi upplýsingum á meðan ferðalaginu stendur. Þessi réttur felur m.a. í sér rétt til að vera upplýstur um farþegaréttindi og fá upplýsingar hvernig hægt sé að hafa samband við innlendan eftirlitsaðila.

Allar almennar upplýsingar sem eru nauðsynlegar sem og flutningsskilmálar skulu vera aðgengilegir á formi sem hentar fötluðum einstaklingum eða einstaklingum með skerta hreyfigetu (t.d. á stóru prenti, einföldu máli, blindralettri, hljóðspólum).

Þá skal flutningsaðili eða framkvæmdastjórn miðstöðvar, ef við á, þegar um er að ræða reglubundinn langferðarflutning sem fer frá miðstöð, upplýsa farþega um aflýsingu eða mikla seinkun á brottför, eins fljótt og auðið er og aldrei síðar en 30 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma. Upplýsa skal um áætlaðan brottfarartíma um leið og þær upplýsingar liggja fyrir. Ef farþegar missa af tengiferð samkvæmt tímaáætlun sökum þess að ferð er aflýst eða henni seinkar skal flutningsaðili eða framkvæmdastjórn miðstöðvar, eftir því sem við á, upplýsa hlutaðeigandi farþega um mögulegar tengiferðir til lokaáfangastaðar. Flutningsaðili skal einnig veita upplýsingar til farþega með rafrænum hætti ef mögulegt er, ef farþegi biður um slíkt og gaf nauðsynlegar upplýsingar til flutningsaðila.

3) Réttur til bóta og aðstoðar í tilfelli óhapps

Ef um er að ræða reglubundinn langferðarflutning, eiga farþegar rétt á bótum vegna dauðsfalls, líkamstjóns og vegna taps eða skemmda á farangri vegna slyss sem rekja má til notkunar hópþifreiða. Skilyrði bótaábyrgðar og upphæð bóta fer eftir viðeigandi landsrétti. Í reglugerðinni eru einungis lágmarksupphæðir tilteknar. Þessar fjárhagslegu bætur eru ekki veittar sjálfkrafa heldur verður að krefjast þeirra fyrir landsdómstólum.

Ef slys ber að höndum, sem rekja má til notkunar hópþifreiðar, skal flutningsaðilinn veita viðeigandi aðstoð og sinna brýnustu þörfum farþega í kjölfar slyss. Slík aðstoð skal fela í sér, ef nauðsyn krefur, gístiaðstöðu, fæði, fatnað, flutning og veitingu skyndihjálpar.

4) Rétturinn til áframhaldandi ferðar, breytingar á leið og endurgreiðslu í tilfelli aflýsingar eða langrar seinkunar

Þegar um reglubundinn langferðarflutning er að ræða³ og ofbókað er í ferð eða flutningsaðili býst fastlega við annaðhvort 120 mínútna seinkun í samanburði við áætlaðan brottfarartíma eða aflýsingu ferðarinnar, hafa farþegar rétt á að kjósa á milli þess

- að halda ferðinni áfram eða fá akstursleið breytt til lokaáfangastaðar, 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 endurgjaldslaust far til baka með hópþifreið til fyrsta brottfararstaðar, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er.

Sami réttur til að velja á milli á við ef flutningi er aflýst eða seinkun verður í brottför frá stoppistöð í meira en 120 mínútur.

Ef flutningsaðili býður farþeganum ekki að velja á milli þeirra kosta að fá annaðhvort endurgreiðslu eða fá ferðaleið breytt hefur farþeginn rétt á bótum sem nema allt að 50% af andvirði farmiðans, til viðbótar við endurgreiðslu af miðaverði.

Rétturinn til bóta og endurgreiðslu miða kemur ekki í veg fyrir að farþegar geri kröfu um skaðabætur, í samræmi við landslög, fyrir dómstólum í EES aðildarríkjunum, að því er varðar tjón sem tengist því að reglubundnum flutningi er aflýst eða seinkar.

Ef hópþifreið verður óökufær meðan á ferð stendur skal flutningsaðili annaðhvort bjóða upp á að ferðinni sé haldið áfram með öðru ökutæki frá þeim stað þar sem óökufæra ökutækið er statt eða útvega flutning frá þeim stað þar sem óökufæra ökutækið er statt til viðeigandi biðstöðvar eða miðstöðvar, þaðan sem mögulegt er að halda ferðinni áfram.

(5) Rétturinn til aðstoðar vegna aflýsingar eða seinkunar á brottför

Ef ferð sem áætlað er að vari lengur en í þrjár klukkustundir, er aflýst eða seinkar um meira en 90 mínútur, eiga farþegar rétt á viðeigandi aðstoð, þ.m.t. snarli, máltíð og hressingu og að auki, ef nauðsynlegt er, gistingu (flutningsaðili má takmarka heildarkostnaðinn fyrir gistingu við 80 evrur hverja nótt í að hámarki tvær nætur og er ekki skyldaður til að borga gistikostnað þegar aflýsing eða seinkun er af völdum ofsaverðs eða náttúruhamfara).

6) Réttindi fatlaðra farþega og farþega með skerta hreyfigetu⁴

Til viðbótar við almenn réttindi farþega, hafa fatlaðir einstaklingar og einstaklingar með skerta hreyfigetu eftirfarandi réttindi þegar ferðast er með reglubundnum hópferðarþifreiðum, svo þeir hafi sömu möguleika að ferðast og aðrir borgarar.

(a) Rétturinn til aðgangs að samgöngum fyrir fatlaða einstaklinga eða einstaklinga með skerta hreyfigetu án nokkurs viðbótarkostnaðar

Flutningsaðilar, ferðaskipuleggjendur og ferðaskrifstofur mega ekki biðja fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga um greiðslu viðbótarkostnaðar vegna bókanar eða útgáfu farmiða.

³ Þessi grein nær ekki til farþega með opna miða svo lengi sem brottfarartími er ekki tilgreindur, nema í tilviki farþega er hafa ferðapassa (travel pass) eða ársmiða.

⁴ EES aðildarríki mega veita reglubundnum innanlandsflutningum undanþágu frá þeim ákvæðum sem ná til fatlaðra einstaklinga eða einstaklinga með skerta hreyfigetu að því gefnu að ríkin tryggi sambærilega vernd í landslögum þeirra og veitt er í reglugerðinni.

Þeim er einnig óheimilt að neita að samþykkja farskráningu frá einstaklingi, að gefa út eða útvega honum farmiða á annan hátt eða neita að hleypa honum um borð, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar viðkomandi. Undantekningar má einungis gera þegar flutningur á fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi er ekki í samræmi við gildandi öryggislöggjöf, uppfyllir ekki kröfur lögbærra yfirvalda um heilbrigði og öryggi, þegar hönnun ökutækis eða grunnvirki samgangna gerir það ómögulegt að flytja fatlaðan eða hreyfihamlaðan einstakling á öruggan og rekstrarlegan hagkvæman hátt.

Ef flutningsaðili, ferðaskipuleggjandi og ferðaskrifstofa neita að samþykkja bókun, gefa út miða eða taka um borð farþega á grundvelli ofangreindra aðstæðna í reglubundnum langferðum, þá skulu þeir umsvifalaust upplýsa farþegan um ástæður höfnunarinnar, og ef farþegi gerir kröfu um, gefa skýringarnar skriflega. Ennfremur skal láta farþega vita, þegar bókun er hafnað eða neitað er að gefa út farmiða, um alla aðra viðeigandi þjónustu sem farþegi getur nýtt sér hjá flutningsaðilanum. Ef hægt er að samþykkja bókun eða hleypa viðkomandi um borð með aðstoð fylgdarmanns, þá getur farþegi óskað eftir slíkum fylgdarmanni að eigin vali, endurgjaldslaust.

Ef fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur sem á farmiða eða bókun tilkynnir flutningsaðila með nægum fyrirvara um sérstakar þarfir sínar, en er samt sem áður hafnað að fara um borð á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar, þá má viðkomandi velja á milli endurgreiðslu eða fá akstursleiðinni breytt til áfangastaðar (réttur til hins síðarnefnda er þó bundið við að til staðar sé viðeigandi flutningsþjónusta).

Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu ákvarða aðgengisskilyrði, án mismununar, að því er varðar flutning á fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum. Þessi skilyrði skulu vera gerð opinber og skal vera dreift skriflega til farþega, óski þeir þess.

(b) rétturinn til sértækrar aðstoðar

Flutningsaðili og framkvæmdastjórn umferðarmiðstöðvar sem veita reglubundina langferðarþjónustu, skulu vinna saman að því að veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð endurgjaldslaust.

Fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar skulu tilkynna flutningsaðila um þörf á slíkri aðstoð eigi síðar en 36 klukkustundum áður en aðstoðarinnar er þörf. Viðkomandi einstaklingur skal gefa sig fram á tilgreindum stað, á auglýstum brottfarartíma sem flutningsaðilinn mælir fyrir um (þó ekki meira en 60 mínútum fyrir auglýstan brottfaratíma).

(c) rétturinn til bóta fyrir missi eða tjón á ferlihljálpartæki

Þegar flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva hafa valdið tapi eða skemmdum á ferlihljálpartæki (hjólástól eða öðrum hjálpartækjum), skulu þeir greiða bætur sem jafngilda kostnaði við endurkaup eða viðgerð á búnaðinum eða tækjunum sem týndust eða urðu fyrir skemmdum, (að því gefnu að mögulegt sé að lagfæra búnað). Ef nauðsyn krefur skal allt kapp lagt á að útvega með skjótum hætti annan búnað eða annað tæki til bráðabirgða

7) Rétturinn til að leggja fram kvörtun til flutningsaðila eða eftirlitsaðila

Farþegar mega leggja fram kvörtun til flutningsaðila innan 3 mánaða frá þeim tíma sem reglubundin flutningsþjónusta var veitt eða þegar hún átti að vera veitt. Flutningsaðili skal tilkynna farþega innan 1 mánaðar frá viðtöku kvörtunar hvort kvörtun hans hafi verið tekin til greina, hvort henni hafi verið hafnað eða hvort hún sé enn til athugunar. Flutningsaðili skal gefa endanlegt svar innan 3 mánaða frá viðtöku kvörtunar.

Hinir ofangreindir frestir eiga ekki við í tilfelli dauða, slys á líkama eða tjón á farangri í tilfelli slyss.

8) Framfylgd réttinda farþega.

Hvert EES aðildarríki verður að tilnefna einn eða fleiri aðila til að tryggja framfylgd þeirra réttinda sem tilgreind eru í reglugerðinni.

Eftirlitsaðilinn ber ábyrgð á að tryggja framfylgd reglugerðarinnar að því er varðar reglubundna flutninga frá stöðum á yfirráðasvæði þess og reglubundna flutninga frá þriðja landi til slíkra staða.

Farþegum er heimilt að bera fram kvörtun til viðeigandi eftirlitsaðila um brot á réttindum sínum samkvæmt reglugerðinni. Aðildarríki er heimilt að ákveða að fyrsta skref farþegans skuli vera að bera fram kvörtun við flutningsaðilann og skal þá eftirlitsaðili í hverju aðildarríki eða annar viðeigandi aðili, sem aðildarríki hefur tilnefnt, vera sá aðili sem óútkljáðar kvartanir eru bornar upp við.