

REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) nr. 1177/2010

2015/EES/34/37

frá 24. nóvember 2010

um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 (*)

EVROÞUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFNA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 1. mgr. 91. gr. og 2. mgr. 100. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

með hliðsjón af álitni efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins ⁽¹⁾,

að höfðu samráði við svæðanefndina,

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð ⁽²⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Aðgerðir Sambandsins á sviði flutninga á sjó og skipgengum vatnaleiðum skulu m.a. miða að því að tryggja farþegum viðtæka vernd, sem er sambærileg við annan flutningsmáta. Enn fremur skal taka fullt tillit til krafna um neytendavernd almennt.
- 2) Þar sem farþegar sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum eru veikari aðilinn í flutningssamningnum

skal veita öllum farþegum lágmarksvernd. Ekkert skal koma í veg fyrir að flutningsaðilar bjóði farþegum hagstæðari samningsskilmála en þá sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð. Á sama tíma er það ekki markmiðið með þessari reglugerð að skipta sér af viðskiptatengslum á milli fyrirtækja varðandi flutning á vörum. Sérstaklega skal ekki líta á samkomulag á milli farmflytjenda á vegum og flutningsaðila sem flutningssamninga að því er varðar þessa reglugerð og skulu farmflytjendur á vegum eða starfsmenn þeirra því ekki hafa rétt á bótum samkvæmt þessari reglugerð ef um seinkanir er að ræða.

- 3) Farþegavernd skal ekki eingöngu ná yfir farþegaflutninga á milli hafna, sem eru staðsettar á yfirráðasvæði aðildarríkjanna, heldur einnig yfir farþegaflutninga á milli slíkra hafna og hafna sem eru staðsettar utan yfirráðasvæðis aðildarríkjanna, með tilliti til áhættunnar um röskun á samkeppni á markaði fyrir farþegaflutninga. Í þessari reglugerð skal því túlka orðin „flutningsaðili í Evrópusambandinu“ með eins almennum hætti og mögulegt er án þess þó að það hafi áhrif á löggerninga Sambandsins, s.s. reglugerð ráðsins (EBE) nr. 4056/86 frá 22. desember 1986 sem setur nákvæmar reglur um beitingu 85. og 86. gr. sáttmálans gagnvart flutningum á sjó ⁽³⁾ og reglugerð ráðsins (EBE) nr. 3577/92 frá 7. desember 1992 um beitingu meginreglunnar um frjálsa þjónustustarfsemi í flutningum á sjó innan aðildarríkjanna (gestaflutningar á sjó) ⁽⁴⁾.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 334, 17.12.2010, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 116/2015 frá 30. apríl 2015 um breytingu á XIII. viðauka (Flutningastarfsemi) og XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, bíður birtingar.

⁽¹⁾ Stjtið. ESB C 317, 23.12.2009, bls. 89.

⁽²⁾ Afstaða Evrópuþingsins frá 23. apríl 2009 (Stjtið. ESB C 184 E, 8.7.2010, bls. 293), afstaða ráðsins eftir fyrstu umræðu frá 11. mars 2010 (Stjtið. ESB C 122 E, 11.5.2010, bls. 19), afstaða Evrópuþingsins frá 6. júlí 2010 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 11. október 2010.

⁽³⁾ Stjtið. EB L 378, 31.12.1986, bls. 4.

⁽⁴⁾ Stjtið. EB L 364, 12.12.1992, bls. 7.

- 4) Innri markaður fyrir farþegaflutninga á sjó eða skipgengum vatnaleiðum skal almennt séð koma öllum borgurum til góða. Af þeim sökum skulu fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar, hvort sem hreyfihömlunin er af völdum fötlunar, aldurs eða einhverra annarra þátta, geta nýtt sér farþegaflutninga á sjó og skemmtisiglingar til jafns við aðra borgara. Fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar hafa sama rétt og allir aðrir borgarar til frjálstrar farar, valfrelsis og jafnræðis.
- 5) Aðildarríki skulu stuðla að notkun almenningsgangna og samþættra farmiða til að hámarka nýtingu og rekstrarsamhæfi milli hinna ýmsu flutningsmáta og flutningsaðila.
- 6) Í ljósi 9. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og í því skyni að gefa fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum sambærilega möguleika og öðrum borgurum til að ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum skal setja reglur um bann við mismunun og um aðstoð meðan á ferð þeirra stendur. Þessir einstaklingar eiga því rétt á flutningi og ekki má neita þeim um flutning nema færð séu rök fyrir því af öryggisástæðum sem lögbær yfirvöld hafa ákvarðað. Þeir skulu eiga rétt á aðstoð í höfnum og um borð í farþegaskipum. Til þess að stuðla að félagslegri aðlögun skulu viðkomandi einstaklingar njóta þjónustunnar endurgjaldslaut. Flutningsaðilar skulu ákveða aðgengisskilyrði, helst með því að nota evrópska stöðlunarkerfið.
- 7) Þegar ákvörðun er tekin um hönnun nýrra hafna og samgöngumiðstöðva og í tengslum við umfangsmikla endurnýjun skulu aðilar sem bera ábyrgð á aðstöðunni taka tillit til þarfa fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga, einkum að því er varðar aðgengi, og veita kröfum um „hönnun fyrir alla“ sérstaka athygli. Flutningsaðilar skulu taka tillit til slíkra þarfa þegar tekin er ákvörðun um smíði nýrra farþegaskipa eða við endurnýjun farþegaskipa í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2006/87/EB frá 12. desember 2006 um tæknilegar kröfur vegna skipa í siglingum á skipgengum vatnaleiðum ⁽¹⁾ og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/45/EB frá 6. maí 2009 um öryggisreglur og staðla fyrir farþegaskip ⁽²⁾.
- 8) Aðstoð, sem veitt er í höfnum á yfirráðasvæði aðildarríkis, skal m.a. gera fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum kleift að komast frá tilgreindum komustað í höfn til farþegaskips og frá farþegaskipi að tilgreindum brottfararstað í höfn, þ.m.t. vegna ferða farþega um borð og frá borði farþegaskips.
- 9) Við skipulagningu aðstoðar við fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga og þjálfun starfsfólks skulu flutningsaðilar hafa samstarf við samtök sem koma fram fyrir hönd fatlaðra eða hreyfihamlaðra einstaklinga. Við slíka vinnu skulu þeir einnig taka tillit til viðeigandi ákvæða alþjóðasamnings og kóða um menntun og þjálfun, skirteini og vaktstöður sjómanna sem og til tilmæla Alþjóðasiglingamálastofnunarinnar (IMO) um hönnun og rekstur farþegaskipa til að koma til móts við þarfir aldraðra og fatlaðra einstaklinga.
- 10) Ákvæði sem ná yfir það þegar fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar fara um borð í farþegaskip skulu ekki hafa áhrif á almenn ákvæði sem gilda um það þegar farþegar fara um borð í farþegaskip, sem mælt er fyrir um í gildandi reglum, hvort sem um er að ræða alþjóðlegar reglur, reglur innan Sambandsins eða landsreglur.
- 11) Í lagagerningum Evrópusambandsins um réttindi farþega skal tekið tillit til þarfa farþega, einkum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga, að nota mismunandi flutningsmáta og til að skipta auðveldlega á milli flutningsmáta, sbr. þó viðeigandi öryggisreglur um siglingu skipa.
- 12) Farþegar skulu upplýstir með fullnægjandi hætti ef farþegaflutningum eða skemmtisiglingu er aflýst eða ef seinkun verður. Þessar upplýsingar skulu auðveldlega farþegum að grípa til nauðsynlegra ráðstafana og, ef þörf krefur, að afla upplýsinga um aðrar tengiferðir.
- 13) Draga skal úr óþægindum sem farþegar verða fyrir þegar ferð þeirra er aflýst eða mikil seinkun verður. Í þessu skyni skulu farþegar njóta viðunandi umönnunar og þeir skulu geta hætt við ferð sína og fengið farmiðana endurgreidda eða fengið tilboð um aðra ferð svo viðunandi sé. Viðunandi gistiástaða fyrir farþega þarf ekki endilega að fela í sér hótellherbergi heldur einnig aðra viðeigandi gistiástöðu sem í boði, sem ræðst af aðstæðum í hverju tilviki fyrir sig, ökutækjum farþega og einkennum skipsins. Í þessu sambandi og í tilhlýðilega rökstuddum tilvikum, í tengslum við óvenjulegar og aðkallandi aðstæður, skulu flutningsaðilar geta nýtt sér að fullu viðeigandi aðstöðu sem stendur til boða, í samstarfi við borgaraleg yfirvöld.

⁽¹⁾ Stjótið. ESB L 389, 30.12.2006, bls. 1.

⁽²⁾ Stjótið. ESB L 163, 25.6.2009, bls. 1.

- 14) Flutningsaðilar skulu sjá farþegum fyrir bótagreiðslum, ef farþegaflutningum er aflýst eða seinkun verður á þeim, sem byggjast á hlutfalli af andvirði farmiðans, nema þeim sé aflýst eða seinkun verður á þeim vegna veðurskilyrða sem ógna öruggri siglingu skips eða vegna óvenjulegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að koma í veg fyrir, jafnvel þótt gripið hefði verið til allra réttmætra ráðstafana.
- 15) Í samræmi við almennt viðurkenndar meginreglur skal það vera á ábyrgð flutningsaðila að sýna fram á að ferð hafi verið aflýst eða henni seinkað vegna slíkra veðurskilyrða eða óvenjulegra aðstæðna.
- 16) Veðurskilyrði, sem ógna öruggri siglingu skips, fela m.a. í sér, en þó ekki eingöngu, mikinn vind, þungan sjó, sterka strauma, erfið skilyrði vegna íss og mjög mikla eða litla vatnshæð, fellibylji, skýstrokka og flóð.
- 17) Óvenjulegar aðstæður ná m.a. yfir, en þó ekki eingöngu, náttúruhamfarir, s.s. eldsvoða og jarðskjálfta, hryðjuverkaárásir, stríð og vopnuð átök meðal almennings, uppreisnir, hernaðarlega eða ólöglega eignaupptöku, átök á vinnumarkaði, komu í land með veika, slasaða eða látna einstaklinga, leitar- og björgunaraðgerðir á sjó eða skipgengum vatnaleiðum, ráðstafanir sem nauðsynlegt er að grípa til vegna umhverfisverndar, ákvarðanir sem aðilar, sem fara með umferðarstjórnun eða hafnaryfirvöld, taka eða ákvarðanir sem lögbær yfirvöld taka í tengslum við löggæslu og almannaoöryggi sem og aðkallandi þörf fyrir flutninga.
- 18) Flutningsaðilar skulu, með þátttöku hagsmunaaðila, fagfélaga og samtaka neytenda, farþega og fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga, eiga samstarf í því skyni að samþykkja fyrirkomulag á landsvísu eða á evrópskum vettvangi til að bæta þá umönnun og aðstoð sem farþegum er boðin í hvert sinn sem röskun verður á ferð þeirra, einkum þegar ferð seinkar mikið eða henni er aflýst. Framfylgdaraðilar í hverju aðildarríki skulu upplýstir um slíkt fyrirkomulag.
- 19) Dómstóll Evrópusambandsins hefur nú þegar úrskurðað að vandamál, sem hafa í för með sér að ferðum er aflýst eða þeim seinkað, geta aðeins fallið undir óvenjulegar aðstæður ef þau eru tilkomin vegna atburða sem ekki teljast til hefðbundinna aðgerða flutningsaðilans og sem hann getur í raun ekki haft neina stjórn á. Rétt er að taka að fram að flutningsaðili hefur í raun enga stjórn á veðurskilyrðum sem ógna öruggri siglingu skips.
- 20) Þessi reglugerð skal ekki hafa áhrif á réttindi farþega sem eru ákvörðuð með tilskipun ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka ⁽¹⁾. Þessi reglugerð gildir ekki þegar pakkaferð er aflýst af öðrum ástæðum en þeim að farþegaflutningum eða skemmtisiglingu er aflýst.
- 21) Farþegum skulu kynnt réttindi sín, samkvæmt þessari reglugerð, á þann hátt sem er öllum aðgengilegur svo þeir geti neytt réttar síns á markvissan hátt. Réttindi farþega skulu fela í sér að þeir fái upplýsingar um farþegaflutninga eða skemmtisiglingu áður en ferð þeirra hefst og meðan á henni stendur. Allar nauðsynlegar upplýsingar sem eru veittar farþegum skulu einnig veittar þannig að þær séu aðgengilegar fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum sem gerir farþegum kleift að hafa aðgang að þessum sömu upplýsingum með því að nota t.d. texta, blindraletur, hljóð, hreyfimyndir og eða rafrænt form.
- 22) Farþegar skulu geta neytt réttar síns með því að beita viðeigandi málsmeðferð um kvörtunarmál sem flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, hvor á sínu valdssviði, hafa komið á, eða, eftir atvikum, með því að bera fram kvörtun við þann eða þá aðila sem viðkomandi aðildarríki hefur tilnefnt í því skyni. Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu svara kvörtunum farþega innan tilgreinds tímaramma, með það í huga að ef kvörtun er ekki svarað er hægt að nota það gegn þeim.
- 23) Með tilliti til málsmeðferðar til að leggja fram kvörtun, sem aðildarríki hafa ákvarðað, skal kvörtun varðandi aðstoð í höfn eða um borð í skipi helst berast aðila eða aðilum sem tilnefndir hafa verið til að tryggja að farið sé að þessari reglugerð í því aðildarríki þar sem höfnin, þar sem farið var um borð í skipið, er staðsett og, að því er varðar farþegaflutninga frá þriðja landi, þar sem höfnin, þar sem farið var frá borði, er staðsett.
- 24) Aðildarríki skulu tryggja að farið sé að þessari reglugerð og tilnefna einn eða fleiri aðila til að annast eftirlit og framfylgd verkefna sem lúta að henni. Þetta skal ekki hafa áhrif á rétt farþega til að leita réttar síns hjá dómstólum samkvæmt landslögum.
- 25) Aðilinn eða aðilarnir, sem tilnefndir eru til að tryggja að farið sé að þessari reglugerð, skulu ekki háðir viðskiptahagsmunum. Hvert aðildarríki skal tilnefna a.m.k. einn aðila sem skal, eftir því sem við á, hafa vald og getu til að rannsaka kvartanir frá einstaklingum og til

(¹) Stjótið. EB L 158, 23.6.1990, bls. 59.

að greiða fyrir lausn deilumála. Farþegar skulu hafa rétt á rökstuddu svari frá tilnefndum aðila innan hæfilegs tíma. Þar sem áreiðanlegar tölfraðilegar upplýsingar eru mikilvægar til að tryggja að farið sé að þessari reglugerð, einkum til að tryggja samræmda beitingu innan alls Sambandsins, skulu skýrslurnar, sem þessir aðilar vinna, innihalda, ef mögulegt er, tölfraðilegar upplýsingar um kvartanir og niðurstöður þeirra.

- 26) Aðildarríki skulu mæla fyrir um viðurlög við brotum á þessari reglugerð og tryggja að þeim sé framfylgt. Þessi viðurlög skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.
- 27) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar reglugerðar, þ.e. að tryggja viðtæka vernd og aðstoð við farþega í öllum aðildarríkjunum og tryggja að aðilar atvinnulífsins starfi samkvæmt samræmdum skilyrðum á innri markaði, og þeim verður betur náð á vettvangi Sambandsins, vegna umfangs og áhrifa aðgerðirnar, er Sambandinu heimilt að samþykka ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og fram kemur í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhöfsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná þessum markmiðum.
- 28) Framfylgd þessarar reglugerðar skal byggjast á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd) ⁽¹⁾. Því ber að breyta þessari reglugerð til samræmis við það.
- 29) Virða skal og framfylgja í einu og öllu tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ⁽²⁾ til að tryggja verndun einkalífs einstaklinga og lögaðila og til að tryggja að upplýsingar og skýrslur sem farið er fram á þjóni eingöngu þeim tilgangi að uppfylla skuldbindingar, sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð, og að þær séu ekki notaðar gegn slíkum aðilum.
- 30) Í þessari reglugerð er tekið tillit til þeirra grundvallarréttinda og þeim meginreglum fylgt sem einkum eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, eins og um getur í 6. gr. sáttmálans um Evrópusambandið.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

1. KAFLI

Almenn ákvæði

1. gr.

Efni

Í þessari reglugerð eru settar reglur um flutninga á sjó eða skipgengum vatnaleiðum að því er varðar eftirfarandi:

- bann við mismunun farþega að því er varðar flutnings-skilyrði sem flutningsaðilar setja,
- bann við mismunun fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga og aðstoð við þá,
- réttindi farþega þegar ferð er aflýst eða henni seinkar,
- lágmarksupplýsingar sem veita á farþegum,
- meðferð kvartana,
- almennar reglur um framfylgd.

2. gr.

Gildissvið

1. Reglugerð gildir um farþega sem ferðast:

- með því að nýta sér farþegaflutninga ef höfnin, þar sem farið er um borð í skipið, er staðsett á yfirráðasvæði aðildarríkis,
- með því að nýta sér farþegaflutninga ef höfnin, þar sem farið er um borð í skipið, er staðsett utan yfirráðasvæðis aðildarríkis og höfnin, þar sem farið er frá borði, er staðsett á yfirráðasvæði aðildarríkis, að því tilskildu að flutningsaðili í Sambandinu starfræki flutningana, eins og það er skilgreint í e-lið 3. gr.,
- með því að nýta sér skemmtisiglingu ef höfnin, þar sem farið er um borð í skipið, er staðsett á yfirráðasvæði aðildarríkis. Ákvæði 2. mgr. 16. gr., 18. gr., 19. gr. og 1. og 4. mgr. 20. gr. skulu þó ekki gilda um þessa farþega.

2. Reglugerð þessi gildir ekki um farþega í tengslum við:

- 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 eða þar sem heildarlengd siglingar með farþega er styttri en 500 metrar, aðra leið,
- skoðunar- og kynnisferðir, að undanskildum skemmtisiglingum, eða

⁽¹⁾ Stjótið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.

⁽²⁾ Stjótið. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31.

d) skip, sem eru ekki knúin áfram með vélrænum hætti, sem og frumgerð og endurgerðir sögulegra farþegaskipa sem voru hönnuð fyrir 1965 og smíðuð að mestu leyti úr upprunalegu efni, sem mega flytja allt að 36 farþega.

3. Aðildarríkjum er heimilt, í allt að tvö ár frá 18. desember 2012, að veita hafskipum, sem eru undir 300 brúttótonnum og notuð til flutninga innanlands, undanþágu frá þessari reglugerð, að því tilskildu að réttur farþega, samkvæmt þessari reglugerð, sé tryggður með fullnægjandi hætti í landslögum.

4. Aðildarríkjum er heimilt að veita farþegaflutningum, sem falla undir skyldu til að veita opinbera þjónustu, opinbera þjónustusamninga eða samninga um samþætta þjónustu, undanþágu frá þessari reglugerð, að því tilskildu að réttur farþega, samkvæmt þessari reglugerð, sé tryggður með sambærilegum hætti í landslögum.

5. Með fyrirvara um tilskipun 2006/87/EB og tilskipun 2009/45/EB skal ekkert í þessari reglugerð skiljast sem tæknilegar kröfur sem leggja skyldur á flutningsaðila, rekstrar- aðila samgöngumiðstöðva eða aðrar einingar til að breyta eða skipta út skipum, grunnvirki, höfnum eða hafnarmiðstöðvum.

3. gr.

Skilgreiningar

Í þessari reglugerð er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „fatlaður einstaklingur“ eða „hreyfihamlaður einstaklingur“: einstaklingur sem, að því er varðar notkun flutningatækja, hefur skerta hreyfigetu sem rakin verður til líkamlegrar fötlunar (skertrar skynjunar eða hreyfigetu, varanlegrar eða tímabundinnar), greindarskerðingar eða annars konar fötlunar eða aldurs, og býr við aðstæður sem krefjast þess að hann fái athygli og þjónustu, sem er sérstaklega sniðin að þörfum hans, þannig að hann fái sömu þjónustu og öllum öðrum farþegum stendur til boða,
- b) „yfírráðasvæði aðildarríkis“: yfírráðasvæði sem sáttmálinn um starfshætti Evrópusambandsins gildir um, eins og um getur í 355. gr. hans, samkvæmt þeim skilyrðum sem þar eru sett fram,
- c) „aðgengisskilyrði“: viðeigandi staðlar, viðmiðunarreglur og upplýsingar um aðgengi í hafnarmiðstöðvum og skipum, þ.m.t. aðstaða fyrir fatlaða eða hreyfihamlaða,
- d) „flutningsaðili“: einstaklingur eða lögaðili, annar en ferðaskipuleggjandi, ferðaskrifstofa eða farmiðasali, sem býður almenningi upp á farþegaflutninga eða skemmtisiglingu,

- e) „flutningsaðili í Evrópusambandinu“: flutningsaðili sem hefur staðfestu á yfírráðasvæði aðildarríkis eða sem býður upp á farþegaflutninga sem starfræktir eru til yfírráðasvæðis eða frá yfírráðasvæði aðildarríkis,
- f) „farþegaflutningar“: flutningaþjónusta sem flytur farþega í viðskiptaskyni á sjó eða skipgengum vatnaleiðum samkvæmt birtri tímaáætlun,
- g) „samþætt þjónusta“: innbyrðis samtengd flutningaþjónusta innan tilgreinds landsvæðis með sameiginlega upplýsingaþjónustu, farmiðakerfi og tímaáætlun,
- h) „flutningsaðili í raun“: einstaklingur, annar en flutningsaðilinn, sem annast flutninginn í raun, að öllu leyti eða að hluta til,
- i) „skipengar vatnaleiðir“: náttúrulegar eða tilbúnar vatnaleiðir sem hægt er að sigla um, eða kerfi samtengdra vatnaleiða sem notaðar eru til flutnings, s.s. vötn, ár eða skurðir eða sambland af þessu,
- j) „höfn“: staður eða landsvæði þar sem gerðar hafa verið endurbætur á mannvirkjum og aðstöðu sem gerir kleift að taka á móti skipum þar sem farþegar fara reglulega um borð eða frá borði,
- k) „hafnarmiðstöð“: samgöngumiðstöð sem flutningsaðili eða rekstraradili samgöngumiðstöðvar starfar við, í höfn með aðstöðu, s.s. innritunar- og miðasöluborð eða setustofur, og starfsfólk sem hefur umsjón með því þegar farþegar, sem nýta sér farþegaflutninga eða skemmtisiglingu, fara um borð í skip eða frá borði,
- l) „skip“: skip sem notað er til að sigla á sjó eða skipgengum vatnaleiðum,
- m) „flutningssamningur“: samningur um flutning sem flutningsaðili og farþegi gera um einn eða fleiri farþegaflutninga eða eina eða fleiri skemmtisiglingaferðir,
- n) „farmiði“: skjal sem er í gildi eða önnur sönnun fyrir flutningssamningi,
- o) „farmiðasali“: smásali sem gerir flutningssamninga fyrir hönd flutningsaðila,
- p) „ferðaskrifstofa“: smásali sem kemur fram fyrir hönd farþega eða ferðaskipuleggjanda við gerð flutningssamninga,
- q) „ferðaskipuleggjandi“: skipuleggjandi eða smásali, annar en flutningsaðilinn, í skilningi 2. og 3. mgr. 2. gr. tilskipunar 90/314/EBE,
- r) „farskráning“: bókun í tengslum við tiltekna brottför að því er varðar farþegaflutninga eða skemmtisiglingu,

- s) „rekstraraðili samgöngumiðstöðvar“: einstaklingur eða opinber aðili á yfirráðasvæði aðildarríkis sem ber ábyrgð á stjórnun og rekstri hafnarmiðstöðvar,
- t) „skemmtisigling“: flutningaþjónusta á sjó eða skipgengum vatnaleiðum sem eingöngu er starfrækt í skemmti- eða tómstundaskyni, að auki með aðstöðu til gistingar og annars konar aðstöðu, þar sem gistinætur um borð eru fleiri en tvær,
- u) „atvik við sjóflutninga“: skipbrot, skip sem hvolfir, lendir í árekstri eða strandar, sprenging eða eldsvoði í skipinu eða ágalli á skipinu.

4. gr.

Farmiðar og samningsskilmálar án mismununar

1. Flutningsaðilar skulu gefa út farmiða til handa farþega nema önnur skjöl veiti rétt til flutnings samkvæmt landslögum. Heimilt er að gefa út farmiða á rafrænu formi.
2. Með fyrirvara um sérstök gjöld, sem eru greidd niður af félagslegum ástæðum, skulu 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 Sambandsins.

5. gr.

Aðrir aðilar sem eiga hlut að máli

1. Ef efndir skuldbindinga, samkvæmt þessari reglugerð, hafa verið faldar flutningsaðila í raun, farmiðasala eða einhverjum öðrum einstaklingi ber flutningsaðilinn, ferðaskrifstofan, ferðaskipuleggjandinn eða rekstraraðili samgöngumiðstöðvarinnar, sem hefur falið öðrum slíkar skuldbindingar, samt sem áður ábyrgð á athöfn og athafnaleysi þess aðila sem á í hlut og framkvæmir störf sín innan síns verksviðs.
2. Til viðbótar við 1. mgr. skal sá aðili sem flutningsaðilinn, ferðaskrifstofan, ferðaskipuleggjandinn eða rekstraraðili samgöngumiðstöðvarinnar hefur falið að efna skuldbindingu heyra undir ákvæði þessarar reglugerðar að því er varðar viðkomandi skuldbindingu.

6. gr.

Engar takmarkanir eða undanþágur frá skuldbindingum

Hvorki skal fella niður né takmarka réttindi farþega eða skuldbindingar gagnvart þeim, samkvæmt þessari reglugerð, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi.

II. KAFLI

RÉTTINDI FATLAÐRA OG HREYFIHAMLAÐRA EINSTAKLINGA

7. gr.

Réttur til flutnings

1. Flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu ekki, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar sem slíkar, neita að samþykkja farskráningu einstaklinga, að gefa út eða útvega þeim farmiða á annan hátt eða neita að hleypa þeim um borð í skip.

2. Farskráningar og farmiðar skulu standa fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum til boða með sömu skilmálum og gilda um alla aðra farþega, án nokkurs viðbótarkostnaðar.

8. gr.

Undanþágur og sérstök skilyrði

1. Þrátt fyrir 1. mgr. 7. gr. er flutningsaðilum, ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum heimilt að neita að samþykkja farskráningu fatlaðs eða hreyfihamlaðs einstaklings, gefa út eða útvega honum farmiða á annan hátt eða neita að hleypa honum um borð í skip:

- a) ef það er nauðsynlegt með hliðsjón af gildandi öryggiskröfum, sem settar eru með alþjóðalögum, lögum Evrópusambandsins eða landslögum, eða til þess að uppfylla öryggiskröfur lögbærra yfirvalda,
- b) ef hönnun farþegaskips eða grunnvirkis og búnaðar hafnarinnar, þ.m.t. hafnarmiðstöðva, gerir það að verkum að ógerlegt er að koma einstaklingi um borð eða frá borði eða flytja hann á öruggan og rekstrarlega hagkvæman hátt.

2. Ef um er að ræða neitun um farskráningu eða neitun um að gefa út eða útvega farmiða á annan hátt, af þeim ástæðum sem um getur í 1. mgr., skulu flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur leggja sig fram um að bjóða hlutaðeigandi einstaklingi upp á annan viðunandi ferðamáta með því að nýta farþegaflutninga eða skemmtisiglingu sem flutningsaðilinn starfrækir.

3. Ef fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi, sem á bókað far eða hefur farmiða og uppfyllir kröfurnar í 2. mgr. 11. gr., er samt neitað um að fara um borð, á grundvelli þessarar reglugerðar, skal honum og fylgdarmanni hans, sem um getur í 4. mgr. þessarar greinar, boðið að velja á milli þeirra kosta að nýta sér rétt til að fá ferðina endurgreidda eða velja aðra ferð eins og kveðið er á um í I. viðauka. Rétturinn til að velja ferð til baka eða að velja aðra ferð skal háður því að allar öryggiskröfur séu uppfylltar.

4. Ef það er bráðnaðsynlegt, og þá með sömu skilmálum og settir eru fram í 1. mgr. geta flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur gert kröfu um að fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur verði í fylgd með öðrum einstaklingi sem er fær um að veita þá aðstoð sem fatlaði eða hreyfihamlaði einstaklingurinn þarfnast. Að því er varðar farþegaflutninga skal slíkur einstaklingur ferðast án endurgjalds.

5. Þegar flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur nýta sér undanþáguna í 1. eða 4. mgr. skulu þeir án tafar gera fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingnum grein fyrir ástæðum þess. Ef óskað er eftir því skal upplýsa fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklinginn um þessar ástæður skriflega, eigi síðar en fimm virkum dögum frá því að beiðnin barst. Ef um er að ræða neitun, samkvæmt a-lið 1. mgr., skal vísa í viðeigandi öryggiskröfur.

9. gr.

Aðgengi og upplýsingar

1. Í samvinnu við samtök, sem koma fram fyrir hönd fatlaðra eða hreyfihamlaðra einstaklinga, skulu flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, mögulega fyrir milligöngu eigin samtaka, fastsetja eða hafa fyrir hendi aðgengisskilyrði sem eru án mismununar að því er varðar flutning á fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum og fylgdarmönnum. Framfylgdaraðilar í hverju aðildarríki skulu upplýstir um aðgengisskilyrði, ef farið er fram á það.

2. Flutningsaðilar og rekstrarstjórar samgöngumiðstöðva skulu tryggja að allir hafi aðgang að aðgengisskilyrðum, á áþreifanlegu formi eða á Netinu, á aðgengilegu sniði, sé þess óskað, og á sömu tungumálum og þær upplýsingar sem venja er að allir aðrir farþegar fái. Sérstaklega skal huga að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga.

3. Ferðaskipuleggjendur skulu láta í té þau aðgengisskilyrði sem kveðið er á um í 1. mgr. og gilda um ferðir, sem eru innifaldar í ferðapökkum, orlofspökkum og skoðunarferðapökkum sem þeir skipuleggja, selja eða bjóða til sölu.

4. Flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu tryggja að allar viðeigandi upplýsingar, þ.m.t. farsskráningar og upplýsingar á Netinu, er varða flutningsskilyrði, ferðaupplýsingar og aðgengisskilyrði, séu tiltækar fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum á viðeigandi og aðgengilegu sniði. Einstaklingar sem þarfnast aðstoðar skulu fá staðfestingu á slíkri aðstoð með öllum tiltækum leiðum, þ.m.t. með rafrænum hætti eða smáskilaboðum (SMS).

10. gr.

Réttur til aðstoðar í höfnum og um borð í skipum

Með fyrirvara um aðgengisskilyrðin, sem kveðið er á um í 1. mgr. 9. gr., skulu flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, hvor á sínu valdssviði, veita fötluðum og

hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð án endurgjalds, eins og tilgreint er í II. og III. viðauka, í höfnum, þ.m.t. þegar þeir fara um borð í skip og frá borði og um borð í skipum. Ef mögulegt er, skal aðstoðin löguð að einstökum þörfum fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingsins.

11. gr.

Skilyrði fyrir því að aðstoð sé veitt

1. Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu, hvor aðili á sínu valdssviði, veita fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð, eins og kveðið er á um í 10. gr., að því tilskildu:

a) að flutningsaðila eða rekstraraðila samgöngumiðstöðva sé með öllum tiltækum ráðum, þ.m.t. með rafrænum hætti eða SMS, tilkynnt um þörf einstaklingsins fyrir slíka aðstoð a.m.k. 48 klukkustundum áður en aðstoðarinnar er þörf, nema farþeginn og flutningsaðilinn eða rekstraraðili samgöngumiðstöðvarinnar hafi komist að samkomulagi um styttri tíma og b) að fatlaði eða hreyfihamlaði einstaklingurinn geri vart við sig á hafnarsvæðinu eða á tilgreindu svæði eins og um getur í 3. mgr. 12. gr.:

i. á þeim tíma sem flutningsaðili mælir fyrir um skriflega sem skal þó ekki vera meira en 60 mínútum fyrir auglýstan tíma þegar fara skal um borð í skipið eða

ii. eigi síðar en 60 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma, ef ekki er mælt fyrir um neinn tiltekinn tíma þegar fara á um borð í skipið, nema farþegi og flutningsaðili eða rekstraraðili samgöngumiðstöðvar hafi komist að samkomulagi um styttri tíma.

2. Til viðbótar við 1. mgr. skulu fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar tilkynna flutningsaðila, við farskráningu eða fyrirframkaup á farmiða, um sérstakar þarfir sínar með tilliti til gistaðstöðu, sætis eða þjónustu, sem þörf er á, eða þörf þeirra til að hafa lækningatæki meðferðis, að því tilskildu að vitað sé um þessar þarfir á þeim tíma.

3. Ætíð er heimilt að senda tilkynningu, í samræmi við a-lið 1. mgr. og 2. mgr., til ferðaskrifstofu eða ferðaskipuleggjanda þar sem farmiðinn var keyptur. Ef farmiðinn veitir aðgang að fleiri en einni ferð skal ein tilkynning duga, að því tilskildu að veittar séu fullnægjandi upplýsingar um tímasetningu næstu ferðar. Farþegi skal fá staðfestingu þar sem fram kemur að tilkynnt hafi verið um þörf fyrir aðstoð, eins og gerð er krafa um í samræmi við a-lið 1. mgr. og 2. mgr.

4. Ef engin tilkynning er send, í samræmi við a-lið 1. mgr. og 2. mgr., skulu flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, engu að síður, gera allt sem í þeirra valdi stendur til að veita fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingum þá aðstoð sem hann þarf til komist um borð í skip, frá borði og ferðast um borð í skipinu.

5. Ef viðurkenndur hjálparhundur fylgir fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi skal hundurinn vera í sömu vistarveru og einstaklingnum, að því tilskildu að flutningsaðili, ferðaskrifstofa eða ferðaskipuleggjandi hafi verið tilkynnt um það, í samræmi við gildandi landsreglur um flutning á viðurkenndum hjálparhundum um borð í farþegaskipum, ef slíkar reglur eru til.

12. gr.

Móttaka tilkynninga og tilgreining fundarstaða

1. Flutningsaðilar, rekstraraðilar samgöngumiðstöðva, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu grípa til allra nauðsynlegra aðgerða varðandi kröfu um tilkynningar og við móttöku tilkynninga í samræmi við a-lið 1. mgr. 11. gr. og 2. mgr. 11. gr. Þessar skyldur skulu gilda um alla sölustaði þeirra, þ.m.t. símasala og sala á Netinu.

2. Ef ferðaskrifstofur eða ferðaskipuleggjendur fá tilkynningu, sem um getur í 1. mgr., skulu þeir, án tafar og innan hefðbundins skrifstofutíma, senda upplýsingar til flutningsaðilans eða rekstraraðila samgöngumiðstöðva.

3. Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu tilgreina stað, innan eða utan hafnarmiðstöðvarinnar, þar sem fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar geta látið vita af komu sinni og óskað eftir aðstoð. Staðurinn skal merktur greinilega með skiltum og þar skulu veittar grunnupplýsingar á aðgengilegu sniði um hafnarmiðstöðina og þá aðstoð sem stendur til boða.

13. gr.

Gæðastaðlar um aðstoð

1. Rekstraraðilar samgöngumiðstöðva og flutningsaðilar sem starfrækja hafnarmiðstöðvar eða farþegaflutninga, þar sem flutningur farþega í atvinnuskyni nam meira en 100 000 farþegum á síðasta almanaksári, skulu, hvor á sínu valdsviði, setja gæðastaðla um aðstoðina, sem tilgreind er í II. og III. viðauka, og skulu, eftir því sem við á, fyrir tilstuðlan samtaka sinna ákvarða kostnað við að uppfylla þessa staðla í samstarfi við samtök sem koma fram fyrir hönd fatlaðra eða hreyfihamlaðra einstaklinga.

2. Þegar gæðastaðlar eru settir skal taka fullt tillit til alþjóðlegrar, viðurkenndrar stefnu og siðareglna um að greiða fyrir flutning fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga, einkum tilmæla Alþjóðasiglingamálastofnunarinnar um hönnun og starfsrækslu farþegaskipa til að sinna þörfum aldraðra og fatlaðra einstaklinga.

3. Flutningsaðilar og rekstrarstjórar samgöngumiðstöðva skulu sjá til þess að allir hafi aðgang að gæðastöðlum á áþreifanlegu formi eða á Netinu, á aðgengilegu sniði, og á sömu tungumálum og þær upplýsingar sem venja er að allir aðrir farþegar fái.

14. gr.

Þjálfun og leiðbeiningar

Með fyrirvara um alþjóðasamning og kóða um menntun og þjálfun, skirteini og vaktstöður sjómanna og reglugerðir sem hafa verið samþykktar samkvæmt endurskoðuðum samningi um siglingar á Rínarfljóti og samningi varðandi fyrirkomulag siglinga á Dóná, skulu flutningsaðilar og, eftir því sem við á, rekstraraðilar samgöngumiðstöðva setja verklagsreglur um þjálfun í tengslum við fötlun, þ.m.t. leiðbeiningar, og tryggja:

- a) að starfsfólk þeirra, þ.m.t. starfsfólk ráðið af einhverjum öðrum sem í hlut á, sem veitir fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum beina aðstoð, fái þjálfun eða leiðbeiningar, eins og lýst er í A- og B-hluta í IV. viðauka,
- b) að starfsfólk þeirra sem annars ber ábyrgð á far-skráningum og sölu farmiða eða þegar farið er um borð í skip eða frá borði, þ.m.t. starfsfólk sem er ráðið af einhverjum öðrum sem í hlut á, hljóti þjálfun eða leiðbeiningar eins og lýst er í A-hluta í IV. viðauka og c) að hópar starfsfólks, sem um getur í a- og b-lið, viðhaldi hæfni sinni, t.d. með leiðbeiningum eða upprifjunar-námskeiðum í þjálfun, þegar við á.

15. gr.

Bætur að því er varðar ferlið hjálpartæki eða önnur sérstök hjálpartæki

1. Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu bera ábyrgð á því þegar ferlið hjálpartæki eða annar sérhæfður búnaður, sem fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur notar, tynist eða verður fyrir skemmdum, ef atvikið sem veldur tapinu stafar af yfirsjón eða vanrækslu flutningsaðila eða rekstraraðila samgöngumiðstöðva. Þegar eitthvað tynist vegna atviks við sjóflutninga skal gengið út frá því að það sé vegna yfirsjónar eða vanrækslu af hálfu flutningsaðila.

2. Bæturnar, sem um getur í 1. mgr., skulu jafngilda kostnaði við endurkaup eða, eftir atvikum, viðgerð á búnaðinum.

3. Ef 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 392/2009 frá 23. apríl 2009 um bótaábyrgð flutningsaðila vegna slysa við farþegaflutninga á sjó⁽¹⁾ gildir, gilda ákvæði 1. og 2. mgr. ekki.

4. Enn fremur skal allt kapp lagt á að útvega með skjóttum hætti annan búnað til bráðabirgða sem er viðeigandi valkostur.

(¹) Stjtið. EB L 131, 28.5.2009, bls. 24.

III. KAFLI

18. gr.

**SKYLDUR FLUTNINGSAÐILA OG REKSTRARAÐILA
SAMGÖNGUMIÐSTÖÐVA EF FERÐ RASKAST**

16. gr.

Upplýsingar ef ferð er aflýst eða henni seinkar

1. Ef farþegaflutningum eða skemmtisiglingu er aflýst eða brottför seinkar skal flutningsaðilinn eða, eftir því sem við á, rekstraraðili samgöngumiðstöðvar upplýsa farþega, sem hefja ferð frá hafnarmiðstöð, um stöðu mála, eins fljótt og auðið er og aldrei síðar en 30 mínútur eftir áætlaðan brottfarartíma, og upplýsa þá um áætlaða brottfarar- og komutíma um leið og þær upplýsingar liggja fyrir.

2. Ef farþegar missa af tengiferð sökum þess að ferð er aflýst eða henni seinkar skal flutningsaðili og, eftir því sem við á, rekstraraðili samgöngumiðstöðvar gera allt sem í þeirra valdi stendur til að upplýsa hlutaðeigandi farþega um aðrar tengiferðir sem völ er á.

3. Flutningsaðilinn eða, eftir því sem við á, rekstraraðili samgöngumiðstöðvar skal tryggja að fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar fái upplýsingarnar, sem krafist er skv. 1. og 2. mgr., á aðgengilegu sniði.

17. gr.

Upplýsingar þegar ferð er aflýst eða henni seinkar

1. Ef flutningsaðili hefur ástæðu til að ætla að brottför farþegaflutninga eða skemmtisiglingar verði aflýst eða seinki um meira en 90 mínútur framyfir áætlaðan brottfarartíma, skal bjóða farþegum, sem hefja ferð í hafnarmiðstöðvum, upp á nasl, máltíðir eða hressingu, án endurgjalds, í samræmi við lengd biðtímans, að því tilskildu að slíkt sé tiltækt eða raunhæft sé að útvega hana.

2. Ef ferð er aflýst eða henni seinkar og gista þarf eina nótt eða fleiri eða lengur en farþegi hafði upphaflega ætlað sér, skal flutningsaðili, þegar og ef það er efnislega mögulegt, bjóða farþegum sem hefja ferð frá hafnarmiðstöðvum, án endurgjalds, upp á viðunandi gístiaðstöðu um borð í skipinu eða í landi sem og upp á flutning til og frá hafnarmiðstöð og gístistað til viðbótar við naslið, máltíðirnar eða hressinguna sem kveðið er á um í 1. mgr. Flutningsaðili getur takmarkað heildarkostnað vegna gístiaðstöðu hvers farþega í landi, að frátöldum flutningi til hafnarmiðstöðvar og frá henni, við 80 evrur á nótt og við þrjár nætur að hámarki.

3. Við beitingu 1. og 2. mgr. þessarar greinar skal flutningsaðilinn huga sérstaklega að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga og öllum fylgdarmönnum þeirra.

Aðrar ferðir eða endurgreiðsla ef ferð er aflýst eða henni seinkar

1. Ef flutningsaðili sér fram á að þurfa að aflýsa farþegaflutningum eða að brottför frá hafnarmiðstöð seinki um meira en 90 mínútur skal farþeganum tafarlaust boðið að velja á milli þess:

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

2. Ef farþegaflutningum er aflýst eða brottför frá höfn seinkar um meira en 90 mínútur skulu farþegar eiga rétt á að fá ferðinni breytt eða fá andvirði farmiðans endurgreitt frá flutningsaðilanum.

3. Endurgreiðslan, sem kveðið er á um í b-lið 1. gr. og 2. mgr. skal fara fram innan sjö daga, í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávisun, og endurgreiða skal heildarkaupverð farmiðans, fyrir þann eða þá hluta ferðarinnar sem ekki voru farnir sem og fyrir þann eða þá hluta ferðarinnar sem þegar hafa verið farnir ef ferðin þjónar engum tilgangi lengur með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans. Ef farþegi samþykkir það er einnig heimilt að endurgreiða að fullu með inneignarmiðum og/eða annarri þjónustu sem nemur fjárhæð sem jafngildir kaupverði farmiðans, að því tilskildu að skilyrðin séu sveigjanleg, einkum varðandi gildistíma og ákvörðunarstað.

19. gr.

Bætur fyrir andvirði farmiða ef komu seinkar

1. Án þess að missa rétt sinn til flutnings, geta farþegar farið fram á bætur frá flutningsaðila ef þeir standa frammi fyrir því að komu til lokaákvörðunarstað seinkar eins og fram kemur í flutningssamningi. Lágmarksbætur skulu nema 25% af andvirði farmiðans í tengslum við seinkun sem 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.

Ef seinkunin verður meiri en tvöfaldur sá tími sem fram kemur í a- til d-lið skulu bæturnar nema 50% af andvirði farmiðans.

2. Farþegar með áskriftar- eða tímabilskort, sem verða fyrir endurteknum seinkunum varðandi komu á ákvörðunarstað meðan á gildistíma stendur, geta farið fram á viðeigandi bætur í samræmi við bótafyrirkomulag flutningsaðila. Í þessu fyrirkomulagi skal tilgreina viðmiðanir varðandi skilgreiningu á seinkun við komu og útreikning bóta.

3. Bætur skulu reiknaðar út í tengslum við fjárhæðina sem farþeginn greiddi í raun fyrir farþegaflutningana þar sem seinkunin varð.

4. Ef flutningarnir samanstanda af ferð fram og til baka skal reikna út bætur vegna komu fyrir annaðhvort út- eða bakaleiðina í tengslum við helming þeirrar fjárhæðar sem greidd var fyrir flutning með þeim farþegaflutningum.

5. Greiða skal bæturnar innan eins mánaðar frá því að beiðnin um bætur er lögð fram. Greiða má bæturnar með inneignarmiðum og/eða annarri þjónustu, að því tilskildu að skilyrði séu sveigjanleg, einkum að því er varðar gildistíma og ákvörðunarstað. Óski farþeginn eftir því skal hann fá bæturnar greiddar í reiðufé.

6. Ekki skal draga viðskiptakostnað, s.s. gjöld, símakostnað eða stimplanir, frá bótum fyrir andvirði farmiðans. Flutningsaðilar mega innleiða lágmarksviðmiðunarmörk en ekki skal greiða bætur í tengslum við fjárhæð sem er undir þeim mörkum. Þessi viðmiðunarmörk skulu miðast við fjárhæð sem er ekki hærrí en sex evrur.

20. gr.

Undanþágur

1. Ákvæði 17., 18. og 19. gr. gilda ekki um farþega með opna farmiða, svo fremi að brottfarartími sé ekki tilgreindur, að undanskildum farþegum með áskriftar- eða tímabilskort.

2. Ákvæði 17. og 19. gr. gilda ekki ef farþeganum hefur verið tilkynnt um að ferð sé aflýst eða henni seinkar áður en farmiðinn var keyptur eða ef ástæðan fyrir því að ferð var aflýst eða henni seinkar sé farþeganum að kenna.

3. Ákvæði 2. mgr. 17. gr. gilda ekki ef flutningsaðili getur sýnt fram á að ferð sé aflýst eða henni seinkar af völdum veðurskilyrða sem stofna siglingaröryggi skipsins í hættu.

4. Ákvæði 19. gr. gilda ekki ef flutningsaðili getur sýnt fram á að ferð sé aflýst eða henni seinkar af völdum veðurskilyrða sem stofna siglingaröryggi 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.

21. gr.

Frekari kröfur

Ekkert í þessari reglugerð skal koma í veg fyrir að farþegar geri kröfu um skaðabætur, í samræmi við landslög og fyrir dómstólum í aðildarríkjunum, að því er varðar tjón sem hlýst þegar ferð á vegum flutningaþjónustu er aflýst eða henni seinkar, þ.m.t. samkvæmt tilskipun 90/314/EBE.

IV. KAFLI

ALMENNAR REGLUR UM UPPLÝSINGAR OG KVARTANIR

22. gr.

Réttur til ferðaupplýsinga

Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu, hvor á sínu valdssviði, veita farþegum viðunandi upplýsingar meðan á ferð stendur á því sniði sem er öllum aðgengilegt og á sömu tungumálum og þær upplýsingar sem venja er að allir aðrir farþegar fái. Sérstaklega skal huga að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga.

23. gr.

Upplýsingar um réttindi farþega

1. Flutningsaðilar, rekstraraðilar samgöngumiðstöðva og, ef við á, hafnaryfirvöld, skulu, hver aðili á sínu valdssviði, tryggja að upplýsingar um réttindi farþega samkvæmt þessari reglugerð séu aðgengilegar öllum um borð í skipi, í höfnum, ef mögulegt er, og í hafnarmiðstöðvum. Upplýsingarnar skulu veittar, eftir fremsta megni, á aðgengilegu sniði og á sömu tungumálum og þær upplýsingar sem venja er að allir aðrir farþegar fái. Þegar þessar upplýsingar eru veittar skal huga sérstaklega að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga.

2. Til að uppfylla upplýsingaskylduna, sem um getur í 1. mgr., geta flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva og, ef við á, hafnaryfirvöld notað samantekt á ákvæðum þessarar reglugerðar sem framkvæmdastjórn Evrópusambandsins hefur útbúið á öllum opinberum tungumálum stofnana Evrópusambandsins og þeir hafa aðgang að.

3. Flutningsaðilar, rekstraraðilar samgöngumiðstöðva og, ef við á, hafnaryfirvöld skulu upplýsa farþega, með viðeigandi hætti, um borð í skipum, í höfnum, ef mögulegt er, og í hafnarmiðstöðvum um samskiptaupplýsingar framfylgðaraðila sem hlutaðeigandi aðildarríki hefur tilnefnt skv. 1. mgr. 25. gr.

24. gr.

Kvartanir

1. Flutningsaðilar og rekstraraðilar samgöngumiðstöðva skulu koma á og gera aðgengilegt fyrirkomulag fyrir meðferð kvartana að því er varðar réttindi og skyldur sem falla undir þessa reglugerð.

2. Ef farþegi, sem heyrir undir þessa reglugerð, vill bera fram kvörtun við flutningsaðila eða rekstraraðila samgöngumiðstöðvar skal hann gera það innan tveggja mánaða frá þeim degi sem flutningurinn fór fram eða hefði átt að fara fram. Innan eins mánaðar frá því að flutningsaðila eða rekstraraðila samgöngumiðstöðvar berst kvörtun skal hann tilkynna farþeganum um það hvort kvörtunin hafi verið tekin til greina, hvort henni hafi verið hafnað eða hvort hún sé enn til athugunar. Ekki mega líða meira en tveir mánuðir frá því að kvörtunin berst og þar til endanlegt svar er gefið.

V. KAFLI

FRAMFYLGÐ REGLUGERÐARINNAR OG AÐILAR SEM ANNAST FRAMFYLGÐ REGLUGERÐARINNAR Í HVERJU AÐILDARRÍKI

25. gr.

Aðilar sem annast framfylgd reglugerðarinnar

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna einn eða fleiri aðila, nýja eða þá sem fyrir eru, sem bera ábyrgð á framfylgd þessarar reglugerðar að því er varðar farþegaflutninga og skemmtisiglingar frá höfnum, sem eru staðsettar á yfirráðasvæði þess, og farþegaflutninga frá þriðja landi til slíkra hafna. Hver aðili skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að farið sé að ákvæðum þessarar reglugerðar.

Hver aðili skal vera óháður viðskiptahagsmunum að því er varðar skipulag, ákvarðanir um fjármögnun, rekstrarform að lögum og ákvarðanatöku.

2. Aðildarríki skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þann eða þá aðila sem eru tilnefndir samkvæmt þessari grein.

3. Öllum farþegum er heimilt að bera fram kvörtun, í samræmi við landslög, vegna meints brots á þessari reglugerð, við þar til bærana aðila, sem er tilnefndur skv. 1. mgr., eða við annan þar til bærana aðila sem aðildarríki hefur tilnefnt. Þar til bær aðili skal svara kvörtunum farþega með rökum innan hæfilegs tíma.

Aðildarríki er heimilt:

a) að ákveða að fyrsta skref farþega skuli vera að bera fram kvörtun, sem fellur undir þessa reglugerð, við flutningsaðila eða rekstraraðila samgöngumiðstöðvar og/eða

b) að ákveða að framfylgdaraðili í hverju ríki eða annar þar til bær aðili, sem aðildarríki hefur tilnefnt, skuli gegna hlutverki áfrýjunaraðila fyrir kvartanir sem ekki eru útkljáðar skv. 24. gr.

4. Aðildarríki, sem hefur tekið ákvörðun um að veita undanþágu frá tiltekinni þjónustu, skv. 4. mgr. 2. gr., skal tryggja að til staðar sé sambærilegt kerfi til að framfylgja réttindum farþega.

26. gr.

Skýrsla um framfylgd

Eigi síðar en 1. júní 2015 og á tveggja ára fresti eftir það skulu aðilarnir, sem annast framfylgd reglugerðarinnar og tilnefndir eru skv. 25. gr., birta skýrslu um starfsemi sína undanfarandi tvö almanaksár sem einkum hefur að geyma lýsingu á aðgerðum, sem gripið hefur verið til í því skyni að koma ákvæðum þessarar reglugerðar til framkvæmdar, upplýsingar um viðurlög sem beitt hefur verið og tölfærðilegar upplýsingar um kvartanir og viðurlög sem beitt hefur verið.

27. gr.

Samstarf milli aðila sem annast framfylgd reglugerðarinnar

Framfylgdaraðilar í hverju aðildarríki, sem um getur í 1. mgr. 25. gr., skulu skiptast á upplýsingum um störf sín og meginreglur sínar við ákvarðanatöku og starfsvenjur, eftir því sem þurfa þykir, vegna samræmdrar beitingar þessarar reglugerðar. Framkvæmdastjórnin skal aðstoða þá við þetta verkefni.

28. gr.

Viðurlög

Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög við brotum gegn ákvæðum þessarar reglugerðar og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að þeim sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þessar reglur og ráðstafanir, eigi síðar en 18. desember 2012, og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

VI. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

29. gr.

Skýrsla

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 19. desember 2015, leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar reglugerðar og áhrif af henni. Skýrslunni skulu fylgja, ef nauðsyn krefur, tillögur að nýrri löggjöf um nánari framkvæmd ákvæða þessarar reglugerðar eða breytinga á henni.

*30. gr.***Breyting á reglugerð (EB) nr. 2006/2004**

Eftirfarandi liður bætist við í viðaukanum við reglugerð (EB) nr. 2006/2004:

„18. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1177/2010 frá 24. nóvember 2010 um réttindi farþega sem ferðast á sjó eða skipgengum vatnaleiðum (*).

(*) Stjtið. ESB L 334, 17.12.2010, bls. 1.“

*31. gr.***Gildistaka**

Reglugerð þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

Hún kemur til framkvæmda frá og með 18. desember 2012.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 24. nóvember 2010.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

J. BUZEK

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

O. CHASTEL

forseti.

*I. VIÐAUKI***RÉTTUR FATLAÐRA EÐA HREYFIHAMLADRA EINSTAKLINGA TIL AÐ FÁ ENDURGREITT EÐA FÁ FERÐINI BREYTT EINS OG UM GETUR Í 8. GR.**

1. Þegar vísað er í þennan viðauka skal fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum bjóðast að velja á milli þess:
 - a) að fá innan sjö daga endurgreitt, í reiðufé, með rafrænni yfirfærslu, í gíró eða með bankaávisun, heildarkaupverð farmiðans, fyrir þann eða þá hluta ferðarinnar sem ekki voru farnir sem og fyrir þann eða þá hluta ferðarinnar sem þegar hafa verið farnir ef ferðin þjónar engum tilgangi lengur með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans og að auki, ef við á,
 - ferð til baka til fyrsta brottfararstaðar, eins fljótt og auðið er, eða
 - b) að fá ferðinni breytt, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, með sambærilegum skilyrðum, og komast til lokaákvörðunarstaðar, án viðbótarkostnaðar, eins fljótt og auðið er, eða
 - c) að fá ferðinni breytt, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir, við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, sbr. þó framboð á farmiðum.
2. Ákvæði a-liðar 1. mgr. gilda einnig um farþega þar sem ferðin er hluti af pakkaferð, nema að því er varðar rétt til endurgreiðslu ef slíkur réttur skapast samkvæmt tilskipun 90/314/EBE.
3. Ef margar hafnir þjóna einum og sama bæ, borg eða héraði og flutningsaðili býður farþega ferð til annarar hafnar en þeirrar sem farþeginn var skráður til skal flutningsaðilinn greiða ferðakostnaðinn milli hafnanna tveggja, annaðhvort til þeirrar hafnar sem farþeginn var skráður til eða til annars nálægs ákvörðunarstaðar, fallist farþeginn á það.

*II. VIÐAUKI***AÐSTOÐ Í HÖFNUM, Þ.M.T. ÞEGAR FARIÐ ER UM BORÐ Í SKIP EÐA FRÁ BORÐI, EINS OG UM GETUR Í 10. OG 13. GR.**

1. Aðstoð og fyrirkomulag sem er nauðsynlegt til að gera fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum kleift:
 - að láta vita af komu sinni til hafnarmiðstöðvar eða, ef mögulegt, til hafnar og biðja um aðstoð,
 - að komast frá komustað að innritunarborði, sé það til staðar, eða að skipi,
 - að innrita sig og skrá farangur, ef þörf krefur,
 - að komast frá innritunarborði, sé það til staðar, að skipi, í gegnum landamæra- og öryggisefirlit,
 - að fara um borð í skipið með hjálp lyftu, hjólastóla eða annarrar aðstoðar sem þörf er á, eftir því sem við á,
 - að komast frá dyrum skipsins að sæti/svæði sínu,
 - að koma farangri fyrir í skipinu og sækja hann aftur,
 - að komast frá sæti sínu að dyrum skipsins,
 - að fara frá borði skipsins með hjálp lyftu, hjólastóla eða annarrar aðstoðar, sem þörf er á, eftir því sem við á,
 - að sækja farangur, ef þörf er á, og komast í gegnum útlendingaefirlit og tollskoðun,
 - að komast út úr farangurssalnum eða frá þeim stað þar sem farið er frá borði að tilgreindum brottfararstað,
 - að komast á salerni, ef þörf krefur, ef salernisaðstaða er til staðar.
2. Ef fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur nýtur aðstoðar fylgdarmanns verður að leyfa viðkomandi einstaklingi, sé þess óskað, að veita nauðsynlega aðstoð í höfn og við ferðir um borð um skip og frá borði.
3. Meðhöndlun allra nauðsynlegra ferlihljálpartækja, þ.m.t. búnaðar á borð við rafmagnshjólastóla.
4. Í stað skemmdra eða týndra ferlihljálpartækja komi annar búnaður til bráðabirgða sem er viðeigandi valkostur.
5. Meðhöndlun viðurkenndra hjálparhunda í landi, þegar það á við.
6. Miðlun upplýsinga, sem eru nauðsynlegar til að komast um borð í skip eða frá borði, á aðgengilegu sniði.

*III. VIÐAUKI***AÐSTOÐ UM BORD Í SKIPI, EINS OG UM GETUR Í 10. OG 13. GR.**

1. Flutningur viðurkenndra hjálparhunda um borð í skipi, sbr. þó landsbundnar reglur.
2. Flutningur lækningatækja og ferlihjálpartækja, sem nauðsynleg eru fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingnum, þ.m.t. rafmagnshjólástóla.
3. Miðlun nauðsynlegra upplýsinga um siglingaleið, á aðgengilegu sniði.
4. Gerð nauðsynlegra ráðstafana til að aðlaga sæti að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga, sé þess óskað, sbr. þó öryggiskröfur og tiltækileika.
5. Aðstoð til að komast á salerni, ef þörf krefur, ef salernisaðstaða er til staðar.
6. Ef fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur nýtur aðstoðar fylgdarmanns skal flutningsaðili leggja sig fram um að útvega viðkomandi sæti eða klefa við hlið fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingsins.

IV. VIÐAUKI

ÞJÁLFUN Í TENGLUM VIÐ FÖTLUN, Þ.M.T. LEIÐBEININGAR, EINS OG UM GETUR Í 14. GR.

A. Þjálfun sem miðar að því að auka vitneskju um fötlun, þ.m.t. leiðbeiningar

Þjálfun, sem miðar að því að auka vitneskju um fötlun, þ.m.t. leiðbeiningar, felur í sér:

- vitneskju um líkamlega fötlun, skerta skynjun (heyrn og sjón), dulda fötlun eða skerta námsgetu og viðeigandi viðbrögð gagnvart farþegum með slíka fötlun, þ.m.t. hvernig greina megi hvað einstaklingar, sem kunna að búa við skerta hreyfingu, skerta áttun eða skert tjáskipti, eru sjálfir færir um að gera,
- hindranir sem fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar standa frammi fyrir, þ.m.t. viðhorfstengdir tálmar, umhverfislegar hindranir, áþreifanlegar hindranir og skipulagslegar hindranir,
- viðurkennda hjálparhunda, þ.m.t. hlutverk og þarfir hjálparhunds,
- viðbrögð við óvæntum atvikum,
- færni í persónulegum samskiptum og samskiptaaðferðir við heyrnarskerta einstaklinga, sjónskerta, málhalta og einstaklinga með skerta námsgetu,
- almenna vitneskju um viðmiðunarreglur Alþjóðasiglingamálastofnunarinnar varðandi tilmæli um hönnun og rekstur farþegaskipa til að koma til móts við þarfir aldraðra og fatlaðra einstaklinga.

B. Þjálfun í tengslum við aðstoð við fatlaða

Þjálfun í tengslum við aðstoð við fatlaða, þ.m.t. leiðbeiningar, felur í sér:

- hvernig aðstoða eigi notendur hjólastóla við að komast í hjólastól og úr honum,
- færni í að aðstoða fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga sem ferðast með viðurkenndan hjálparhund, þ.m.t. hlutverk og þarfir þessara hunda,
- aðferðir við að fylgja sjónskertum farþegum og við að meðhöndla og flytja viðurkennda hjálparhunda,
- þekkingu á þeim tegundum búnaðar sem kemur fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum að gagni og kunnáttu í því hvernig eigi að meðhöndla slíkan búnað af varfærni,
- notkun hjálparbúnaðar, sem notaður er til að fara um borð í skip og frá borði, og þekkingu á viðeigandi aðferðum til að veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum viðeigandi aðstoð við að fara um borð eða frá borði, sem tryggja öryggi þeirra og reisn,
- skilning á þörf fyrir áreiðanlega og faglega aðstoð; enn fremur þarf að vera skilningur á því að sumir fatlaðir eða hreyfihamlaðir farþegar geta fundið fyrir varnarleysi meðan á ferð þeirra stendur sökum þess að þeir eru háðir þeirri aðstoð sem veitt er,
- kunnáttu í skyndihjálpi.