

Samenvatting van de regels inzake de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen¹

Verordening (EU) nr. 1177/2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen is van toepassing vanaf 18 december 2012.

Deze verordening bevat een minimumpakket rechten voor passagiers die reizen

- met een passagiersdienst waarvan de haven van inscheeping gelegen is in een lidstaat;
- met een passagiersdienst die wordt verricht door Unievervoerders van een haven die gelegen is in een derde land naar een haven die gelegen is in een lidstaat;
- met een cruise waarvan de haven van inscheeping gelegen is in een lidstaat².

De verordening is echter niet van toepassing op alle categorieën vervoersdiensten over water³.

Verordening (EU) nr. 1177/2010 belet passagiers niet om voor nationale rechtbanken en overeenkomstig nationale wetgeving een schadevergoeding te vorderen voor individuele schade als gevolg van de annulering of vertraging van vervoersdiensten.

Recht op informatie

Alle passagiers die over zee of binnenwateren reizen, hebben tijdens de gehele reis recht op de nodige informatie. Zij hebben het recht te worden ingelicht over hun rechten als passagier, de contactgegevens van de nationale handhavingsinstanties en de voorwaarden voor de toegang tot vervoer voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

¹ Deze samenvatting is opgesteld overeenkomstig artikel 23, lid 2, van Verordening (EU) nr. 1177/2010. Zij heeft geen juridische waarde.

² Cruise-passagiers hebben geen recht op vervangend vervoer en terugbetaling in geval van annulering of vertraging van het vertrek en geen recht op vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs in geval van vertraging bij aankomst.

³ Uitgesloten zijn schepen die ten hoogste twaalf passagiers mogen vervoeren, schepen waarvan de voor de bedrijfsvoering van het schip verantwoordelijke bemanning uit ten hoogste drie leden bestaat, passagiersdiensten van minder dan 500 meter enkele reis, andere excursies en toeristische trips dan cruises, schepen die niet mechanisch worden voortgestuwd alsmede originele en individuele replica's van historische passagiersschepen die vóór 1965 zijn ontworpen en voornamelijk zijn gebouwd met de originele materialen en die ten hoogste 36 passagiers mogen vervoeren.

Bovendien kunnen de lidstaten besluiten de verordening tot 17 december 2014 niet toe te passen op zeegaande vaartuigen van minder dan 300 brutoton die voor binnenlands vervoer worden gebruikt, op voorwaarde dat de rechten van de passagiers krachtens deze verordening op afdoende wijze in de nationale wetgeving worden gegarandeerd. Daarnaast mogen zij passagiersdiensten die onder openbardienstverplichtingen, openbardienstcontracten of geïntegreerde diensten vallen voor onbepaalde tijd vrijstellen van de toepassing van deze verordening.

In geval van annulering of vertraging van het vertrek moeten passagiers door de vervoerder of terminalexploitant uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd worden ingelicht over de vertraging of annulering en over de verwachte vertrek- en aankomsttijden, zodra die informatie beschikbaar is.

Recht op niet-discriminerende voorwaarden van de overeenkomst

Bij het kopen van vervoersbewijzen voor vervoersdiensten over water of cruises mogen passagiers niet rechtstreeks of onrechtstreeks worden gediscrimineerd op grond van hun nationaliteit of de plaats van vestiging van de vervoerder of de verkoper van vervoerbewijzen in de Unie.

Recht op zorg en bijstand

Bij een vertraging van meer dan 90 minuten of annulering van een passagiersdienst of cruise worden, voor zover redelijkerwijs mogelijk, aan de passagiers gratis snacks, maaltijden of verfrissingen aangeboden die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd.

In geval van annulering of vertraging van het vertrek waarbij een verblijf van één of meer extra nachten voor de passagier noodzakelijk wordt, biedt de vervoerder de passagier gratis passend verblijf aan boord of op de wal aan, evenals vervoer tussen de haventerminal en de plaats van het verblijf. Indien de vervoerder bewijst dat de annulering of vertraging het gevolg is van weersomstandigheden die de veilige bedrijfsvoering van het schip in het gedrang brengen, wordt hij ontheven van de verplichting dat verblijf gratis aan te bieden.

De passagier heeft geen recht op bijstand door de vervoerder indien hij nog voor de aankoop van het vervoerbewijs op de hoogte is gesteld van de annulering of de vertraging, of indien de annulering of de vertraging aan hem te wijten is.

Recht op vervangend vervoer en terugbetaling in geval van annulering of vertraging van het vertrek

In geval van een vertraging van meer 90 minuten ten opzichte van de geplande vertrektijd of annulering van een passagiersdienst, hebben passagiers het recht te kiezen tussen:

- vervangend vervoer naar de eindbestemming bij de eerste gelegenheid zonder extra kosten en onder vergelijkbare voorwaarden;
- terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs, eventueel in combinatie met een gratis terugreis bij de eerste gelegenheid naar het eerste vertrekpunt, zoals vermeld in de vervoersovereenkomst.

Recht op gedeeltelijke vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs in geval van vertraging bij aankomst op de eindbestemming

Passagiers kunnen de vervoerder om vergoeding van 25 % van de prijs van het vervoerbewijs verzoeken, indien zij bij aankomst op de eindbestemming een vertraging hebben opgelopen van minstens:

- één uur in geval van een geregelde dienst met een duur van hooguit vier uur;
- twee uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vier, maar minder dan acht uur;
- drie uur in geval van een geregelde dienst van meer dan acht, maar minder dan 24 uur; of
- zes uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vierentwintig uur.

Passagiers kunnen de vervoerder om vergoeding van 50 % van de prijs van het vervoerbewijs verzoeken, indien zij bij aankomst op de eindbestemming een vertraging hebben opgelopen van minstens:

- twee uur in geval van een geregelde dienst met een duur van hooguit vier uur;
- vier uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vier, maar minder dan acht uur;
- zes uur in geval van een geregelde dienst van meer dan acht, maar minder dan 24 uur; of
- twaalf uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vierentwintig uur.

De vervoerder wordt echter ontheven van de verplichting passagiers te vergoeden voor vertraging bij aankomst, indien de vervoerder bewijst dat de vertraging het gevolg is van weersomstandigheden die de veilige bedrijfsvoering van het schip in het gedrang brengen of van buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de passagiersdienst belemmeren en die redelijkerwijs niet voorkomen hadden kunnen worden.

Rechten van passagiers met een handicap en passagiers met beperkte mobiliteit: Naast de algemene passagiersrechten hebben gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bij het reizen over zee of binnenwateren de volgende rechten, die waarborgen dat zij op gelijke voet met andere passagiers recht op vervoer hebben:

(a) Recht op toegang tot vervoer voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit zonder enige discriminatie

Vervoerders, reisagenten en touroperators mogen niet om reden van handicap of beperkte mobiliteit weigeren een boeking te aanvaarden, een vervoerbewijs af te geven of iemand te laten inschepen.

Indien het om veiligheidsredenen niet mogelijk is om een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit aan boord van een schip te laten of als inschepen onmogelijk is als gevolg van het ontwerp van het schip of de haveninfrastructuur en -installatie, dienen vervoerders, reisagenten en touroperators alle redelijke inspanningen te doen om de betrokkene aanvaardbaar alternatief vervoer aan te bieden. Indien gehandicapten of personen met

beperkte mobiliteit die over een boeking beschikken en de vervoerder in kennis hebben gesteld van hun specifieke behoeften toch niet mogen inschepen, hebben de betrokkenen de keuze tussen terugbetaling of vervangend vervoer; het recht op vervangend vervoer is afhankelijk van de vraag of aan alle veiligheidseisen wordt voldaan.

Vervoerders, reisagenten of touroperators mogen geen extra kosten voor boekingen of vervoersbewijzen in rekening brengen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Boekingen en vervoerbewijzen worden aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit aangeboden onder dezelfde voorwaarden als andere passagiers.

De vervoerders en terminalexploitanten stellen niet-discriminerende toegangsvoorwaarden vast voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders.

(b) Recht op speciale bijstand

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben recht op gratis bijstand door vervoerders en terminalexploitanten in havens en aan boord van schepen, ook bij in- en ontschepping.

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten de vervoerder bij de boeking of bij de aankoop vooraf van het vervoerbewijs in kennis stellen van hun specifieke behoeften qua accommodatie, zitplaats of noodzakelijke diensten of van hun behoefte medische apparatuur mee te nemen. Mochten er andere vormen van bijstand nodig zijn, stellen gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit de vervoerder of de terminalexploitant daarvan minstens 48 uur voordat de bijstand nodig is in kennis; zij dienen zich op een afgesproken tijd vóór de gepubliceerde inschepingstijd op een aangewezen punt te melden.

(c) Recht op schadevergoeding bij verlies van of schade aan mobiliteitshulpmiddelen

Indien een vervoerder of terminalexploitant verlies van of schade aan mobiliteitshulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen heeft veroorzaakt, die worden gebruikt door een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit, en dit te wijten was aan de schuld of nalatigheid van de vervoerder of de terminalexploitant, moet deze aan de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit een schadevergoeding betalen die overeenstemt met de vervangingswaarde van de betrokken hulpmiddelen of, in voorkomend geval, met de reparatiekosten.

Recht op het indienen van klachten bij de vervoerders en de nationale handhavingsinstanties

Passagiers kunnen tot twee maanden na de datum waarop de dienst is uitgevoerd of had moeten worden uitgevoerd een klacht indienen bij de vervoerders en terminalexploitanten.

De vervoerder of terminalexploitant moet beschikken over een systeem om klachten af te handelen. In het kader van dat systeem dient hij de passagier binnen één maand na ontvangst van de klacht mee te delen of de klacht als gegrond wordt beschouwd, wordt afgewezen of in behandeling is. De vervoerder of terminalexploitant dient de klacht binnen twee maanden na ontvangst daarvan definitief te beantwoorden.

Passagiers kunnen bij de nationale handhavingsinstanties een klacht indienen over vermeende inbreuken op Verordening (EU) nr. 1177/2010.

Handhaving van passagiersrechten door nationale handhavingsinstanties of vergelijkbare mechanismen

In elke lidstaat handhaaft de aangewezen nationale handhavingsinstantie de rechten en verplichtingen van Verordening (EU) nr. 1177/2010 met betrekking tot passagiersdiensten en cruises vanuit de havens op het grondgebied van die lidstaat en met betrekking tot passagiersdiensten vanuit een derde land naar deze havens.

Indien een lidstaat heeft besloten om passagiersdiensten die onder openbaardienstcontracten of geïntegreerde diensten vallen, vrij te stellen van de toepassing van de verordening, moet de lidstaat garanderen dat er een vergelijkbaar mechanisme voor de handhaving van passagiersrechten is opgezet.