

Περίληψη των διατάξεων που αφορούν στα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές¹

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές τίθεται σε εφαρμογή στις 18 Δεκεμβρίου 2012.

Με τον κανονισμό αυτόν θεσπίζεται μια ελάχιστη δέσμη δικαιωμάτων των επιβατών

- που ταξιδεύουν με επιβατικό πλοίο και ο λιμένας επιβίβασης βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους·
- που ταξιδεύουν με επιβατικό πλοίο και ο λιμένας επιβίβασης βρίσκεται εκτός του εδάφους κράτους μέλους και ο λιμένας αποβίβασης ευρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους, και
- με κρουαζιερόπλοιο και ο λιμένας επιβίβασης βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους².

Πάντως, ο κανονισμός αυτός δεν ισχύει για ορισμένες κατηγορίες υπηρεσιών πλωτών μεταφορών³.

Οι διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 δεν εμποδίζουν τους επιβάτες να αξιώσουν ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων αποζημίωση σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για ζημία την οποία υπέστησαν από ματαίωση ή καθυστέρηση δρομολογίων.

Δικαίωμα για πληροφορίες

Όλοι οι επιβάτες θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών έχουν το δικαίωμα να τους παρέχονται επαρκείς πληροφορίες καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Στο δικαίωμα

¹ Η περίληψη αυτή συντάχθηκε σύμφωνα με το άρθρο 23 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010. Το κείμενό της δεν έχει καμία κανονιστική αξία.

² Οι επιβάτες κρουαζιέρας δεν έχουν δικαίωμα μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής του κομίστρου στις περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης όπως και κανένα δικαίωμα αποζημίωσης επί της τιμής του εισιτηρίου σε περίπτωση καθυστέρησης στην άφιξη.

³ Εξαιρούνται της εφαρμογής του κανονισμού τα πλοία που είναι πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 12 επιβάτες, τα πλοία που έχουν πλήρωμα υπεύθυνο για τη λειτουργία του πλοίου μέχρι τρία άτομα ή όταν η απόσταση της συνολικής υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών είναι μικρότερη από 500 μέτρα, σε απλή μετάβαση, οι εκδρομές περιήγησης και ξενάγησης εκτός από κρουαζιέρες ή τα πλοία που δεν προωθούνται με μηχανικά μέσα, καθώς και τα πρωτότυπα και μεμονωμένα ομοιώματα ιστορικών επιβατηγών πλοίων που σχεδιάστηκαν πριν από το 1965, που κατασκευάστηκαν κυρίως με τα πρωτότυπα υλικά και είναι πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 36 επιβάτες.

Επιπλέον, τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην εφαρμόζουν τον κανονισμό, έως και τις 17 Δεκεμβρίου 2014, στα ποντοπόρα πλοία χωρητικότητας κάτω των 300 κόρων που εκτελούν ενδομεταφορές, εφόσον τα δικαιώματα των επιβατών διασφαλίζονται επαρκώς βάσει της εθνικής νομοθεσίας και, για απεριόριστο χρονικό διάστημα, στις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που καλύπτονται από υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας, συμβάσεις δημόσιας υπηρεσίας ή ολοκληρωμένες υπηρεσίες.

αυτό περιλαμβάνεται το δικαίωμα ενημέρωσης των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους, σχετικά με τα στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών αρχών επιβολής του νόμου, καθώς και σχετικά με τους όρους πρόσβασης στις υπηρεσίες μεταφοράς των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Σε περίπτωση ματαίωσης του δρομολογίου ή καθυστερημένης αναχώρησης, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται σχετικά με την καθυστέρηση ή την ακύρωση από το φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού ή το αργότερο 30 λεπτά μετά από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης αμέσως μόλις οι πληροφορίες αυτές καθίστανται διαθέσιμες.

Δικαίωμα για όρους σύμβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις

Όλοι οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να μην υφίστανται καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητάς τους ή λόγω του τόπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων εντός της Ένωσης, όταν αγοράζουν εισιτήρια για θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές ή για κρουαζιέρες.

Δικαίωμα για παροχή φροντίδας και συνδρομής

Σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών ή ματαίωσης του δρομολογίου επιβατικού πλοίου ή κρουαζιερόπλοιου, οι επιβάτες δικαιούνται να τους προσφερθούν δωρεάν ελαφρά γεύματα, κανονικά γεύματα ή αναψυκτικά ανάλογα με το χρόνο αναμονής, εφόσον είναι διαθέσιμα ή μπορούν να εξασφαλισθούν εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος.

Σε περίπτωση που η καθυστέρηση ή ματαίωση ενός δρομολογίου απαιτεί μία ή περισσότερες πρόσθετες διανυκτερεύσεις για τον επιβάτη, ο μεταφορέας προσφέρει δωρεάν στους επιβάτες που αναχωρούν από τους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς ενδεδειγμένο κατάλυμα, στο πλοίο ή στην ξηρά, και μεταφορά από και προς το λιμάνι και τον τόπο του καταλύματος. Στις περιπτώσεις που ο μεταφορέας αποδεικνύει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε καιρικές συνθήκες οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου, απαλλάσσεται από την υποχρέωση να προσφέρει δωρεάν κατάλυμα.

Ο επιβάτης δεν δικαιούται την παροχή συνδρομής από τον μεταφορέα, εάν είχε ενημερωθεί για τη ματαίωση ή την καθυστέρηση πριν από την αγορά του εισιτηρίου ή όταν ο ίδιος ο επιβάτης είναι υπαίτιος για τη ματαίωση ή την καθυστέρηση.

Δικαίωμα μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο και επιστροφής του κομίστρου σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης δρομολογίου

Σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών σε σύγκριση με τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης ή ματαίωσης κάποιου δρομολογίου, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ

- μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο προς τον τελικό προορισμό το ταχύτερο δυνατόν και χωρίς επιπλέον κόστος και

- επιστροφής της κομίστρου και, εάν συντρέχει περίπτωση, δωρεάν μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν, στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως αυτό ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς.

Δικαίωμα για μερική επιστροφή του καταβληθέντος κομίστρου σε περίπτωση καθυστερημένης άφιξης στον τελικό προορισμό

Οι επιβάτες μπορούν να ζητήσουν από τον μεταφορέα αποζημίωση ύψους 25% επί του ύψους του κομίστρου στις περιπτώσεις που η καθυστερημένη άφιξη στον τόπο του τελικού προορισμού υπερβαίνει

- τη 1 ώρα σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας μέχρι και τεσσάρων ωρών·
- τις 2 ώρες σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των τεσσάρων, αλλά όχι άνω των οκτώ ωρών·
- τις 3 ώρες σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των οκτώ, αλλά όχι άνω των 24 ωρών· και
- τις 6 ώρες σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των 24 ωρών.

Οι επιβάτες μπορούν να ζητήσουν από τον μεταφορέα αποζημίωση ύψους 25% επί του ύψους του κομίστρου στις περιπτώσεις που η καθυστερημένη άφιξη στον τόπο του τελικού προορισμού υπερβαίνει

- τις 2 ώρες σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας μέχρι και 4 ωρών·
- τις 4 ώρες σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των τεσσάρων, αλλά όχι άνω των οκτώ ωρών·
- τις 6 σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των οκτώ, αλλά όχι άνω των 24 ωρών· και
- τις 12 σε περίπτωση προγραμματισμένου δρομολογίου διάρκειας άνω των 24 ωρών.

Ωστόσο, ο μεταφορέας απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης στους επιβάτες σε περίπτωση καθυστερημένης άφιξης, εάν αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφειλόταν σε καιρικές συνθήκες που έθεταν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου ή σε έκτακτες περιστάσεις που εμπόδιζαν την εκτέλεση του δρομολογίου οι οποίες δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί ακόμη και αν είχε ληφθεί κάθε εύλογο μέτρο.

Δικαιώματα των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα: εκτός από τα γενικά δικαιώματα των επιβατών, οι επιβάτες με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα, όταν ταξιδεύουν με θαλάσσια και εσωτερικά πλωτά μεταφορικά μέσα, έτσι ώστε να τους παρέχεται το δικαίωμα μεταφοράς επί ίσοις όροις με τους λοιπούς επιβάτες:

α) δικαίωμα των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα για πρόσβαση σε υπηρεσίες μεταφοράς τους χωρίς καμία δυσμενή διάκριση

Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών δεν επιτρέπεται να αρνούνται κράτηση, έκδοση εισιτηρίου ή επιβίβαση ατόμων λόγω της αναπηρίας τους ή της μειωμένης κινητικότητάς τους .

Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει δυνατότητα μεταφοράς με πλοίο ατόμων με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα για λόγους ασφάλειας ή για το ότι ο σχεδιασμός του πλοίου ή η υποδομή του λιμανιού και ο εξοπλισμός καθιστούν αδύνατη την επιβίβαση, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών πρέπει να κάνουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να προτείνουν στα εν λόγω άτομα έναν εναλλακτικό τρόπο μεταφοράς. Τα άτομα με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα που έχουν κάνει κράτηση και έχουν ενημερώσει τον μεταφορέα σχετικά με τις ειδικές τους ανάγκες, αλλά δεν τους επιτρέπεται η επιβίβαση, μπορούν να ζητήσουν είτε επιστροφή του κομιστρού είτε μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, υπό τον όρο ότι θα πληρούνται οι όροι ασφάλειας .

Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών δεν επιτρέπεται να ζητήσουν από τα άτομα με αναπηρία να πληρώνουν υψηλότερο κόμιστρο για κρατήσεις ή για εισιτήρια . Τα εισιτήρια και οι κρατήσεις θα πρέπει να προσφέρονται στα άτομα με αναπηρία υπό τους ίδιους όρους με τους άλλους επιβάτες.

Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών δεν θα πρέπει να κάνουν διακρίσεις όσον αφορά την μεταφορά των ατόμων με αναπηρία, των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και των ατόμων που τα συνοδεύουν.

β) Δικαίωμα για ειδική βοήθεια

Τα άτομα με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα δικαιούνται δωρεάν βοήθεια από τους μεταφορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών στα λιμάνια και πάνω στα πλοία, συμπεριλαμβανομένης της επιβίβασης και της αποβίβασης.

Τα άτομα με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα υποχρεούνται να ενημερώνουν τον μεταφορέα, τη στιγμή της κράτησης ή της πληρωμής της προκαταβολής, σχετικά με τις ειδικές τους ανάγκες όσον αφορά το κατάλυμα ή το κάθισμα ή τις απαιτούμενες υπηρεσίες ή την ανάγκη τους να μεταφέρουν ιατρικό εξοπλισμό. Για οποιαδήποτε άλλη βοήθεια τα άτομα με αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα πρέπει να ενημερώνουν τους μεταφορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών τουλάχιστον 48 ώρες νωρίτερα και να παρουσιάζονται σε καθορισμένη ώρα πριν την δημοσιευμένη ώρα επιβίβασης σε συγκεκριμένο σημείο.

γ) Δικαίωμα για αποζημίωση λόγω απώλειας ή ζημίας του εξοπλισμού κινητικότητας

Σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας εξοπλισμού κινητικότητας ή άλλου ειδικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από επιβάτη μειωμένης κινητικότητας λόγω αμέλειας ή λάθους του μεταφορέα ή του φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού πρέπει να καταβάλλεται στο

άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με περιορισμένη κινητικότητα αποζημίωση ανάλογη με την τιμή αντικατάστασης του σχετικού εξοπλισμού ή, εάν είναι δυνατόν, να καταβάλλεται το κόστος επισκευής του εξοπλισμού.

Δικαίωμα υποβολής παραπόνων στους μεταφορείς και στους εθνικούς φορείς επιβολής του νόμου

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν παράπονα στους φορείς και στους φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών εντός δύο μηνών από την ημερομηνία παροχής της υπηρεσίας ή από την ημερομηνία που θα έπρεπε να είχε παρασχεθεί.

Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών πρέπει να διαθέτουν σύστημα διερεύνησης καταγγελιών . Στο πλαίσιο αυτού του συστήματος πρέπει να ειδοποιούν τους πελάτες μέσα σε 1 μήνα από την παραλαβή της καταγγελίας εάν θεωρούν βάσιμη την καταγγελία τους, εάν την απορρίπτουν ή εάν θα την εξετάσουν. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών πρέπει να δίνουν τελική απάντηση στους επιβάτες εντός 2 μηνών από την παραλαβή της καταγγελίας.

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες στους εθνικούς φορείς επιβολής του νόμου σχετικά με εικαζόμενες παραβάσεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

Επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών από τους εθνικούς φορείς επιβολής του νόμου και ανάλογοι μηχανισμοί

Εντός των κρατών μελών οι καθορισμένοι εθνικοί φορείς επιβολής του νόμου πρέπει να επιβάλλουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπει ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών και τις κρουαζιέρες από τους λιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του και υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών από τρίτες χώρες προς τους λιμένες αυτούς.

Στις περιπτώσεις που ένα κράτος μέλος έχει αποφασίσει να εξαιρέσει τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που καλύπτονται από δημόσιες συμβάσεις υπηρεσιών ή τις ενοποιημένες υπηρεσίες από το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού, θα πρέπει να διασφαλίσει ότι θα δημιουργηθεί ένας ανάλογος μηχανισμός για την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών.