

I

(Wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

VERORDENING (EU) Nr.1177/2010 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 24 november 2010

betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1, en artikel 100, lid 2,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽¹⁾,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure ⁽²⁾,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Het optreden van de Unie op het vlak van zeevervoer en vervoer over binnenwateren moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers dat met andere vervoerswijzen vergelijkbaar is. Voorts moeten de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen volledig in acht worden genomen.

⁽¹⁾ PB C 317 van 23.12.2009, blz. 89.

⁽²⁾ Standpunt van het Europees Parlement van 23 april 2009 (PB C 184 E van 8.7.2010, blz. 293), standpunt van de Raad in eerste lezing van 11 maart 2010 (PB C 122 E van 11.5.2010, blz. 19), standpunt van het Europees Parlement van 6 juli 2010 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 11 oktober 2010.

- (2) Omdat passagiers die over zee en binnenwateren reizen de zwakste partij zijn bij de vervoersovereenkomst, dient hun allen een minimumniveau van bescherming te worden geboden. Niets mag de vervoerders ervan weerhouden contractuele voorwaarden aan te bieden die voor de passagier gunstiger zijn dan de in deze verordening neergelegde voorwaarden. Deze verordening heeft echter niet ten doel zich te mengen in de zakelijke relaties tussen bedrijven onderling in de goederenvervoerssector. Met name mogen overeenkomsten tussen wegtransporteurs en vervoerders niet worden opgevat als vervoersovereenkomsten in de zin van deze verordening en mogen derhalve wegtransporteurs of hun werknemers geen recht op schadevergoeding uit hoofde van deze verordening geven in geval van een vertraging.

- (3) De bescherming van passagiers dient niet enkel te gelden voor passagiersdiensten tussen havens op het grondgebied van de lidstaten, maar ook voor passagiersdiensten tussen dergelijke havens en havens buiten het grondgebied van de lidstaten, rekening houdend met het risico van concurrentievervalsing op de markt voor passagiersvervoer. Derhalve moet de term „communautaire vervoerder” voor de toepassing van deze verordening zo ruim mogelijk worden opgevat, zonder echter afbreuk te doen aan de overeenkomstige termen in andere rechtshandelingen van de Unie, zoals Verordening (EEG) nr. 4056/86 van de Raad van 22 december 1986 tot vaststelling van de wijze van toepassing van de artikelen 85 en 86 van het Verdrag op het zeevervoer ⁽³⁾ en Verordening (EEG) nr. 3577/92 van de Raad van 7 december 1992 houdende toepassing van het beginsel van het vrij verrichten van diensten op het zeevervoer binnen de lidstaten (cabotage in het zeevervoer) ⁽⁴⁾.

⁽³⁾ PB L 378 van 31.12.1986, blz. 4.

⁽⁴⁾ PB L 364 van 12.12.1992, blz. 7.

- (4) De interne markt voor vervoersdiensten voor passagiers over zee en binnenwateren moet voordelen opleveren voor de burgers in het algemeen. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit als gevolg van een handicap, leeftijd of een andere factor moeten dan ook mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van passagiersdiensten en cruises die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben dezelfde rechten als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie.
- (5) De lidstaten dienen het gebruik van het openbaar vervoer en het gebruik van geïntegreerde vervoerbewijzen te stimuleren teneinde het gebruik en de interoperabiliteit van de verschillende vervoerswijzen en -exploitanten te optimaliseren.
- (6) In het licht van artikel 9 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap en teneinde personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit mogelijkheden te bieden om over zee en binnenwateren te reizen die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers, moeten er regels worden vastgesteld betreffende non-discriminatie en bijstand tijdens de reis. Het vervoer van die personen moet daarom worden aanvaard en mag niet worden geweigerd, behalve om door de bevoegde instanties vastgestelde en op grond van de veiligheid gerechtvaardigde redenen. Zij moeten aanspraak kunnen maken op bijstand in havens en aan boord van passagiersschepen. In het belang van de sociale integratie moeten de betrokkenen die bijstand kosteloos krijgen. Vervoerders moeten regels voor toegankelijkheid bepalen, bij voorkeur op basis van het Europese normalisatiesysteem.
- (7) Bij eventuele beslissingen over het ontwerp van nieuwe havens en terminals, en als onderdeel van grootschalige verbouwingen, moeten de voor deze installaties verantwoordelijke instanties rekening houden met de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, met name op het gebied van toegankelijkheid en met bijzondere aandacht voor de vereisten die voortvloeien uit het beginsel van „design for all”. Vervoerders moeten rekening houden met dergelijke behoeften bij beslissingen over het ontwerp van nieuwe en te renoveren passagiersschepen in overeenstemming met Richtlijn 2006/87/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 tot vaststelling van de technische voorschriften voor binnenschepen ⁽¹⁾ en Richtlijn 2009/45/EG van het Europees Parlement en de Raad van 6 mei 2009 inzake veiligheidsvoorschriften en -normen voor passagiersschepen ⁽²⁾.
- (8) De bijstand die verleend wordt in havens op het grondgebied van een lidstaat, moet gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit onder meer in staat stellen zich van het punt van aankomst bij de haven naar een passagiersschip te begeven en van het passagiersschip naar het punt vanwaar zij de haven verlaten, met inbegrip van het in- en ontschepen.
- (9) Bij het organiseren van de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsmede bij de opleiding van hun personeel, moeten vervoerders samenwerken met organisaties die gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen. Bij dit werk moeten zij ook rekening houden met de bepalingen in kwestie van het Internationaal Verdrag betreffende de normen voor zeevarenden inzake opleiding, diplomering en wachtdienst en met de „Recommendation on the Design and Operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs” van de Internationale Maritieme Organisatie (IMO).
- (10) De bepalingen betreffende het inschepen van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit mogen geen afbreuk doen aan de algemene regels betreffende het inschepen van passagiers, die zijn verankerd in de vigerende internationale, uniale of nationale regelingen.
- (11) Rechtshandelingen van de Unie op het gebied van passagiersrechten moeten er rekening mee houden dat passagiers, en met name gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, verschillende vervoerswijzen moeten kunnen gebruiken en op een vlotte manier van het ene vervoersmiddel op het andere moeten kunnen overstappen, een en ander overeenkomstig de toepasselijke veiligheidsvoorschriften voor de exploitatie van schepen.
- (12) Passagiers moeten voldoende worden ingelicht in geval van annulering of vertraging van een passagiersdienst of een cruise. Die informatie moet passagiers helpen de nodige maatregelen te treffen en indien nodig informatie te verkrijgen over alternatieve aansluitingen.
- (13) Het ongemak dat passagiers door de annulering of lange vertraging van hun reis ondervinden, moet worden beperkt. Daartoe moeten passagiers voldoende worden verzorgd, en moeten zij hun reis kunnen annuleren en hun vervoerbewijzen terugbetaald krijgen of onder bevredigende voorwaarden vervangend vervoer krijgen. Adequate accommodatie voor passagiers hoeft niet noodzakelijkerwijs te bestaan uit hotelkamers, maar kan ook de vorm aannemen van andere geschikte accommodatie die naar gelang van de omstandigheden in de desbetreffende specifieke situatie, van de passagiersvoertuigen en de kenmerken van het schip beschikbaar is. In dergelijke situaties en wanneer er aantoonbaar sprake is van buitengewone en dringende omstandigheden, moeten vervoerders — in samenwerking met de civiele autoriteiten — ten volle gebruik kunnen maken van de daartoe beschikbare voorzieningen.

⁽¹⁾ PB L 389 van 30.12.2006, blz. 1.

⁽²⁾ PB L 163 van 25.6.2009, blz. 1.

- (14) Vervoerders dienen ervoor te zorgen dat passagiers een schadeloosstelling ontvangen in geval van een annulering of vertraging van een passagiersdienst, op basis van een percentage van de prijs van het vervoerbewijs, tenzij de annulering of vertraging het gevolg is van weersomstandigheden die de veilige bedrijfsvoering van het schip in gevaar brengen, of van uitzonderlijke omstandigheden die zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen, niet voorkomen hadden kunnen worden.
- (15) Het is aan de vervoerders om overeenkomstig algemeen aanvaarde beginselen te bewijzen dat de annulering of de vertraging het gevolg was van dergelijke weerscondities of buitengewone omstandigheden.
- (16) Weersomstandigheden die de veilige bedrijfsvoering van het schip in gevaar brengen zijn onder meer harde wind, zware zeegang, sterke stroming, moeilijke ijsomstandigheden en uitzonderlijk hoge of lage waterstanden, orkanen, tornado's en overstromingen.
- (17) Uitzonderlijke omstandigheden zijn onder meer natuurrampen zoals branden en aardbevingen, terroristische aanslagen, oorlogen en militaire of civiele gewapende conflicten, opstanden, militaire of illegale confiscaties, arbeidsconflicten, het aan land brengen van zieken, gewonden of overledenen, zoek- en reddingsoperaties op zee of op binnenwateren, maatregelen ter bescherming van het milieu, besluiten van de verkeersleiding of de havenautoriteiten of besluiten van de bevoegde instanties inzake de openbare orde en veiligheid, alsmede inzake dringende vervoersbehoeften.
- (18) Samen met de belanghebbenden, beroepsorganisaties en organisaties van consumenten, passagiers, gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moeten vervoerders op nationaal of Europees niveau samenwerken om de zorg voor en de bijstand aan passagiers te verbeteren wanneer hun reis wordt onderbroken, met name in geval van langdurige vertragingen of annulering van een reis. Nationale handhavingsorganen dienen van deze regelingen op de hoogte te worden gesteld.
- (19) Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft reeds bepaald dat problemen die leiden tot annuleringen of vertragingen slechts onder het begrip „buitengewone omstandigheden” vallen voor zover zij voortvloeien uit gebeurtenissen die geen deel uitmaken van de normale uitoefening van de activiteiten van de betrokken vervoerder en waarover hij geen daadwerkelijke controle heeft. Daarbij zij opgemerkt dat weersomstandigheden waardoor de veilige bedrijfsvoering van het schip in gevaar komt, zich daadwerkelijk aan de feitelijke controle van de vervoerder onttrekken.
- (20) De onderhavige verordening doet geen afbreuk aan de rechten van passagiers die zijn vastgesteld bij Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 inzake pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis-pakketten ⁽¹⁾. Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan de annulering van de passagiersdienst of de cruise.
- (21) Passagiers moeten, in een voor iedereen toegankelijk formaat, volledig worden geïnformeerd over hun rechten op grond van deze verordening, zodat ze die rechten effectief kunnen uitoefenen. De rechten van passagiers moeten het ontvangen van informatie over de passagiersdienst of cruise vóór en tijdens de reis omvatten. Alle essentiële informatie verstrekt aan passagiers moet tevens worden verstrekt in formaten die toegankelijk zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, waarbij dergelijke toegankelijke formaten passagiers toegang bieden tot dezelfde informatie door gebruikmaking van bijvoorbeeld tekst, brailleschrift, audio, video en/of elektronische formaten.
- (22) Passagiers moeten hun rechten kunnen uitoefenen door middel van gepaste en toegankelijke, door de vervoerders en terminalexploitanten binnen hun respectieve bevoegdheidsterreinen ingestelde klachtenprocedures of, in voorkomend geval, door het indienen van klachten bij de daartoe door de betrokken lidstaat aangewezen instantie(s). Vervoerders en terminalexploitanten moeten binnen een vastgelegde termijn reageren op klachten van passagiers met dien verstande dat, als zij niet tijdig reageren, dit kan worden tegengeworpen.
- (23) Rekening houdend met de door een lidstaat ingestelde klachtenprocedures, moet een klacht met betrekking tot bijstand in een haven of aan boord van een schip bij voorkeur worden gericht aan de instantie(s) die voor de handhaving van deze verordening is (zijn) aangewezen in de lidstaat waarin de haven van inscheeping ligt en, voor passagiersdiensten van een derde land, in de lidstaat waarin de haven van ontscheeping ligt.
- (24) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat deze verordening wordt nageleefd en moeten een bevoegde instantie of instanties voor de uitvoering van toezichts- en handhavingstaken aanwijzen. Dit doet geen afbreuk aan het recht van passagiers om overeenkomstig het nationale recht verhaal te halen bij een rechtbank.
- (25) De voor de handhaving van deze verordening aangewezen instantie(s) moet(en) onafhankelijk zijn van commerciële belangen. Elke lidstaat moet ten minste één instantie benoemen die eventueel de bevoegdheid en de mogelijkheid moet hebben om individuele klachten te onderzoeken

⁽¹⁾ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

en de beslechting van geschillen te vergemakkelijken. De passagiers moeten kunnen rekenen op een onderbouwd antwoord van de aangewezen instantie, en wel binnen een redelijke termijn. Gezien het belang van betrouwbare statistieken voor de handhaving van deze verordening, vooral met het oog op een consistente toepassing daarvan in de hele Unie, moeten de door deze organen opgestelde verslagen waar mogelijk ook statistieken bevatten over klachten en het daaraan gegeven gevolg.

- (26) De lidstaten dienen de regels vast te stellen inzake de sancties op overtredingen van deze verordening en ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. Deze sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn.
- (27) Aangezien de doelstellingen van deze verordening, namelijk het verzekeren van een hoog niveau van bescherming van en bijstand aan passagiers in alle lidstaten en het garanderen dat de marktdeelnemers hun activiteiten in de interne markt in geharmoniseerde omstandigheden kunnen uitoefenen, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve, vanwege de strekking en de gevolgen van de verordening, beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze verordening niet verder dan nodig om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (28) De handhaving van deze verordening moet zijn gebaseerd op Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming) ⁽¹⁾. Die verordening moet derhalve dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (29) Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ⁽²⁾ moet strikt worden nageleefd en uitgevoerd, om eerbiediging van de privacy van natuurlijke personen en rechtspersonen te verzekeren en om ervoor te zorgen dat de gevraagde informatie en verslagen alleen dienen om de in deze verordening neergelegde verplichtingen te vervullen en niet ten nadele van dergelijke personen worden aangewend.
- (30) De onderhavige verordening eerbiedigt de grondrechten en volgt de beginselen die met name door het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn erkend, zoals aangehaald in artikel 6 van het Verdrag betreffende de Europese Unie,

HEBBERN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

⁽¹⁾ PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

⁽²⁾ PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Doel

Deze verordening stelt regels vast inzake:

- a) non-discriminatie tussen passagiers met betrekking tot vervoersvoorwaarden die door vervoerders worden aangeboden;
- b) non-discriminatie van en bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit;
- c) de rechten van passagiers bij annulering of vertraging;
- d) de minimaal aan passagiers te verstrekken informatie;
- e) de afhandeling van klachten;
- f) algemene voorschriften inzake handhaving.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op passagiers die reizen:
 - a) met een passagiersdienst waarvan de haven van inscheeping gelegen is op het grondgebied van een lidstaat;
 - b) met een passagiersdienst waarvan de haven van inscheeping gelegen is buiten het grondgebied van een lidstaat en de haven van ontscheeping gelegen is op het grondgebied van een lidstaat, mits de dienst door een Unieervoerder als omschreven in artikel 3, onder e), wordt verricht;
 - c) met een cruise waarvan de haven van inscheeping gelegen is op het grondgebied van een lidstaat. Artikel 16, lid 2, artikel 18, artikel 19 en artikel 20, leden 1 en 4, zijn echter niet van toepassing op deze passagiers.
2. Deze verordening is niet van toepassing op passagiers die reizen:
 - a) met schepen met een vergunning om tot 12 passagiers te vervoeren;
 - b) met schepen waarvan de voor de bedrijfsvoering van het schip verantwoordelijke bemanning uit ten hoogste drie leden bestaat of die voor een passagiersdienst in totaal een afstand van minder dan 500 m enkele reis afleggen;
 - c) op andere excursies en toeristische trips dan cruises; of

d) met schepen die niet mechanisch worden voortgestuwd, evenals originele en individuele replica's van historische passagiersschepen die vóór 1965 zijn ontworpen, voornamelijk zijn gebouwd met de originele materialen en zijn gecertificeerd voor het vervoer van maximaal 36 passagiers.

3. De lidstaten mogen gedurende een periode van twee jaar te rekenen vanaf 18 december 2012 zeegaande vaartuigen van minder dan 300 brutoton die voor binnenlands vervoer worden gebruikt, vrijstellen van de toepassing van deze verordening, op voorwaarde dat de rechten van de passagiers krachtens deze verordening op afdoende wijze in de nationale wetgeving worden gegarandeerd.

4. De lidstaten kunnen passagiersdiensten die vallen onder openbaredienstverplichtingen, openbaredienstcontracten of geïntegreerde diensten, vrijstellen van de toepassing van deze verordening indien de passagiersrechten die uit deze verordening voortvloeien, in de nationale wetgeving op vergelijkbare wijze worden gegarandeerd.

5. Onverminderd Richtlijn 2006/87/EG en Richtlijn 2009/45/EG wordt niets in deze verordening uitgelegd als een technisch vereiste dat vervoerders, terminalexploitanten of andere entiteiten verplicht hun schepen, infrastructuur, havens of haventerminals, te verbouwen of te vervangen.

Artikel 3

Definities

Voor de toepassing van deze verordening zijn de volgende definities van toepassing:

- a) „gehandicapte” of „persoon met beperkte mobiliteit”: elke persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of motorische, permanente of tijdelijke) handicap, een verstandelijke handicap of stoornis, of enige andere oorzaak van handicap, of ten gevolge van ouderdom, en wiens situatie vereist dat hij passende aandacht krijgt en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan zijn bijzondere behoeften worden aangepast;
- b) „grondgebied van een lidstaat”: grondgebied waarop het Verdrag van toepassing is als bedoeld in artikel 355 van het Verdrag, op de aldaar vermelde voorwaarden;
- c) „toegangsvoorwaarden”: toepasselijke normen, richtsnoeren en informatie inzake de toegankelijkheid van haventerminals en schepen, en de faciliteiten ervan, voor gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit;
- d) „vervoerder”: een natuurlijke of rechtspersoon, maar geen touroperator, reisagent of verkoper van vervoerbewijzen, die het grote publiek vervoer aanbiedt door middel van passagiersdiensten of cruises;
- e) „Unievervoerder”: een vervoerder die gevestigd is op het grondgebied van een lidstaat of vervoer aanbiedt per passagiersdienst naar of vanaf het grondgebied van een lidstaat;
- f) „passagiersdienst”: een commerciële dienst voor het vervoer van passagiers over zee of over binnenwateren volgens een gepubliceerde dienstregeling;
- g) „geïntegreerde diensten”: onderling verbonden diensten binnen een bepaald geografisch gebied met één informatiedienst, kaartverkoopregeling en dienstregeling;
- h) „uitvoerende vervoerder”: een andere persoon dan de vervoerder, die feitelijk het vervoer in zijn geheel of gedeeltelijk verricht;
- i) „binnenwater”: een natuurlijk of kunstmatig bevaarbaar binnenwater, of een stelsel van onderling verbonden wateren, gebruikt voor vervoer, zoals meren, rivieren of kanalen of een combinatie daarvan;
- j) „haven”: plaats of geografisch gebied met verbeteringswerken en voorzieningen die dienen voor de ontvangst van schepen, waar passagiers regelmatig in- en ontschepen;
- k) „haventerminal”: een door een vervoerder of terminal-exploitant bemande terminal in een haven met voorzieningen, zoals incheckbalies, balies voor kaartverkoop of lounges en personeel voor de in- en ontscheping van passagiers die reizen met passagiersdiensten of die een cruise maken;
- l) „schip”: een vaartuig dat wordt gebruikt voor de zee- en binnenvaart;
- m) „vervoersovereenkomst”: een overeenkomst tussen een vervoerder en een passagier voor de verstrekking van een of meer passagiersdiensten of cruises;
- n) „vervoerbewijs”: een geldig document of een ander bewijs van een vervoersovereenkomst;
- o) „verkoper van vervoerbewijzen”: een detailhandelaar die namens een vervoerder vervoersovereenkomsten sluit;
- p) „reisagent”: een detailhandelaar die namens een passagier of een touroperator optreedt voor het sluiten van vervoersovereenkomsten;
- q) „touroperator”: een organisator of doorverkoper, maar geen vervoerder, zoals bedoeld in artikel 2, leden 2 en 3, van Richtlijn 90/314/EEG;
- r) „boekings”: een boeking van een specifiek vertrek van een passagiersdienst of een cruise;

- s) „terminalexploitant”: een particuliere of openbare instantie op het grondgebied van een lidstaat die verantwoordelijk is voor het bestuur en het beheer van een haventerminal;
- t) „cruise”: vervoersdienst over zee of binnenwateren, uitsluitend bedoeld voor plezier of recreatie, aangevuld met accommodatie en andere voorzieningen, met meer dan twee overnachtingen aan boord;
- u) „scheepvaartincident”: schipbreuk, kapseizen, aanvaring of stranden van het schip, explosie of brand aan boord, of defect aan het schip.

Artikel 4

Vervoerbewijzen en niet-discriminerende voorwaarden van de overeenkomst

1. Vervoerders geven de passagier een vervoerbewijs, tenzij, volgens de nationale wetgeving, andere documenten recht geven op vervoer. Het vervoerbewijs kan elektronisch zijn.
2. De door vervoerders of verkopers van vervoerbewijzen toegepaste overeenkomstvoorwaarden en tarieven zullen, onverminderd sociale tarieven, aan het grote publiek worden aangeboden zonder rechtstreekse of onrechtstreekse discriminatie op grond van de nationaliteit van de eindgebruiker of de plaats van vestiging van de vervoerders of de verkopers van vervoerbewijzen in de Unie.

Artikel 5

Andere uitvoerende partijen

1. Indien de vervulling van de verplichtingen uit hoofde van deze verordening is toevertrouwd aan een uitvoerende vervoerder, een verkoper van vervoerbewijzen of enige andere persoon, blijven de vervoerder, de reisagent, de touroperator of de terminalexploitant die dergelijke verplichtingen hebben toevertrouwd, in de uitoefening van hun taak aansprakelijk voor de handelingen en het verzuim van die uitvoerende partij.
2. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 valt degene aan wie de vervoerder, de reisagent, de touroperator of de terminalexploitant de vervulling van een verplichting heeft toevertrouwd, bovendien, voor de verplichting die hem is toevertrouwd, onder de bepalingen van deze verordening, daaronder begrepen bepalingen inzake aansprakelijkheden en verweren.

Artikel 6

Uitsluiting van ontheffing

Van rechten en verplichtingen ingevolge deze verordening mag geen ontheffing worden gegeven of zij mogen niet worden beperkt door met name een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst.

HOOFDSTUK II

RECHTEN VAN GEHANDICAPTEN EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Artikel 7

Recht op vervoer

1. Vervoerders, reisagenten en touroperators mogen niet om reden van handicap of beperkte mobiliteit als zodanig weigeren een boeking te aanvaarden, een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken of iemand te laten inschepen.
2. Boeking en vervoerbewijzen worden zonder extra kosten aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit aangeboden, onder dezelfde voorwaarden die voor alle andere passagiers gelden.

Artikel 8

Afwijkingen en bijzondere voorwaarden

1. In afwijking van artikel 7, lid 1, mogen vervoerders, reisagenten en touroperators weigeren een boeking te aanvaarden voor of een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken aan een gehandicapte persoon of aan een persoon met beperkte mobiliteit, of deze persoon te laten inschepen:
 - a) wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan de veiligheidseisen die in de internationale wetgeving, wetgeving van de Unie of nationale wetgeving zijn vastgesteld of om te voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde veiligheidseisen;
 - b) wanneer het ontwerp van het passagiersschip of de haveninfrastructuur en -installatie, waaronder de haventerminals, het in- of ontschepen of vervoeren van bovengenoemde persoon op een veilige of operationeel haalbare wijze onmogelijk maakt.
2. Indien op grond van lid 1 geweigerd wordt een boeking te aanvaarden of een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken, doen de vervoerders, de reisagenten en de touroperators alle redelijke inspanningen om de betrokkene aanvaardbaar alternatief vervoer met een door de vervoerder verzorgde passagiersdienst of cruise aan te bieden.
3. Indien een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit die over een boeking of een vervoerbewijs beschikt en heeft voldaan aan de in artikel 11, lid 2, bedoelde vereisten, op grond van deze verordening desalniettemin niet mag inschepen, hebben de betrokkene en zijn begeleider overeenkomstig lid 4 van dit artikel de keuze tussen recht op terugbetaling of recht op vervoer langs een andere route overeenkomstig bijlage I. Het recht op de mogelijkheid van een terugreis of vervoer langs een andere route is afhankelijk van de vraag of aan alle veiligheidseisen wordt voldaan.

4. Indien zulks strikt noodzakelijk is en onder de voorwaarden van lid 1 kunnen vervoerders, reisagenten en touroperators eisen dat een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon, die in staat is de bijstand te bieden die de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit nodig heeft. Wat betreft passagiersdiensten wordt de begeleidende persoon gratis vervoerd.

5. Wanneer vervoerders, reisagenten en touroperators gebruiken van de in lid 1 of lid 4 toegestane afwijking, stellen zij de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit onmiddellijk in kennis van de specifieke redenen daarvan. Op verzoek worden deze redenen schriftelijk aan de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit uiterlijk vijf werkdagen na het verzoek, gemeld. Bij weigering op grond van lid 1, onder a), worden de toepasselijke veiligheidseisen vermeld.

Artikel 9

Toegankelijkheid en informatie

1. In samenwerking met representatieve organisaties van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, stellen vervoerders, havenautoriteiten en terminalexploitanten, zo nodig via hun organisaties, niet-discriminerende toegangsvoorwaarden voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders vast. De nationale handhavingsinstanties worden op verzoek van de toegangsvoorwaarden in kennis gesteld.

2. De in lid 1 bedoelde toegangsvoorwaarden worden door vervoerders, havenautoriteiten en terminalexploitanten fysiek of op internet bekendgemaakt, in toegankelijke vorm op verzoek en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

3. Touroperators geven de beschikking over de in lid 1 bedoelde toegangsvoorwaarden betreffende reizen die deel uitmaken van pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, die zij organiseren, verkopen of aanbieden.

4. Vervoerders, reisagenten en touroperators garanderen dat alle nodige informatie, ook bij onlineboeking en raadpleging van informatie op het internet betreffende de vervoersvoorwaarden, de reis en de toegangsvoorwaarden in passende en toegankelijke formaten beschikbaar is voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Personen die bijstand nodig hebben worden met alle beschikbare middelen, inclusief langs elektronische weg of per Short Message Service (SMS), in kennis gesteld van de aangeboden assistentie.

Artikel 10

Recht op bijstand in havens en aan boord

Met inachtneming van de toegangsvoorwaarden als bedoeld in artikel 9, lid 1, verstrekken vervoerders en terminalexploitanten, binnen de grenzen van hun bevoegdheid, kosteloze bijstand, als

nader omschreven in de bijlagen II en III, aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in havens, ook bij in- en ontscheping, en aan boord van schepen. De bijstand wordt waar mogelijk aangepast aan de individuele behoeften van de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit.

Artikel 11

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

1. Vervoerders en terminalexploitanten verlenen, binnen de grenzen van hun bevoegdheid, bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig artikel 10, en wel op onderstaande voorwaarden:

- a) de vervoerder of de terminalexploitant wordt minstens 48 uur voordat de bijstand nodig is, met alle beschikbare middelen, inclusief langs elektronische weg of per SMS, in kennis gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand, behalve wanneer tussen passagier en vervoerder of terminalexploitant een kortere termijn is overeengekomen, en
- b) de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit meldt zich in de haven of op het aangewezen punt, bedoeld in artikel 12, lid 3:
 - i) op een door de vervoerder schriftelijk meegedeeld tijdstip, uiterlijk 60 minuten voor de gepubliceerde inschepingstijd, of
 - ii) indien er geen inschepingstijdstip is vastgesteld, uiterlijk 60 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd, tenzij tussen passagier en vervoerder of terminalexploitant een kortere termijn is overeengekomen.

2. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit 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, voor zover zij op dat tijdstip kennis hebben van die behoefte.

3. Een kennisgeving overeenkomstig lid 1, onder a), en lid 2 kan altijd aan de reisagent of de touroperator waarbij het vervoerbewijs is gekocht, worden gedaan. Wanneer het vervoerbewijs recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er adequate informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt. De passagier ontvangt een bevestiging waarin staat dat de overeenkomstig lid 1, onder a), en lid 2, vereiste kennisgeving met betrekking tot de behoefte aan bijstand heeft plaatsgevonden.

4. Indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig lid 1, onder a), en lid 2, leveren de vervoerders en terminalexploitanten niettemin alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit kan in- en ontschepen en aan boord van het schip kan reizen.

5. Wanneer een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit wordt vergezeld door een erkende assistentiehond, wordt de hond bij de betrokken persoon geïnstalleerd, mits de vervoerder, de reisagent of de touroperator daarvan in kennis wordt gesteld overeenkomstig de geldende nationale regels inzake het vervoer van erkende assistentiehonden aan boord van passagiersschepen, indien zulke regels bestaan.

Artikel 12

Ontvangst van kennisgevingen en aanwijzing van verzamelpunten

1. Vervoerders, terminalexploitanten, reisagenten en touroperators nemen alle maatregelen die nodig zijn om de aanvraag en ontvangst van de overeenkomstig artikel 11, lid 1, onder a), en artikel 11, lid 2, gedane kennisgevingen te vergemakkelijken. Deze verplichting is van toepassing op al hun verkooppunten, en ook bij verkoop via telefoon en internet.

2. Indien reisagenten of touroperators de in lid 1 bedoelde kennisgeving ontvangen; sturen zij deze informatie tijdens hun normale kantooruren onverwijld door naar de vervoerder of terminalexploitant.

3. Vervoerders en terminalexploitanten wijzen in of buiten haventerminals een punt aan waar gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hun aankomst kunnen melden en om bijstand kunnen vragen. Dit punt wordt duidelijk aangeduid en de passagier vindt er in een toegankelijk formaat de belangrijkste informatie over de haventerminal en de geboden bijstand.

Artikel 13

Kwaliteitsnormen voor bijstand

1. Terminalexploitanten en vervoerders die haventerminals of passagiersdiensten beheren met in totaal meer dan 100 000 commerciële passagiersbewegingen tijdens het voorgaande kalenderjaar stellen, binnen de grenzen van hun bevoegdheid, kwaliteitsnormen vast voor de in de bijlagen II en III vermelde bijstand en bepalen, waar passend via hun organisaties, samen met organisaties die personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, de vereiste middelen om aan die normen te voldoen.

2. Bij het vaststellen van de kwaliteitsnormen moet ten volle rekening worden gehouden met internationaal erkende beleidslijnen en gedragscodes betreffende de facilitering van het vervoer van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, met name de „Recommendation of the Design and Operation of Passenger Ships to Respond to Elderly and Disabled Persons' Needs” van de IMO.

3. De in lid 1 bedoelde kwaliteitsnormen worden door terminalexploitanten en vervoerders fysiek of op internet bekendgemaakt, in toegankelijke formaten en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld.

Artikel 14

Opleiding en instructies

Onverminderd het Internationaal Verdrag betreffende de normen voor zeevarenden inzake opleiding, diplomering en wachtdienst en de regelingen die zijn aangenomen overeenkomstig de Herzene Rijnvaartakte en het Verdrag betreffende de scheepvaart op de Donau stellen de vervoerders en in voorkomend geval de terminalexploitanten procedures voor opleiding ter zake van de problematiek van gehandicapten, met inbegrip van instructies, vast en zorgen zij ervoor dat:

- a) hun personeelsleden, met inbegrip van die van een andere uitvoerende partij, die rechtstreekse bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, worden opgeleid of geïnstrueerd als omschreven in bijlage IV, delen A en B;
- b) hun personeelsleden die anderszins verantwoordelijk zijn voor het boeken en verkopen van vervoerbewijzen of de in- en ontschepping, met inbegrip van de personeelsleden van een andere uitvoerende partij, worden opgeleid of geïnstrueerd zoals bedoeld in bijlage IV, deel A; en
- c) de onder a) en b) bedoelde personeelscategorieën hun vaardigheden op peil houden door middel van instructies of — waar nodig — bijscholingscursussen.

Artikel 15

Schadevergoeding voor mobiliteitshulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen

1. Vervoerders en terminalexploitanten zijn aansprakelijk voor verlies ten gevolge van verlies van of schade aan mobiliteitshulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen, gebruikt door een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit, indien de gebeurtenis die tot het verlies heeft geleid te wijten was aan de schuld of nalatigheid van de vervoerder of de terminalexploitant. Schuld of nalatigheid van de vervoerder wordt aangenomen bij verlies veroorzaakt door een scheepvaartincident.

2. De in lid 1 bedoelde schadevergoeding moet overeenstemmen met de vervangingswaarde van de betrokken hulpmiddelen of, in voorkomend geval, met de reparatiekosten.

3. De leden 1 en 2 gelden niet wanneer artikel 4 van Verordening (EG) nr. 392/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen ⁽¹⁾ van toepassing is.

4. Bovendien zullen alle inspanningen worden geleverd om snel voor tijdelijke vervanging van de hulpmiddelen door een geschikt alternatief te zorgen.

⁽¹⁾ PB L 131 van 28.5.2009, blz. 24.

HOOFDSTUK III

**VERPLICHTINGEN VAN VERVOERDERS EN
TERMINALEXPLOITANTEN IN GEVAL VAN EEN
ONDERBROKEN REIS***Artikel 16***Informatie in geval van annulering of vertraging van het vertrek**

1. In geval van annulering of vertraging van het vertrek van een passagiersdienst of een cruise, worden de passagiers die uit een haven vertrekken of, zo mogelijk, de passagiers die uit een haven vertrekken, door de vervoerder en, in voorkomend geval, de terminalexploitant, zo snel mogelijk en in ieder geval uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd op de hoogte gesteld van de situatie en van de verwachte vertrek- en aankomsttijden, zodra die informatie beschikbaar is.

2. Indien passagiers door een annulering of vertraging een aansluitende vervoersdienst missen, moet de vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalexploitant, alle redelijke inspanningen leveren om de betrokken passagiers van de alternatieve aansluitingen op de hoogte te stellen.

3. De vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalexploitant, zorgt ervoor dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit de in de leden 1 en 2 bedoelde informatie in toegankelijke formaten ontvangen.

*Artikel 17***Bijstand in geval van annulering of vertraging van het vertrek**

1. Indien een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat het vertrek van een passagiersdienst of een cruise wordt geannuleerd of een vertraging van meer dan 90 minuten na de geplande vertrektijd zal oplopen, worden aan de passagiers die uit haventerminals vertrekken gratis snacks, maaltijden of verfrissingen aangeboden die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, mits deze beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden geleverd.

2. In geval van annulering of vertraging van het vertrek waarbij een verblijf van één of meer nachten of een langer verblijf dan door de passagier gepland noodzakelijk wordt, biedt de vervoerder, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is, de passagiers die uit haventerminals vertrekken, naast de in lid 1 bepaalde snacks, maaltijden of verfrissingen ook gratis passend verblijf aan boord of op de wal aan, evenals vervoer tussen de haventerminal en de plaats van het verblijf. De vervoerder mag de totale kosten per passagier van het verblijf op de wal beperken tot 80 EUR per nacht gedurende maximaal drie nachten, daarbij het vervoer tussen de haventerminal en de plaats van het verblijf niet inbegrepen.

3. Bij de toepassing van de leden 1 en 2 besteedt de vervoerder bijzondere aandacht aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders.

*Artikel 18***Vervangend vervoer en terugbetaling in geval van annulering of vertraging van het vertrek**

1. Indien een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een passagiersdienst zal worden geannuleerd of bij het vertrek uit een haventerminal meer dan 90 minuten vertraging zal oplopen, wordt de passagiers onmiddellijk de keuze geboden tussen:

- a) vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, onder vergelijkbare voorwaarden, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid en zonder extra kosten;
- b) terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs en, eventueel, een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid.

2. Indien een passagiersdienst wordt geannuleerd bij het vertrek uit een haven meer dan 90 minuten vertraging oploopt, hebben de passagiers recht op dergelijk vervoer langs een andere route of dergelijke terugbetaling van het vervoerbewijs door de vervoerder.

3. De in lid 1, onder b), en in lid 2 bedoelde terugbetaling gebeurt binnen zeven dagen, in contant geld, door middel van een elektronische overmaking per bank, per bankoverschrijving of bankcheque tegen de volledige prijs waarvoor het vervoerbewijs gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft. Met instemming van de passagier kan de volledige vergoeding van het vervoerbewijs ook gebeuren in de vorm van waardebonnen en/of andere diensten voor een gelijkwaardig bedrag als de prijs waarvoor het vervoerbewijs was gekocht, mits de voorwaarden flexibel zijn, met name wat de geldigheidsduur en de bestemming betreft.

*Artikel 19***Vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs in geval van vertraging bij aankomst**

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen, kunnen passagiers de vervoerder om schadevergoeding verzoeken indien zij bij aankomst op de in de vervoersovereenkomst genoemde eindbestemming vertraging oplopen. Het minimumbedrag van de vergoeding is 25 % van de prijs van het vervoerbewijs voor een vertraging van minstens:

- a) één uur in geval van een geregelde dienst met een duur van hooguit vier uur;
- b) twee uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vier, maar minder dan acht uur;
- c) drie uur in geval van een geregelde dienst van meer dan acht, maar ten hoogste vierentwintig uur; of
- d) zes uur in geval van een geregelde dienst van meer dan vierentwintig uur.

Indien de vertraging dubbel zo lang duurt als aangegeven onder a) tot en met d), bedraagt de vergoeding 50 % van de prijs van het vervoerbewijs.

2. Passagiers die in het bezit zijn van een reispasje of een abonnement en die gedurende de geldigheidsperiode daarvan herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen bij aankomst, kunnen om passende schadevergoeding verzoeken overeenkomstig de regelingen inzake schadevergoedingen van de vervoerder. In deze regelingen worden de criteria voor de vaststelling van vertragingen bij aankomst en voor de berekening van de schadevergoeding vastgesteld.

3. De schadevergoeding wordt berekend in verhouding tot de prijs die de passagier daadwerkelijk voor de vertraagde passagiersdienst heeft betaald.

4. Indien het gaat om een heen- en terugreis wordt de schadevergoeding voor vertraging bij aankomst tijdens de heen- of terugreis berekend op basis van de helft van de prijs die voor vervoer door die passagiersdienst is betaald.

5. De vergoeding wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding. De schadevergoeding kan in de vorm van bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald, mits de voorwaarden soepel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming. Indien de passagier daarom verzoekt, wordt de schadevergoeding uitbetaald in geld.

6. De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt niet verminderd met financiële transactiekosten zoals vergoedingen, telefoonkosten of zegels. Vervoerders kunnen een minimumdrempel invoeren waaronder geen schadevergoeding wordt uitbetaald. Deze drempel bedraagt niet meer dan 6 EUR.

Artikel 20

Ontheffingen

1. Zolang het tijdstip van vertrek niet is aangegeven, gelden de artikelen 17, 18 en 19 niet voor passagiers met een open vervoerbewijs, met uitzondering van passagiers met een reispasje of een abonnement.

2. Artikel 17 en artikel 19 zijn niet van toepassing indien de passagier 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 de passagier te wijten is.

3. Artikel 17, lid 2, is niet van toepassing 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.

4. Artikel 19 is niet van toepassing 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 of van buitengewone omstandigheden die de uitvoering van de passagiersdienst belemmeren en die, zelfs als alle redelijke maatregelen waren getroffen, niet voorkomen hadden kunnen worden.

Artikel 21

Andere vorderingen

Niets in deze verordening belet passagiers om voor nationale rechtbanken en overeenkomstig nationale wetgeving een schadevergoeding te vorderen voor het uit de annulering of vertraging van vervoersdiensten voortvloeiende verlies, inclusief uit hoofde van Richtlijn 90/314/EEG.

HOOFDSTUK IV

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN INZAKE INFORMATIEVOORZIENING EN KLACHTEN

Artikel 22

Recht op reisinformatie

Vervoerders en terminalexploitanten verstrekken, binnen de grenzen van hun bevoegdheid, passagiers tijdens de gehele reis voldoende informatie in voor iedereen toegankelijke formaten en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt megedeeld. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 23

Informatie over passagiersrechten

1. Vervoerders, terminalexploitanten en, in voorkomend geval, havenautoriteiten zorgen er, binnen de grenzen van hun bevoegdheid, voor dat informatie over de rechten van passagiers uit hoofde van deze verordening aan boord van schepen, in havens, waar mogelijk, en in haventerminals openbaar wordt gemaakt. De informatie wordt voor zover mogelijk verstrekt in toegankelijke formaten en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt megedeeld. Bij het verstrekken van die informatie wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

2. Teneinde aan het in lid 1 bedoelde informatievereiste te voldoen, kunnen vervoerders, terminalexploitanten en, in voorkomend geval, havenautoriteiten gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Europese Unie opgestelde samenvatting van de bepalingen van deze verordening die hun ter beschikking wordt gesteld.

3. Vervoerders, terminalexploitanten en, in voorkomend geval, havenautoriteiten zorgen ervoor dat de reizigers op adequate wijze aan boord, in havens, waar mogelijk, en in haventerminals worden geïnformeerd over de contactgegevens van de krachtens artikel 25, lid 1, door de lidstaten aangewezen handhavingsinstantie.

Artikel 24**Klachten**

1. Vervoerders en terminalexploitanten zetten — voor zover dit nog niet beschikbaar is — een toegankelijk klachten-behandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.

2. Indien een onder deze verordening vallende passagier bij de vervoerder of terminalexploitant een klacht wil indienen, doet hij dat binnen twee maanden vanaf de datum waarop een dienst is uitgevoerd of had moeten worden uitgevoerd. Binnen een maand na ontvangst van de klacht deelt de vervoerder of terminalexploitant de passagier mee of zijn klacht is bevestigd, is verworpen of nog in behandeling is. De definitieve antwoordtermijn mag niet langer zijn dan twee maanden vanaf de ontvangst van een klacht.

HOOFDSTUK V**HANDHAVING EN NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES****Artikel 25****Nationale handhavingsinstanties**

1. Elke lidstaat wijst (een) nieuwe of bestaande instantie(s) aan die verantwoordelijk is/zijn voor de handhaving van de verordening met betrekking tot passagiersdiensten en cruises vanuit de havens op het grondgebied van de lidstaat en met betrekking tot passagiersdiensten vanuit een derde land naar deze havens. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om de naleving van deze verordening te garanderen.

Elke instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, rechtsstructuur en besluitvorming onafhankelijk van commerciële belangen.

2. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de in overeenstemming met dit artikel aangewezen instantie(s).

3. Elke passagier kan overeenkomstig de nationale wet bij de krachtens lid 1 aangewezen bevoegde instantie of bij enige andere door een lidstaat aangewezen bevoegde instantie een klacht indienen over vermeende inbreuken op deze verordening. De bevoegde instantie verstrekt de passagiers binnen een redelijke termijn een met redenen omkleed antwoord op hun klacht.

Een lidstaat kan besluiten:

a) dat de passagier de onder deze verordening vallende klacht in eerste instantie moet indienen bij de vervoerder of terminalexploitant; en/of

b) dat de nationale handhavingsinstantie of enig andere door de lidstaat aangewezen bevoegde instantie optreedt als beroepsinstantie voor klachten die niet met toepassing van artikel 24 konden worden opgelost.

4. Lidstaten die ervoor kiezen om een vrijstelling toe te kennen voor bepaalde diensten overeenkomstig artikel 2, lid 4, moeten voor een vergelijkbaar mechanisme voor de handhaving van passagiersrechten zorgen.

Artikel 26**Handhavingsverslag**

Uiterlijk op 1 juni 2015 en daarna om de twee jaar publiceren de overeenkomstig artikel 25 aangewezen handhavingsinstanties een verslag over hun activiteiten tijdens de voorbije twee kalenderjaren, dat in het bijzonder bestaat in een beschrijving van de genomen maatregelen ter uitvoering van de bepalingen van deze verordening, gedetailleerde informatie over de toegepaste sancties en cijfers over klachten en toegepaste sancties.

Artikel 27**Samenwerking tussen handhavingsinstanties**

De in artikel 25, lid 1, bedoelde nationale handhavingsinstanties wisselen, voor zover dat voor de consistente toepassing van deze verordening noodzakelijk is, informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsprincipes en -praktijk. De Commissie helpt hen hierbij.

Artikel 28**Sancties**

De lidstaten stellen regels vast met betrekking tot de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de bepalingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om te verzekeren dat deze worden toegepast. De vastgestelde sancties zijn doeltreffend, evenredig en afschrikkend. De lidstaten delen deze regels en maatregelen uiterlijk op 18 december 2012 aan de Commissie mee en stellen haar onverwijld in kennis van alle latere wijzigingen ervan.

HOOFDSTUK VI**SLOTBEPALINGEN****Artikel 29****Rapportering**

De Commissie brengt uiterlijk op 19 december 2015 aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de werking en de resultaten van deze verordening. Het verslag gaat waar nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen om de bepalingen van de verordening gedetailleerder ten uitvoer te leggen of de verordening te wijzigen.

*Artikel 30***Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004**

In de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 wordt het volgende punt toegevoegd:

„18. Verordening (EU) nr 1177/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen (*).

(*) PB L 334 van 17.12.2010, blz. 1.”

*Artikel 31***Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag volgende op die van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing vanaf 18 december 2012.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Straatsburg, 24 november 2010.

Voor het Europees Parlement
De voorzitter
J. BUZEK

Voor de Raad
De voorzitter
O. CHASTEL

BIJLAGE I

RECHT OP TERUGBETALING OF VERVANGEND VERVOER VOOR GEHANDICAPTEN EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT ALS BEDOELD IN ARTIKEL 8

1. Wanneer naar deze bijlage wordt verwezen, krijgen gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de keuze tussen:
 - a) — terugbetaling van het vervoerbewijs binnen zeven dagen, in contant geld, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving of bankcheque tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn gemaakt indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft, alsmede in voorkomend geval,

— een terugreis naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid; of
 - b) vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, zonder extra kosten en onder vergelijkbare voorwaarden, zoals bedoeld in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid; of
 - c) vervangend vervoer naar de eindbestemming volgens de vervoersovereenkomst, onder vergelijkbare voorwaarden, op een latere datum naar keuze van de passagier, indien er plaats beschikbaar is.
 2. Punt 1, onder a), is ook van toepassing op passagiers wier reis onderdeel is van een pakket, behalve wat het recht op terugbetaling betreft indien dit recht bestaat krachtens Richtlijn 90/314/EEG.
 3. Wanneer een vervoerder, in het geval waarin een stad of regio door meerdere havens wordt bediend, een passagier een reis aanbiedt naar een andere haven dan die waarvoor was geboekt, draagt de vervoerder de kosten van de reis van die andere haven naar de haven waarvoor was geboekt of naar een andere met de passagier overeengekomen nabijgelegen bestemming.
-

BIJLAGE II

BIJSTAND IN HAVENS, INCLUSIEF BIJ IN- EN ONTSCHeping, ZOALS BEDOELD IN DE ARTIKELen 10 EN 13

1. Bijstand en regelingen die nodig zijn om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:
 - mee te delen dat zij bij een haventerminal of waar mogelijk in een haven zijn aangekomen, en bijstand te vragen;
 - zich van een punt van binnenkomst naar de (eventuele) incheckbalie of naar het schip te begeven;
 - indien nodig, bagage in te checken en te registreren;
 - zich van de (eventuele) incheckbalie naar het schip te begeven, via de emigratie- en veiligheidscontrolepunten;
 - aan boord van het schip te gaan; hiervoor moeten, waar nodig, liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking worden gesteld;
 - zich van de deur van het schip naar hun stoel/ruimte te begeven;
 - hun bagage op het schip op te bergen en weer bij zich te nemen;
 - zich van hun stoel naar de deur van het schip te begeven;
 - van boord te gaan; hiervoor moeten, waar nodig, liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking worden gesteld;
 - eventuele bagage weer bij zich te nemen, en de immigratie- en douanepunten te doorlopen;
 - zich van de bagagehal of de ontschepingsplaats naar een aangeduide uitgang te begeven;
 - zo nodig naar het toilet (indien aanwezig) te gaan.
 2. Indien een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, moet deze persoon op verzoek de benodigde bijstand mogen verlenen in de haven en bij het in- en ontschepen.
 3. Afhandeling van alle benodigde mobiliteitshulpmiddelen, inclusief apparatuur zoals elektrische rolstoelen.
 4. Tijdelijke vervanging van beschadigde of verloren mobiliteitshulpmiddelen door een geschikt alternatief.
 5. Indien nodig, afhandeling aan wal van erkende assistentiehonden.
 6. Mededeling in een toegankelijk formaat van informatie die nodig is om in te schepen en te ontschepen.
-

*BIJLAGE III***BIJSTAND AAN BOORD VAN SCHEPEN ALS BEDOELD IN DE ARTIKELN 10 EN 13**

1. Vervoer van erkende assistentiehonden aan boord van het schip, voor zover de nationale regelgeving dit toestaat.
 2. Vervoer van medische apparatuur en van de mobiliteitshulpmiddelen die de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit nodig heeft, inclusief elektrische rolstoelen.
 3. Mededeling van wezenlijke reisinformatie in een toegankelijk formaat.
 4. Op verzoek alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, voor zover de veiligheidseisen en de beschikbaarheid dit toestaan.
 5. Bijstand om zo nodig naar het toilet (indien aanwezig) te gaan.
 6. Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider levert de vervoerder alle redelijke inspanningen om deze persoon een stoel of een hut te bieden naast de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit.
-

BIJLAGE IV

**OPLEIDING OVER DE PROBLEMATIEK VAN GEHANDICAPTEN, MET INBEGRIJ VAN INSTRUCTIES,
ALS BEDOELD IN ARTIKEL 14****A. Opleiding ter bewustmaking van de problematiek van gehandicapten, met inbegrip van instructies**

De opleiding ter bewustmaking van de problematiek van gehandicapten, met inbegrip van instructies, houdt in:

- bewustzijn van en passend reageren op personen met een fysieke, zintuiglijke (auditieve of visuele), of verborgen handicap of leermoeilijkheden, met inbegrip van de manier om de mogelijkheden van personen met beperkte mobiliteit, oriëntatie of communicatievaardigheden in te schatten;
- belemmeringen voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; met inbegrip van attitudeproblemen, omgevings-/fysieke obstakels en organisatorische belemmeringen;
- erkende assistentiehonden, met inbegrip van de rol en de behoeften van een assistentiehond;
- omgaan met onverwachte gebeurtenissen;
- sociale vaardigheden en technieken om te communiceren met slechthorenden, visueel gehandicapten, mensen met een spraakprobleem en mensen met leermoeilijkheden;
- algemeen bewustzijn van de richtsnoeren van de IMO betreffende de „Recommendation on the Design and Operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs”.

B. Opleiding inzake bijstand aan gehandicapten, met inbegrip van instructies

De opleiding inzake bijstand aan gehandicapten, met inbegrip van instructies, houdt in:

- hoe een rolstoelgebruiker te helpen in en uit zijn rolstoel te stappen;
 - vaardigheden om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die reizen met een erkende assistentiehond, met aandacht voor de rol en de behoeften van die honden;
 - technieken voor de begeleiding van visueel gehandicapte passagiers en voor de omgang met en het vervoer van erkende assistentiehonden;
 - kennis van de soorten uitrusting om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te helpen en van de manier waarop die uitrusting voorzichtig moet worden gebruikt;
 - het gebruik van in- en uitstaphulpmiddelen en van de correcte procedures voor bijstand bij het in- en uitstappen, waarbij de veiligheid en de waardigheid van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit worden gewaarborgd;
 - begrip van de behoefte aan betrouwbare en professionele bijstand. Tevens bewustzijn van de mogelijke gevoelens van kwetsbaarheid die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit door hun afhankelijkheid van de geboden bijstand tijdens de reis kunnen ervaren;
 - kennis van eerste hulp.
-