

NL

NL

NL



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 4.12.2008  
COM(2008) 816 definitief

2008/0246 (COD)

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende  
wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de  
nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake  
consumentenbescherming**

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

## TOELICHTING

### **1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL**

#### **1.1. Motivering en doel**

In 1986 werd met de openstelling van de markt voor passagiersvervoer over zee begonnen. Zes jaar later, in 1992, waren alle zeevervoersmarkten tussen de lidstaten opengesteld. De openstelling van een markt is echter maar volledig wanneer ook consumenten, en niet alleen ondernemingen, er maximaal voordeel uit halen. Indien de liberalisering voor echte keuzemogelijkheden wil zorgen en de consumenten het vertrouwen wil geven om te allen tijde van vervoerswijze te veranderen, zijn doeltreffende consumentenrechten van essentieel belang.

In het Witboek "Het Europese vervoersbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen"<sup>1</sup> heeft de Europese Commissie zich voorgenomen voor alle vervoerswijzen passagiersrechten vast te stellen en stelde ze bijgevolg de gebruikers centraal in haar vervoersbeleid. De noodzaak om in dit opzicht maatregelen te nemen, werd verder benadrukt in de Mededeling van 16 februari 2005<sup>2</sup> betreffende de versterking van de passagiersrechten in de Europese Unie. Daarin stelde de Commissie een beleidsaanpak voor om de maatregelen inzake passagiersbescherming tot alle vervoerswijzen uit te breiden. In die Mededeling bepaalde de Commissie alvast welke rechten door communautaire maatregelen moesten worden versterkt, ongeacht de wijze van vervoer.

Passagiers hebben behoefte aan een reeks beginselen die op alle vervoerswijzen van toepassing zijn, zodat ze zich sneller van hun rechten bewust zijn wanneer er tijdens hun reis, met welk vervoersmiddel ook, iets verkeerd gaat.

Inzake zeevervoer bepaalde de Europese Commissie dat de volgende rechten moeten worden versterkt: 1) specifieke maatregelen voor personen met beperkte mobiliteit (PBM's); 2) automatische en onmiddellijke oplossingen bij reisonderbreking (langdurige vertragingen, annuleringen of instapweigering); 3) verplichting tot informatieverstrekking aan passagiers en 4) behandeling van klachten en verhaalmiddelen.

Er bestaat reeds een voorstel van de Commissie voor een Verordening betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee en binnenwateren bij ongevallen<sup>3</sup>.

#### **1.2. Zeevervoer**

Tweëntwintig van de 27 lidstaten van de Europese Unie zijn kuststaten. Vier van die 22 lidstaten (het Verenigd Koninkrijk, Ierland, Malta en Cyprus) zijn eilanden en acht andere (Portugal, Spanje, Frankrijk, Italië, Griekenland, Denemarken, Zweden en Finland) omvatten archipels of grote eilanden met een ruime bevolking. Op de archipels en in de meest verafgelegen delen van de Europese Unie, waar een druk passagiersvervoer over zee cruciaal is voor hun integratie in de sociale en economische structuur van de EU, is er vaak geen andere vervoerswijze voorhanden.

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370 van 12.9.2001.

<sup>2</sup> COM(2005) 46.

<sup>3</sup> De Commissie deed in 2005 reeds een voorstel voor een verordening betreffende de aansprakelijkheid bij overlijden en letsels, die momenteel bij de Raad en het Europees Parlement ligt: Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee en binnenwateren bij ongevallen - COM(2005) 592.

De voorbije dertig jaar kende de mobiliteit in Europa een snelle groei. Voor miljoenen burgers is reizen een realiteit en mobiliteit een noodzaak geworden. Dat fenomeen is het gevolg van een aantal factoren, maar vooral van de economische groei, de voltooiing van de interne markt, lagere vervoerskosten en de evolutie naar een Europese "ruimte zonder binnengrenzen"<sup>4</sup>. Als rechtstreeks resultaat van die ontwikkeling reisden in 2006 398 miljoen mensen via de havens van de Europese Unie<sup>5</sup>.

Het belang van het passagiersvervoer over zee blijkt ook uit het aantal betrokken exploitanten. De Europese veerpont- en ro-ro (roll-on, roll-off)-markten tellen ongeveer 300 exploitanten en er zijn in Europa nagenoeg 800 passagiershavens. Het passagiersvervoer over zee is gelijkmatig verspreid over Europa, waarbij elk van de drie kustgebieden van de Europese Unie (Baltische Zee, Noordzee en Middellandse Zee) een vergelijkbaar aantal routes met jaarlijks meer dan één miljoen passagiers telt.

### **1.3. Behandelde kwesties**

Dit voorstel heeft tot doel de rechten te bepalen van passagiers van binnenlands en internationaal zeevervoer, inclusief gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, teneinde de aantrekkelijkheid van en het vertrouwen in het zeevervoer te bevorderen, en gelijke concurrentievoorwaarden te bewerkstelligen voor alle vervoerders uit de verschillende lidstaten en voor andere vervoerswijzen. Het voorstel voorziet hoofdzakelijk in bepalingen op het gebied van:

- toegankelijkheid, non-discriminatie en bijstand voor gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit;
- verplichtingen voor vervoerders in geval de reis door annulering of vertraging wordt onderbroken;
- verplichting om passagiers die over zee of binnenwateren reizen over hun rechten te informeren;
- klachtenbehandeling;
- algemene handhavingsvoorschriften.

## **2. TOEPASSINGSGEBIED**

Dit voorstel heeft betrekking op alle binnenlands en internationaal commercieel passagiersvervoer over zee en de binnenwateren. Het is erop gericht minimumregels vast te stellen voor de informatieverstrekking aan alle scheepspassagiers vóór en tijdens hun reis, voor mogelijke oplossingen bij een onderbreking van de reis of in geval van vertragingen, voor klachtenbehandeling en voor de bijstand aan personen met beperkte mobiliteit. Voor de beslechting van geschillen beveelt dit voorstel voor een verordening aan om onafhankelijke instanties op te richten.

Het bestaande juridische kader voor de sector van het zeevervoer is in de volgende categorieën ingedeeld: internationale overeenkomsten; Europese wetgeving (en latere omzetting in nationaal recht); nationale wetgeving; en vrijwillige overeenkomsten.

Over het algemeen is de huidige internationale en Europese wetgeving vooral op veiligheid gericht.

---

<sup>4</sup> Artikel 2 van het Verdrag betreffende de Europese Unie.

<sup>5</sup> Bron: Eurostat. Omwille van dubbeltellingen gaat het hier om ongeveer 199 miljoen scheepspassagiers.

De belangrijkste verwijzing naar kritieke gebeurtenissen wordt in de Richtlijn inzake pakketreizen gevonden<sup>6</sup>. Die geeft echter geen volledig geharmoniseerd beeld te zien: situaties waarin verschillende passagiers bij eenzelfde soort gebeurtenis ongelijk worden behandeld, kunnen een verschillende bescherming vereisen.

Richtlijn 2003/24 houdende wijziging van Richtlijn 98/18/EG inzake veiligheidsvoorschriften en -normen voor passagiersschepen die voor binnenlandse reizen worden gebruikt<sup>7</sup>, omvat specifieke eisen ten behoeve van PBM's, in het bijzonder met betrekking tot de toegang tot het schip, wegwijzers, middelen om mededelingen te doen, alarmsystemen en bijkomende eisen om de mobiliteit binnen het schip te verzekeren. De kwestie van de toegankelijkheid van nieuwe schepen voor internationale diensten werd geregeld door de "Recommendation on the Design and Operation of Passenger Ships to Respond to Elderly and Disabled Persons' Needs" van de International Maritime Organisation.<sup>8</sup>

Wat de nationale wetgeving betreft, is er in sommige Europese lidstaten ook een specifieke regelgeving inzake de rechten van PBM's in de vervoerssector in het algemeen en in de zeesector in het bijzonder. Die regels worden hoofdzakelijk door een overheidsinstantie beheerd en hebben, tot op zekere hoogte, betrekking op de toegankelijkheid van zeevervoer voor PBM's. Het is echter niet duidelijk in hoeverre die regelgeving PBM's in de praktijk het recht geeft om zo nodig toegang tot zeevervoer en bijstand te eisen.

Voor andere binnenlandse en internationale vervoersdiensten over zee gelden er daarentegen op nationaal niveau enkel regels voor een beperkt aantal zaken, zoals non-discriminatie, bijstand, informatie en toegankelijkheid van de havens. De wetten van de lidstaten bieden uiteenlopende oplossingen voor passagiers en een verschillend niveau van bescherming. Ook de bijstand aan gehandicapten verschilt opmerkelijk van de ene tot de andere lidstaat.

Dit voorstel versterkt de consumentenrechten door prijstransparantie te bevorderen en een verbod op discriminatie bij de tariefregeling op grond van nationaliteit of verblijfplaats in te stellen. Het bepaalt tevens het algemene verbod op een weigering om personen met een beperkte mobiliteit te vervoeren. Die passagiersgroep kan vaak niet per schip reizen, omdat dergelijke vervoersdiensten voor hen niet toegankelijk zijn en omdat scheepvaartmaatschappijen hun niet de nodige bijstand verlenen. Discriminatie op grond van een handicap of beperkte mobiliteit bij het boeken van een reis of bij het inschepen is verboden.

### **3. SAMENHANG MET ANDERE EU-BELEIDSGBIEDEN EN -DOELSTELLINGEN**

Dit voorstel voor een verordening zal bijdragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van het Verdrag door de consumentenbescherming te verbeteren, discriminatie en sociale uitsluiting van personen met een handicap te bestrijden, en ervoor te zorgen dat Europese burgers de mogelijkheden van de interne markt ten volle kunnen benutten.

Uit de vaststelling en verdere versterking van de rechten van passagiers blijkt duidelijk de hoge prioriteit die door het Verdrag van Amsterdam aan consumentenbescherming wordt gegeven. In haar Mededeling "EU-strategie voor het consumentenbeleid 2007-2013 -

---

<sup>6</sup> Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten (PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59).

<sup>7</sup> Richtlijn 2003/24/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 april 2003 houdende wijziging van Richtlijn 98/18/EG van de Raad inzake veiligheidsvoorschriften en -normen voor passagiersschepen (PB L 123 van 17.5.2003, blz. 18).

<sup>8</sup> Circulaire MSC/735 van de IMO.

Consumenten mondig maken, hun welzijn verbeteren en hun effectief bescherming bieden"<sup>9</sup> stelt de Commissie dat een van de prioriteiten erin bestaat de consumenten centraal te stellen in andere beleidsonderdelen van de EU. In de Mededeling wordt opgemerkt dat er vooruitgang werd geboekt op het gebied van de integratie van consumentenbelangen in onder meer het luchtvervoer. In de toekomst moet op die resultaten worden voortgebouwd zodat er systematischer aandacht wordt besteed aan consumentenbelangen. Daartoe breidt de Commissie de in de luchtsector uitgewerkte passagiersrechten naar andere vervoerswijzen uit, in het bijzonder met betrekking tot passagiers met beperkte mobiliteit.

Het voorstel inzake de passagiersrechten in vervoersdiensten over zee stemt overeen met de doelstellingen ter bestrijding van sociale uitsluiting, aangezien dit het non-discriminatiebeginsel en bijstand aan gehandicapten vaststelt. Het voorstel stemt ook overeen met artikel 21 van het Handvest van de grondrechten, dat stelt dat iedere discriminatie, met name op grond van geslacht, ras, kleur, etnische of sociale afkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienst of overtuiging, politieke of andere denkbeelden, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte, een handicap, leeftijd of seksuele gerichtheid, is verboden. Het is ook in overeenstemming met artikel 13 van het EG-Verdrag, dat de Gemeenschap in staat stelt discriminatie te bestrijden in de gebieden die onder de bevoegdheid van de Gemeenschap vallen. Het voorstel stemt ook overeen met het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap dat door alle lidstaten en de Europese Gemeenschap werd ondertekend.

Artikel 12 van het EG-Verdrag stelt dat elke discriminatie op grond van nationaliteit verboden is. Daarom zullen ook in de sector van het zeevervoer de door vervoerders of andere verkopers van vervoerbewijzen toegepaste contractvoorwaarden en tarieven, onverminderd hun openbaredienstverplichtingen betreffende sociale tarieven, aan het grote publiek worden aangeboden zonder enige discriminatie op grond van de nationaliteit of verblijfplaats van de eindgebruiker of op grond van de vestigingsplaats van de verkopers van vervoerbewijzen in de Gemeenschap.

In de volgende fase van de interne markt zal het consumentenbeleid van de EU centraal staan, aldus de Commissie in haar mededeling aan de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad over de evaluatie van de interne markt<sup>10</sup>. De interne markt levert voordelen op voor de consumenten door een ruimere keuze en lagere prijzen, en door een gepaste bescherming.

In dat opzicht zal de vaststelling van de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen een aanvulling zijn op de vooruitgang die in de vervoerssector reeds binnen het kader van de Europese interne markt is geboekt. Dit voorstel garandeert dat scheepspassagiers een betere bescherming genieten zodat ze de voordelen van de interne markt ten volle en in het grootste vertrouwen kunnen benutten.

#### **4. RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDE PARTIJEN**

##### **4.1. De openbare raadpleging**

In 2006 hield de Europese Commissie een openbare raadpleging over de rechten van scheepspassagiers, die deels was gericht op de bescherming van de rechten van personen met beperkte mobiliteit tijdens een reis over zee en over binnenwateren. De resultaten van die raadpleging werden op 6 december 2006 op de website van DG TREN bekendgemaakt en

---

<sup>9</sup> COM(2007) 99.

<sup>10</sup> Een interne markt voor de burger - Tussentijds verslag voor de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad in 2007, Brussel, 21.2.2007, COM(2007) 60.

aangevuld met de conclusies van de bijeenkomst die op 18 januari 2007 tussen de belanghebbenden en de diensten van DG TREN werd gehouden.

De respondenten vonden nagenoeg unaniem dat er in de hele EU een gemeenschappelijk minimaal beschermingsniveau voor de rechten van passagiers tot stand moest worden gebracht, ongeacht de vervoerswijze en ongeacht of de reis volledig binnen dezelfde lidstaat plaatsvindt dan wel een binnen- of buitengrens overschrijdt. Daarbij werd benadrukt dat scheepspassagiers vaak tot de meest kwetsbare leden van de samenleving behoren, die het niet gewoon zijn of niet de middelen hebben om een klacht in te dienen of voor hun rechten op te komen.

Uit de bijdragen bleek een duidelijk onderscheid tussen enerzijds de scheepsexploitanten, en hun verenigingen en organisaties, en anderzijds de consumentenorganisaties, al zijn ze het er allemaal over eens dat een minimum aan gelijke concurrentievoorwaarden noodzakelijk is. Volgens de exploitanten is er over het algemeen slechts een beperkte behoefte aan een reglementering op het niveau van de Gemeenschap, terwijl consumentenorganisaties uitgebreide rechten voor passagiers en meer in het bijzonder voor PBM's willen. De meeste reacties van regeringen van lidstaten steunen een verdere versterking van de bescherming in de sector door tussenkomst van de EU.

Wat de PBM's betreft, vindt het merendeel van de respondenten, inclusief alle lidstaten en lokale overheden die aan de raadpleging deelnamen, dat de rechten van personen met beperkte mobiliteit ongeacht de gebruikte vervoerswijze door dezelfde vier beginselen (non-discriminatie, toegang, bijstand en correcte informatie) moeten worden beheerst, uiteraard overeenkomstig de specifieke eigenschappen van elke vervoerswijze.

Daarnaast zijn alle respondenten het er ook over eens dat de bijkomende kosten voor maatregelen om de toegankelijkheid en bijstand voor PBM's te verbeteren, niet uitsluitend door die laatsten moeten worden gedragen.

Tijdens de bijeenkomst tussen belanghebbenden en de diensten van DG TREN op 18 januari 2007 trok geen van de aanwezigen, toen ze er expliciet naar werden gevraagd, de noodzaak van een wettelijke regulering en harmonisatie op EU-niveau in twijfel.

Nochtans hebben de verschillende deelnemers aan de raadpleging een uiteenlopend beeld van de omvang van het probleem betreffende bepaalde kwesties zoals informatie, toegankelijkheid en handhaving.

#### **4.2. Verzamelen en benutten van deskundigheid**

In oktober 2006 ontving de Commissie een advies van het Europees forum voor energie en vervoer dat tot communautaire maatregelen inzake de rechten van scheepspassagiers aanspoorde.

De Commissie hield tevens rekening met een onafhankelijke studie rond de "Analyse en beoordeling van het beschermingsniveau voor de rechten van passagiers in de sector van het Europese zeevervoer" die in 2005-2006 door DG TREN werd besteld. Die studie onderzocht de rechten van passagiers wanneer de dienstverlening verstoord is, maar ook de bescherming van de rechten van personen met beperkte mobiliteit.

De globale conclusie van de algemene studie bestond erin dat de bescherming van passagiers niet geheel bevredigend was door onder andere een gebrek aan eenvormigheid inzake de omvang en diepgang van de bescherming van de rechten van passagiers, het gebrek aan een kader inzake onmiddellijke en pasklare oplossingen in geval van annulering en vertraging, en het gebrek aan informatie aan passagiers over hun rechten in geval van een kritieke gebeurtenis.

Bovendien werd besloten dat er tussen de lidstaten opvallende verschillen in de bescherming van PBM's zijn en dat er ruimte voor verbetering is; op het vlak van de toegankelijkheid tot havens en schepen, de non-discriminatie en bijstand kan er nog heel wat worden verbeterd.

### **4.3. Effectbeoordeling**

De effectbeoordeling werd uitgevoerd in overeenstemming met de vastgestelde richtsnoeren en had over het algemeen betrekking op de beginselen van schadeloosstelling en bijstand in geval van annulering en vertraging, op de regels voor toegankelijkheid, non-discriminatie en bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, op kwaliteitsnormen en de verplichting tot informatieverstrekking, op regels voor klachtenbehandeling en het toezicht op naleving.

Er werden vier beleidsopties beoordeeld:

- "business as usual": geen EU-maatregelen en een voortzetting van bestaande nationale wetgevingen;
- vrijwillige overeenkomsten (uitwisseling van beste praktijken), uitgewerkt en toegepast door scheepsexploitanten om de situatie van reizigers over zee en de binnenwateren te verbeteren;
- EU-coördinatie en uitwisseling van beste praktijken, uitgewerkt ter verbetering van de nationale wetgevingen;
- communautaire wetgeving (bijvoorbeeld, door middel van een verordening) ter vaststelling van betere rechten voor personen die per schip reizen.

Samenvatting van de resultaten van de effectbeoordeling:

Wat het principe van non-discriminatie en bijstand aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit betreft, werd keuzemogelijkheid 4: "communautaire wetgeving ter verbetering van de rechten van personen wanneer ze per schip reizen" als beste geselecteerd.

De "vaststelling van een volledig systeem" lijkt de meest doeltreffende beleidsoptie op het gebied van de bijstand en verplichting tot informatieverstrekking in het geval van een onderbroken reis. Een betere bescherming van de passagiers zal tot een betere dienstverlening leiden.

Het verslag van de effectbeoordeling en de bijbehorende bijlagen zijn bij deze ontwerpverordening gevoegd.

## **5. JURIDISCHE ASPECTEN**

### **5.1. Rechtsgrondslag**

De rechtsgrondslag voor het voorstel werd vastgelegd in artikelen 71 en 80 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap waarvoor de medebeslissingsprocedure geldt.

### **5.2. Keuze van het instrument**

Het voorstel heeft in de eerste plaats tot doel een adequaat beschermingsniveau te garanderen voor scheepspassagiers in het algemeen en voor passagiers met beperkte mobiliteit in het bijzonder. De in dit voorstel vastgestelde regels dienen op een eenvormige en doeltreffende manier in de hele Europese Unie te worden toegepast om zowel een adequaat beschermingsniveau voor scheepspassagiers als gelijke concurrentievoorwaarden voor vervoerders te garanderen. Zoals de Europese wetgevers het zijn overeengekomen, mogen coregulerings- en zelfreguleringsmechanismen "niet worden toegepast wanneer het grondrechten of belangrijke beleidskeuzen betreft of in situaties waarin de regels in alle



lidstaten op eenvormige wijze dienen te worden toegepast"<sup>11</sup>. Een rechtstreeks toepasbare verordening lijkt het meest gepaste instrument om een coherente toepassing van de regels in alle lidstaten te garanderen. De Gemeenschap koos reeds voor een verordening als het meest gepaste juridische instrument om de rechten van vliegtuig- en treinreizigers te beschermen, en wil op dezelfde manier afdwingbare en gelijkwaardige passagiersrechten voor het zeevervoer bewerkstelligen.

### **5.3. Subsidiariteitsbeginsel**

Passagiersbescherming is een probleem op Europees niveau waarvoor een oplossing op communautair niveau vereist is. De openstelling van de markt en rekening houden met de consumentenbelangen zijn twee complementaire aspecten van de interne markt; het andere aspect heeft te maken met de inachtneming van de belangen van de consument, met name gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit. Het voorstel is er in hoofdzaak op gericht scheepspassagiers in de hele Europese Unie dezelfde rechten en hetzelfde beschermingsniveau te laten genieten. Gezien de internationale dimensie van deze vervoerswijze kan een enkele lidstaat of een groep van lidstaten deze kwesties met betrekking tot passagiersvervoersdiensten onmogelijk afdoende oplossen; daarom is een communautaire maatregel vereist.

### **5.4. Evenredigheidsbeginsel**

De Commissie is zich bewust van het gevaar van een overmaat aan regulering en legt nog steeds de nadruk op een vereenvoudiging van de regelgeving zoals door de Europese Raad van Lissabon werd bepaald.

De Commissie heeft haar voorstel beperkt tot gebieden waar een specifieke communautaire regelgeving nodig is en behandelt geen onderwerpen waarvoor zelfreguleringsmaatregelen aangewezen zijn. Het voorstel is tevens beperkt tot gebieden waar de noodzaak van communautaire maatregelen duidelijk en ruim aanvaard wordt. Daardoor is het evenredig met de beoogde doelstelling en in overeenstemming met de omstandigheden waarin het wordt nagestreefd. Zonder harmonisatie genieten passagiers in het beste geval verschillende rechten en in het ergste geval helemaal geen juridische bescherming. Bovendien zouden passagiers met moeite hun rechten kennen wanneer ze in Europa reizen en kunnen zij die rechten derhalve moeilijk afdwingen.

### **5.5. Tenuitvoerlegging**

Scheepspassagiers over het algemeen en scheepspassagiers met een handicap of beperkte mobiliteit in het bijzonder bevinden zich in een zwakke positie als scheepsexploitanten hun verplichtingen niet nakomen. Het Verdrag van de VN inzake de rechten van personen met een handicap biedt al wie beweert het slachtoffer te zijn van een schending door een staat die partij is bij dit verdrag, de mogelijkheid daarvan aangifte te doen. Daarom zal de ontwikkeling van verdere EG-regelgeving voor een meer doeltreffende, eenvormige juridische bescherming in de EU zorgen.

Een strikte tenuitvoerlegging van de voorgestelde verordening zal noodzakelijk zijn. Daarom bevat het voorstel een artikel waarin lidstaten worden verplicht om sancties voor niet-naleving op te leggen en om instanties aan te duiden die bevoegd zijn voor de afdwinging van de verordening en de behandeling van klachten van zulke passagiers. Voor die bepalingen werd dezelfde aanpak gehanteerd als voor de volgende onderdelen van de wetgeving: de

---

<sup>11</sup> Europees Parlement, Raad en Commissie Interinstitutioneel akkoord "Beter wetgeven" (2003/C 321/01), punt 17.

Verordening van het Europees Parlement en de Raad inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten, de Verordening inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen en de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende rechten en verplichtingen van treinreizigers.

## **5.6. Europese Economische Ruimte en Zwitserland**

Het voorstel voor een verordening is relevant voor de Europese Economische Ruimte en moet bijgevolg ook voor de EER gelden. Het voorstel is ook relevant voor Zwitserland.

## **6. BEPALINGEN VAN HET VOORSTEL**

### Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1 behelst het onderwerp van de verordening.

Artikel 2 behelst het toepassingsgebied van de verordening.

Artikel 3 geeft de definities die voor deze verordening van toepassing zijn.

Artikel 4 betreft het sluiten van een vervoersovereenkomst die aanleiding geeft tot de in dit voorstel vastgelegde rechten en bepaalt de voorwaarden van een niet-discriminerende overeenkomst.

Artikel 5 handelt over een uitsluiting van ontheffing met betrekking tot de door deze verordening vastgelegde rechten.

### Hoofdstuk II Rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Artikel 6 omvat het algemene verbod tot instapweigering ten voordele van personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 7 bepaalt dat een dergelijke regel geldt onverminderd bepaalde uitzonderingen en afwijkingen, met name om gegronde en wettige veiligheidsredenen.

Artikel 8 bepaalt de algemene regels in verband met de toegankelijkheid voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 9 geeft gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit recht op bijstand in havens, en duidt de instantie aan die verantwoordelijk is voor de bijstand in havens, evenals de manier waarop die instantie dergelijke bijstand moet financieren. Het is een fundamenteel principe dat de verleende bijstand geen bijkomende kosten voor de persoon met beperkte mobiliteit met zich meebrengt.

Artikel 10 voorziet in het recht op bijstand wanneer er geen haven is, met verwijzing naar artikel 9.

Artikel 11 bepaalt tevens het fundamentele principe dat bijstand wordt verleend zonder bijkomende kosten voor de persoon met beperkte mobiliteit met betrekking tot de bijstand aan boord van schepen.

Artikel 12 bepaalt de principes voor bijstand in de havens, met inbegrip van de accommodatie van hulpdieren en de regelingen in verband met de doorreis. Om personen met beperkte mobiliteit te allen tijde kwaliteitsvolle bijstand te verlenen, voorziet dit artikel ook in verplichtingen voor de persoon met beperkte mobiliteit met betrekking tot het tijdstip van een vroegtijdige boeking.

Artikel 13 handelt over de overdracht van informatie aan derden. Om personen met beperkte mobiliteit te allen tijde kwaliteitsvolle bijstand te verlenen, moeten exploitanten (of

havenautoriteiten, indien de exploitanten de bijstand aan hen uitbesteden) vooraf van hun speciale behoeften op de hoogte worden gebracht. Dit artikel voorziet in regels voor een dergelijke overdracht van informatie, evenals de te respecteren termijnen om de exploitanten in het kader van deze verordening verplichtingen te kunnen opleggen.

Artikel 14 betreft de kwaliteitsnormen voor bijstand waaraan de vervoerders moeten voldoen.

Artikel 15 voorziet in vereisten om het personeel een geschikte opleiding over kwesties in verband met handicaps te geven.

Artikel 16 bepaalt het recht op schadeloosstelling voor rolstoelen en andere mobiliteitsmiddelen die tijdens de afhandeling in havens of aan boord van het schip zoek raken of worden beschadigd.

### Hoofdstuk III Verplichtingen van vervoerders in geval van een onderbroken reis

Artikel 17 bepaalt de verplichting tot informatieverstrekking in geval van een onderbroken reis.

Artikel 18 bepaalt het recht op bijstand aan passagiers in geval van een vertraging of annulering van de vervoersdienst. Die bijstand omvat maaltijden, accommodatie en vervoer met bijzondere aandacht voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 19 geeft passagiers het recht om langs een andere route te worden vervoerd of te worden terugbetaald in geval van een vertraging van een zekere duur of de uitval van diensten.

Artikel 20 voorziet in het recht op schadeloosstelling indien de reis wordt onderbroken. Voorts bepaalt het artikel de termijn waarbinnen de schadeloosstelling moet worden betaald, evenals de betalingswijze.

Artikel 21 eeft het pad om verdere schadeloosstelling te vorderen.

Artikel 22 spoort vervoerders aan om regelingen te treffen teneinde de rechten van passagiers en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### Hoofdstuk IV Informatie voor passagiers en klachtenbehandeling

Artikel 23 voorziet in het algemene recht van alle passagiers op reisinformatie.

Artikel 24 verzoekt vervoerders, feitelijke vervoerders en havenbeheerders om de passagiers te informeren over hun rechten op grond van deze verordening.

Artikel 25 voorziet in de regels voor een klachtenbehandelingsprocedure.

### Hoofdstuk V Handhaving en nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving

Artikel 26 voorziet in regels voor de handhaving van onderhavige verordening, en verzoekt lidstaten in het bijzonder om nationale instanties aan te duiden die verantwoordelijk zijn voor de handhaving en waar passagiers een klacht kunnen indienen over een vermeende schending van hun rechten op grond van deze ontwerp-verordening.

Artikel 27 verzoekt handhavingsinstanties om een jaarverslag over hun activiteiten te publiceren.

Artikel 28 voorziet in het principe van samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties.

Artikel 29 vraagt dat lidstaten in afschrikkende sancties voorzien wanneer de passagiersrechten niet worden nageleefd.

### Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 30 bepaalt dat de Commissie drie jaar na de inwerkingtreding van de verordening bij de Raad en het Parlement verslag moet uitbrengen over de werking van deze verordening.

Artikel 31 handelt over de wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

Artikel 32 bepaalt dat de verordening in werking treedt twintig dagen na haar bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Unie en dat zij vanaf één jaar na die datum van toepassing is.

Bijlage I voorziet in het recht op terugbetaling of een alternatieve route in geval van een vroegtijdige boeking door een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit aan wie de toegang tot het schip wordt geweigerd op grond van zijn of haar handicap of beperkte mobiliteit.

Bijlage II bepaalt de omvang van de bijstand die in havens wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Bijlage III bepaalt de omvang van de bijstand die aan boord van het schip wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Bijlage IV handelt over de inhoud van opleidingen in verband met handicaps.

Voorstel voor een

## **VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming**

**(Voor de EER relevante tekst)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 71, lid 1, en artikel 80, lid 2,

Gezien het voorstel van de Commissie<sup>12</sup>,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>13</sup>,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's<sup>14</sup>,

Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag<sup>15</sup>,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Het optreden van de Gemeenschap op het vlak van zeevervoer moet onder meer gericht zijn op de waarborging van een hoog niveau van bescherming van de passagiers dat met andere vervoerswijzen vergelijkbaar is. Bovendien moeten de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen volledig in acht worden genomen.
- (2) Aangezien scheepspassagiers de zwakkere partij van de vervoersovereenkomst zijn, moeten de passagiersrechten in dit opzicht worden gevrijwaard, ongeacht hun nationaliteit of verblijfplaats binnen de Gemeenschap.
- (3) De eengemaakte 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 mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van commerciële vervoersdiensten over zee die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben hetzelfde recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie.
- (4) 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

---

<sup>12</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

<sup>13</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

<sup>14</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

<sup>15</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

reizen, die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers, moeten er regels worden vastgesteld voor non-discriminatie en bijstand tijdens hun reis. Het vervoer van die personen moet daarom worden aanvaard en niet geweigerd op grond van hun handicap of gebrek aan mobiliteit, behalve om wettelijk voorgeschreven en omwille van de veiligheid gerechtvaardigde redenen. Zij moeten aanspraak kunnen maken op bijstand in havens, op inschepings- / onschepingsplaatsen waar er geen haven is en aan boord van passagiersschepen. In het belang van de sociale integratie moeten de betreffende personen die bijstand kosteloos krijgen. Vervoerders moeten regels voor toegankelijkheid bepalen, bij voorkeur op basis van het Europese normalisatiesysteem.

- (5) Bij beslissingen over het ontwerp van nieuwe havens en terminals, en als onderdeel van grootschalige verbouwingen, moeten beheersorganen van havens en vervoerders die er werken, waar mogelijk, rekening houden met de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Evenzo moeten vervoerders, waar nodig, rekening houden met dergelijke behoeften bij beslissingen over het ontwerp van nieuwe en te renoveren passagiersschepen in overeenstemming met Richtlijn 98/18/EG van de Raad van 17 maart 1998 inzake veiligheidsvoorschriften en -normen voor passagiersschepen<sup>16</sup>.
- (6) De bijstand die verleend wordt in havens op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, 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.
- (7) De bijstand moet zodanig worden gefinancierd dat de kosten evenredig worden gespreid over alle passagiers die een beroep doen op de vervoerder, en dat stimulansen om het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te weigeren, worden vermeden. De bijstand kan op de meest efficiënte wijze worden gefinancierd door aan elke passagier die een beroep doet op een vervoerder een heffing op te leggen, die in de basisprijs van het vervoerbewijs is inbegrepen. De kosten moeten op een volledig transparante manier worden toegepast.
- (8) Bij het organiseren van de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsmede bij de opleiding van hun personeel, moeten vervoerders rekening houden met de "Recommendation on the Design and Operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs" van de Internationale Maritieme Organisatie<sup>17</sup>.
- (9) Passagiers moeten voldoende worden ingelicht in geval van annulering of vertraging van een dienst. Die informatie moet passagiers helpen de nodige maatregelen te treffen en indien nodig informatie te verkrijgen over alternatieve aansluitingen.
- (10) 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 vervoerbewijs terugbetaald krijgen of onder bevredigende voorwaarden een andere reis naar hun bestemming krijgen.

---

<sup>16</sup> PB L 144 van 15.5.1998, blz. 1.

<sup>17</sup> IMO - Maritieme Veiligheidscommissie, Circ. 735, 24 juni 1996 bij de vaststelling van deze verordening.

- (11) Vervoerders dienen passagiers een schadeloosstelling te betalen in geval van een vertraging of annulering van een dienst, op basis van de prijs van het vervoerbewijs, tenzij de vertraging of annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.
- (12) Vervoerders moeten op nationaal of Europees niveau samenwerken om de zorg voor en bijstand aan passagiers te verbeteren wanneer hun reis wordt onderbroken, met name in geval van langdurige vertragingen.
- (13) De onderhavige verordening doet geen afbreuk aan de rechten van passagiers die zijn vastgesteld bij Richtlijn 90/314/EEG van de Raad inzake pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis pakketten<sup>18</sup>. Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan de annulering van de zeevervoersdienst.
- (14) Passagiers moeten volledig op de hoogte zijn van hun rechten op grond van deze verordening, zodat ze die rechten effectief kunnen uitoefenen. De rechten van passagiers die over zee en binnenwateren reizen, moeten het ontvangen van informatie over de dienst vóór en tijdens de reis omvatten. Alle essentiële informatie verstrekt aan passagiers die over zee en binnenwateren reizen, moet tevens worden verstrekt in alternatieve formaten die toegankelijk zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.
- (15) Passagiers moeten hun rechten kunnen uitoefenen middels gepaste, door de vervoerders ingestelde procedures voor het indienen van klachten of, in voorkomend geval, door het indienen van klachten bij de daartoe door de relevante lidstaat aangewezen instantie(s).
- (16) Klachten met betrekking tot bijstand in een haven of op een inschepings- / ontschepingsplaats dienen te worden gericht aan de instantie(s) die door de lidstaat waarin de haven is gevestigd, is (zijn) aangewezen als verantwoordelijk voor de handhaving van deze verordening. Klachten met betrekking tot bijstand door een vervoerder op zee dienen te worden gericht aan de nationale instantie(s) die hiertoe door de lidstaat die de vergunning aan de vervoerder heeft afgegeven, is (zijn) aangewezen als verantwoordelijk voor de handhaving van deze verordening. De voor de handhaving van deze verordening aangestelde instantie moet de macht en bevoegdheid hebben om afzonderlijke klachten te onderzoeken en een minnelijke schikking van het geschil te bevorderen.
- (17) De lidstaten moeten ervoor zorgen en erop toezien dat deze verordening wordt nageleefd en moeten een passende instantie voor de uitvoering van die handhavingstaken aanwijzen. Dit toezicht mag geen afbreuk doen aan het recht van passagiers om overeenkomstig het nationale procesrecht langs juridische weg schadevergoeding te eisen bij een rechtbank.
- (18) De lidstaten dienen de regels vast te stellen inzake de sancties op overtredingen van deze verordening en ervoor te zorgen dat deze regels worden toegepast. De sancties, die de opdracht tot betaling van compensatie aan de betrokken persoon kunnen omvatten, moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

---

<sup>18</sup> PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

- (19) Aangezien de doelstellingen van deze verordening, namelijk een hoog en gelijkwaardig niveau van bescherming en bijstand verzekeren aan passagiers in alle lidstaten en garanderen dat de marktdeelnemers hun activiteiten in de eengemaakte 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 Gemeenschap kunnen worden verwezenlijkt, kan de Gemeenschap, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (20) 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 handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming)<sup>19</sup>. Die verordening moet derhalve dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (21) 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<sup>20</sup> moet strikt worden uitgevoerd, om de privacy van passagiers die over zee en binnenwateren reizen, te verzekeren en om ervoor te zorgen dat de gevraagde informatie alleen dient om de in deze verordening neergelegde bijstandsverplichtingen te vervullen en niet ten nadele van de passagiers wordt angewend.
- (22) 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,

HEBBER DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

## **Hoofdstuk I**

### **Algemene bepalingen**

#### *Artikel 1*

##### *Doel*

In deze verordening zijn regels vastgesteld betreffende het volgende:

- (1) non-discriminatie tussen passagiers met betrekking tot vervoersvoorwaarden die door vervoerders worden aangeboden;
- (2) non-discriminatie en verplichte bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit;
- (3) de verplichtingen van vervoerders ten opzichte van passagiers in geval van annulering of vertraging;
- (4) minimale aan passagiers te verstrekken informatie;
- (5) klachtenbehandeling;

---

<sup>19</sup> PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

<sup>20</sup> PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.



- (6) handhaving van passagiersrechten.

## *Artikel 2*

### *Toepassingsgebied*

1. Deze verordening is van toepassing op het commerciële vervoer van passagiers over zee en binnenwateren, met inbegrip van cruises, tussen of in havens of elke inschepings- / onschepingsplaats op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is.
2. Lidstaten mogen diensten die onder openbaardienstcontracten vallen, vrijstellen indien die contracten een bescherming van de passagiersrechten garanderen die vergelijkbaar is met deze verordening.

## *Artikel 3*

### *Definities*

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- (a) "gehandicapten" of "personen met beperkte mobiliteit": personen wier 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 leeftijd, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast;
- (b) "annulering": het niet uitvoeren van een vooraf geplande dienst waarvoor ten minste één boeking werd gemaakt;
- (c) "vertraging": het verschil tussen de geplande vertrektijd of aankomsttijd van de passagier overeenkomstig de gepubliceerde dienstregeling en de werkelijke of verwachte vertrektijd of aankomsttijd;
- (d) "vervoerder": een persoon door wie of voor wiens rekening een vervoersovereenkomst werd afgesloten of de feitelijke vervoerder, naargelang het vervoer door de vervoerder zelf of een feitelijke vervoerder, met uitzondering van een touroperator, wordt uitgevoerd;
- (e) "commerciële vervoersdiensten voor passagiers over zee": diensten voor het zeevervoer van passagiers, uitgevoerd door een vervoerder via een reguliere of niet-reguliere route die het algemene publiek tegen vergoeding worden aangeboden, als route op zich of als onderdeel van een pakket;
- (f) "feitelijke vervoerder": een andere persoon dan de vervoerder en de touroperator, die feitelijk het vervoer in zijn geheel of gedeeltelijk verricht;
- (g) "haven": een uit land en water bestaand gebied met verbeteringswerken en voorzieningen die voornamelijk dienen voor de ontvangst van schepen, het laden en lossen daarvan, de opslag van goederen, het in ontvangst nemen en leveren van die goederen en het in- en onschepen van passagiers;

- (h) "inschepings- / onschepingsplaats": een uit land en water bestaand gebied, dat geen haven is, waar passagiers regelmatig in- en onschepen;
- (i) "schip": een zee- of riviervaartuig met uitzondering van luchtkussenvaartuigen;
- (j) "vervoersovereenkomst": een overeenkomst tussen een vervoerder of zijn bevoegde verkoper van vervoerbewijzen en een passagier voor de verstrekking van een of meer vervoersdiensten;
- (k) "vervoerbewijs": een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de vervoerder of door een door hem erkende verkoper van vervoerbewijzen is uitgegeven of toegestaan;
- (l) "verkoper van vervoerbewijzen": een doorverkoper van vervoersdiensten over zee die namens de vervoerder of voor eigen rekening vervoersovereenkomsten sluit en vervoerbewijzen verkoopt;
- (m) "touroperator": een organisator of doorverkoper, maar geen vervoerder, zoals bedoeld in artikel 2, leden 2 en 3, van Richtlijn 90/314/EEG;
- (n) "boeking": een papieren of elektronisch toelatingsbewijs dat recht geeft op vervoer onder vooraf bevestigde op naam gestelde vervoersvoorwaarden;
- (o) "passagiersschip": een schip dat meer dan twaalf passagiers vervoert;
- (p) "roropassagiersschip": een schip dat meer dan twaalf passagiers vervoert en uitgerust is met roll-on/roll-off-laadruimten of ruimten van bijzondere categorie, zoals omschreven in voorschrift II-2/A/2 van het Internationaal Verdrag voor de beveiliging van mensenlevens op zee van 1974 als gewijzigd;
- (q) "havenautoriteit" of "havenbeheerder": een instantie waarvan de doelstelling overeenkomstig de nationale wet- en regelgeving, al dan niet in combinatie met andere activiteiten, bestaat in de administratie en het beheer van de haveninfrastructuur en de coördinatie, alsmede controle van de activiteiten van verschillende in de betrokken haven of het betrokken havensysteem opererende exploitanten. Zij kan bestaan uit verschillende afzonderlijke lichamen of verantwoordelijk zijn voor meer dan één haven;
- (r) "cruise": passagiersvervoer met een schip dat is voorzien van accommodatie en andere voorzieningen dat geen regelmatige of geplande passagiersdienst tussen twee of meer havens aanbiedt, maar waarbij passagiers gedurende een verblijf van meer dan één dag (nacht) gewoonlijk naar de inschepingshaven terugkeren.

#### *Artikel 4*

##### *Vervoersovereenkomst en niet-discriminerende voorwaarden*

1. Vervoerders bezorgen passagiers een bewijs van de sluiting van de vervoersovereenkomst door een of meer vervoerbewijzen uit te geven. De vervoerbewijzen worden beschouwd als voldoende bewijs van de sluiting van de overeenkomst en geven derhalve de in deze verordening bepaalde rechten.
2. De door vervoerders of andere verkopers van vervoerbewijzen toegepaste contractvoorwaarden en tarieven zullen, onverminderd hun openbardienstverplichtingen betreffende sociale tarieven, aan het grote publiek worden aangeboden zonder enige discriminatie op grond van de nationaliteit of

verblijfplaats van de eindgebruiker of op grond van de vestigingsplaats van de verkopers van vervoerbewijzen in de Gemeenschap.

#### *Artikel 5*

##### *Uitsluiting van ontheffing*

1. De uit deze verordening voortvloeiende verplichtingen kunnen niet worden beperkt of teniet worden gedaan door middel van onder andere een beperkings- of ontheffingsclausule in de vervoersovereenkomst.
2. Vervoerders kunnen contractvoorwaarden aanbieden die voor de passagier gunstiger zijn dan de in deze verordening voorziene voorwaarden.

## **Hoofdstuk II**

### **Rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit**

#### *Artikel 6*

##### *Voorkomen van instapweigering*

1. Vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators mogen om redenen van een handicap of beperkte mobiliteit niet weigeren om:
  - (a) een boeking te aanvaarden, of een vervoerbewijs uit te geven, voor een reis waarop deze verordening van toepassing is;
  - (b) een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit in een haven of inschepings- / onschepingsplaats te laten inschepen, mits deze persoon over een geldig vervoerbewijs of een geldige boeking beschikt.
2. Boeking en vervoerbewijzen worden zonder extra kosten aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit aangeboden.

#### *Artikel 7*

##### *Afwijkingen en bijzondere voorwaarden*

1. Niettegenstaande de bepalingen van artikel 6 mogen vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators om reden van handicap of beperkte mobiliteit weigeren de boeking van een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit te aanvaarden, een vervoerbewijs aan een dergelijke persoon uit te geven of een dergelijke persoon te laten inschepen:
  - (a) wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan de veiligheidseisen die in de internationale, communautaire of nationale wetgeving zijn vastgesteld of om te voldoen aan de veiligheidseisen die zijn vastgesteld door de autoriteit die het bewijs van exploitant aan de betrokken vervoerder heeft afgegeven;
  - (b) wanneer de structuur van het passagiersschip het inschepen of vervoeren van de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit fysiek onmogelijk maakt.

Indien een boeking wordt geweigerd op grond van de eerste alinea, onder a) of b), getroosten vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators zich

redelijke inspanningen om de persoon in kwestie een aanvaardbaar alternatief aan te bieden.

Een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit die in geval van een vroegtijdige boeking als passagier is geweigerd op grond van zijn/haar handicap of beperkte mobiliteit, en de persoon die deze persoon begeleidt overeenkomstig lid 2, hebben recht op terugbetaling of een andere vaart overeenkomstig bijlage I. Het recht op de mogelijkheid van een terugreis of een andere vaart is afhankelijk van de vraag of aan alle veiligheidseisen wordt voldaan.

2. Onder dezelfde omstandigheden als die waarnaar in lid 1, onder a), wordt verwezen, kan een vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator 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, voor zover dat strikt noodzakelijk is.
3. Wanneer een vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator gebruik maakt van een in lid 1 of lid 2 toegestane afwijking, stelt hij de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit onmiddellijk in kennis van de redenen daarvan. Op verzoek deelt de vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator deze redenen binnen vijf werkdagen na het verzoek schriftelijk mee aan de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit.

## *Artikel 8*

### *Toegankelijkheid en informatie*

1. Vervoerders bepalen, met de actieve medewerking van vertegenwoordigers van organisaties voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en handhavingsinstanties als bedoeld in artikel 26, niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsook alle beperkingen op het vervoer van deze personen of van mobiliteitsuitrusting ten gevolge van de structuur van passagiersschepen, teneinde aan de toepasselijke veiligheidsvereisten te voldoen. Die regels bevatten alle voorwaarden voor de toegang tot de zeevervoersdienst in kwestie, met inbegrip van de toegankelijkheid van de schepen en hun voorzieningen aan boord.
2. De in lid 1 vermelde regels moeten door vervoerders of verkopers van vervoerbewijzen ten minste op het moment van de boeking op passende manier en ten minste in dezelfde talen als voor andere passagiers aan het publiek worden meegedeeld. Bij het verstrekken van die informatie moet bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.
3. Op verzoek stellen vervoerders de internationale, communautaire of nationale wetgeving ter beschikking waarin de veiligheidsvereisten zijn bepaald waarop de niet-discriminerende toegangsregels zijn gebaseerd.
4. Touroperators stellen de in lid 1 bepaalde regels ter beschikking die van toepassing zijn op reizen die deel uitmaken van pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, die zij organiseren, verkopen of aanbieden.
5. Vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators garanderen dat alle relevante informatie betreffende de vervoersvoorwaarden, reisinformatie en informatie over de toegankelijkheid van de diensten in passende en toegankelijke

formaten beschikbaar is voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, ook bij onlineboeking en raadpleging van informatie op het internet.

## *Artikel 9*

### *Recht op bijstand in havens*

1. Bij vertrek uit, doorvoer door of aankomst in een haven is de vervoerder verantwoordelijk voor het verzekeren van de in bijlage II vermelde kosteloze bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op zodanige wijze dat de persoon in staat is aan boord of van boord te gaan van het schip waarvoor hij een vervoerbewijs heeft, onverminderd de toegangsregels als bedoeld in artikel 8, lid 1.
2. Een vervoerder mag de bijstand zelf verlenen of voor de verlening van de bijstand een overeenkomst sluiten met een of meer andere partijen. De vervoerder mag dergelijke overeenkomst(en) sluiten op eigen initiatief of op verzoek, inclusief van de havenautoriteit, met inachtneming van de bestaande diensten in de betreffende haven.  

Wanneer een vervoerder voor de verlening van bijstand overeenkomsten sluit met een of meer andere partijen, blijft hij verantwoordelijk voor de verlening van de bijstand en voor de verzekering dat aan de in artikel 14, lid 1, vermelde kwaliteitsnormen wordt voldaan.
3. Vervoerders mogen met het oog op de financiering van de bijstand in de haven op niet-discriminerende basis een specifieke heffing aan alle passagiers opleggen. Die specifieke heffing moet redelijk, kostengerelateerd en transparant zijn.
4. Vervoerders voeren overeenkomstig de gebruikelijke handelspraktijk gescheiden boekhoudingen voor hun activiteiten op het gebied van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en voor hun overige activiteiten.
5. Vervoerders stellen het handhavingsorgaan of de handhavingsorganen, als bedoeld in artikel 26, lid 1, een door een accountant gecontroleerd jaaroverzicht ter beschikking van de ontvangen heffingen en uitgaven in verband met de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

## *Artikel 10*

### *Recht op bijstand op inschepings- / onschepingsplaatsen*

Wanneer er voor een bepaalde bestemming of etappe geen haven is, wordt de bijstand overeenkomstig artikel 9 door de vervoerder op de inschepings- / onschepingsplaats verleend.

## *Artikel 11*

### *Recht op bijstand aan boord van schepen*

Vervoerders verlenen ten minste de in bijlage III vermelde bijstand kosteloos aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit die in de haven waarop deze verordening van toepassing is, aankomen, vertrekken of overstappen.

## Artikel 12

### *Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend*

Vervoerders, havenbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators werken samen om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig de artikelen 9, 10 en 11 alsmede de volgende punten:

- (a) de bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de vervoerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator waarbij het vervoerbewijs is gekocht, ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. Wanneer het vervoerbewijs recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er adequate informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt;
- (b) vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators treffen alle nodige maatregelen om kennisgevingen over de behoefte aan bijstand door gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit te kunnen ontvangen. Deze verplichting is van toepassing op al hun verkooppunten, inclusief verkoop via telefoon en internet;
- (c) indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig punt a), leveren de vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit kan inschepen, overstappen of ontschepen in verband met de dienst waarvoor hij een vervoerbewijs heeft gekocht;
- (d) onverminderd de bevoegdheden van andere entiteiten ten aanzien van gebieden buiten het terrein van de haven wijst de havenbeheerder of een andere bevoegde persoon binnen de grenzen van de haven, zowel binnen als buiten de terminalgebouwen in voorkomend geval, vertrek- of aankomstpunten aan waar gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hun aankomst kunnen melden en om bijstand kunnen verzoeken; deze punten worden duidelijk aangeduid en de passagier vindt er in een toegankelijk formaat de belangrijkste informatie over de haven en de geboden bijstand;
- (e) er wordt bijstand verleend op voorwaarde dat de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit zich meldt bij het aangewezen punt:
  - op een door de vervoerder meegedeeld tijdstip, uiterlijk 60 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd, of
  - indien geen tijdstip is meegedeeld, uiterlijk 30 minuten voor de gepubliceerde vertrektijd.
- (f) wanneer een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit een hulpdier nodig heeft, wordt de accommodatie van het dier verzorgd mits de vervoerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator daarvan in kennis werd gesteld overeenkomstig de geldende nationale regels inzake het vervoer van erkende hulpdieren aan boord van passagiersschepen, indien zulke regels bestaan.

## *Artikel 13*

### *Informatieoverdracht aan derden*

1. Indien de verlening van bijstand werd uitbesteed en de vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator uiterlijk 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van het schip een kennisgeving van behoefte aan bijstand ontvangt, zendt hij de betrokken informatie uiterlijk 36 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van het schip door naar de onderaannemer.
2. Indien de verlening van bijstand werd uitbesteed en de vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator de kennisgeving van behoefte aan bijstand later dan 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van het schip ontvangt, zendt de vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator de betrokken informatie zo snel mogelijk door naar de onderaannemer.

## *Artikel 14*

### *Kwaliteitsnormen voor bijstand*

1. Vervoerders stellen een aantal kwaliteitsnormen vast voor de in bijlage II en III opgenomen bijstand en bepalen samen met organisaties die passagiers met een handicap en passagiers 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 om het vervoer van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit te vergemakkelijken, met name de "Recommendation of the Design and Operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs" van de Internationale Maritieme Organisatie.
3. Vervoerders moeten hun kwaliteitsnormen bekendmaken.

## *Artikel 15*

### *Opleiding*

Vervoerders dragen er zorg voor dat:

- (a) al hun personeelsleden en die van hun onderaannemers die rechtstreekse bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, weten hoe zij aan de behoeften van personen met uiteenlopende handicaps of mobiliteitsbeperkingen kunnen voldoen;
- (b) al hun personeelsleden die in de haven werken en rechtstreeks te maken hebben met de reizigers, een opleiding krijgen over bijstand aan gehandicapten en over bewustmaking van de problematiek van gehandicapten, zoals beschreven in bijlage IV;
- (c) alle nieuwe personeelsleden bij hun indiensttreding een cursus over de problematiek van gehandicapten volgen en dat personeelsleden, waar nodig, bijscholing ontvangen.

## Artikel 16

### *Compensatie met betrekking tot rolstoelen en mobiliteitsmiddelen*

1. Wanneer rolstoelen of andere mobiliteitsmiddelen of onderdelen ervan verloren gaan of worden beschadigd tijdens de afhandeling in de haven of tijdens het vervoer aan boord van het schip, vóór, tijdens en na de reis, ontvangt de passagier aan wie deze middelen toebehoren een compensatie van de vervoerder of de havenbeheerder, afhankelijk van wie op het moment van het verlies of de beschadiging voor de middelen verantwoordelijk was.

Zo nodig worden alle inspanningen geleverd om snel voor vervanging te zorgen.

2. Er geldt geen beperking op het bedrag van de compensatie die overeenkomstig dit artikel moet worden betaald.

## Hoofdstuk III

### Verplichtingen van vervoerders in geval van een onderbroken reis

## Artikel 17

### *Informatieverstrekking*

1. In geval van vertraging moet de vervoerder of, in voorkomend geval, de havenbeheerder de passagiers op de hoogte brengen van de verwachte vertrek- en aankomsttijden zodra die informatie beschikbaar is, maar uiterlijk 30 minuten na een geplande vertrektijd of één uur vóór een geplande aankomsttijd.
2. Indien passagiers door een vertraging een aansluiting missen, moet de feitelijke vervoerder alle redelijke inspanningen leveren om de betrokken passagiers van de alternatieve aansluitingen op de hoogte te stellen.

## Artikel 18

### *Recht op bijstand*

1. Indien een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een zeevervoersdienst een vertraging van meer dan 60 minuten na de geplande vertrektijd oploopt, worden aan de passagiers gratis maaltijden en verfrissingen aangeboden die in een redelijke verhouding tot de wachttijd staan, indien ze op het schip of in de haven beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd.
2. In geval van een vertraging waarbij een verblijf van één of meer nachten of een langer verblijf dan het door de passagier geplande verblijf noodzakelijk wordt, worden aan de passagiers niet alleen de in lid 1 bepaalde maaltijden en verfrissingen gratis aangeboden, maar ook een hotel- of ander verblijf en vervoer tussen de haven en de plaats van het verblijf, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
3. Indien de zeevervoersdienst niet langer kan worden voortgezet, organiseren de vervoerders indien mogelijk en zo spoedig mogelijk alternatieve vervoersdiensten voor reizigers.



4. Bij de toepassing van de leden 1, 2 en 3 besteedt de feitelijke vervoerder bijzondere aandacht aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en begeleidende personen.

#### *Artikel 19*

##### *Vervoer langs een andere route of terugbetaling*

1. Wanneer een vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een zeevervoersdienst meer dan 120 minuten vertraging zal oplopen ten opzichte van de geplande vertrektijd, zal de passagier onmiddellijk:
  - (a) een alternatieve vervoersdienst onder redelijke voorwaarden aangeboden krijgen of, als dat niet haalbaar is, in kennis worden gesteld van passende alternatieve vervoersdiensten van andere vervoersexploitanten;
  - (b) een terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs krijgen, tenzij hij de onder a) bedoelde alternatieve vervoersdiensten aanvaardt.

De betaling van de onder b) bedoelde vergoeding gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de betaling van de in artikel 20 bedoelde compensatie.
2. Het recht op vergoeding overeenkomstig dit artikel is niet van toepassing op passagiers van een cruise, tenzij dergelijke rechten voortvloeien uit Richtlijn 90/314/EEG.

#### *Artikel 20*

##### *Vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs*

1. Zonder het recht op vervoer te verliezen, kan een passagier de vervoerder om schadevergoeding verzoeken indien hij bij aankomst vertraging oploopt door een annulering of vertraging bij vertrek. De minimumbedragen van de vergoeding zijn als volgt:
  - (a) 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot 119 minuten;
  - (b) 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer;
  - (c) 100 % van de prijs van het vervoerbewijs indien de vervoerder de in artikel 19, onder a) vermelde alternatieve diensten of informatie niet levert.
2. Het recht op vergoeding overeenkomstig dit artikel is niet van toepassing op passagiers van een cruise, tenzij dergelijke rechten voortvloeien uit Richtlijn 90/314/EEG.
3. De vergoeding wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding. De schadevergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden soepel zijn, met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming. Indien de passagier daarom verzoekt, wordt de schadevergoeding uitbetaald in geld.
4. Het artikel is niet van toepassing wanneer de vertraging of annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die de prestatie van de vervoersdienst

belemmeren en die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen hadden kunnen worden.

#### *Artikel 21*

##### *Andere vorderingen*

Niets in deze verordening zal passagiers beletten om voor nationale rechtbanken een schadevergoeding te vorderen voor het uit de annulering of vertraging van vervoersdiensten voortvloeiende verlies.

#### *Artikel 22*

##### *Bijkomende maatregelen ten voordele van passagiers*

Vervoerders treffen samen met de belanghebbenden, beroepsorganisaties, consumenten-, passagiers- en gehandicaptenorganisaties maatregelen op nationaal of Europees niveau. Die maatregelen moeten de zorg voor passagiers bevorderen, met name in geval van langdurige vertragingen en de onderbreking of annulering van een reis.

## **Hoofdstuk IV**

### **Informatie voor passagiers en klachtenbehandeling**

#### *Artikel 23*

##### *Recht op reisinformatie*

Havenbeheerders en vervoerders verstrekken passagiers gedurende hun reis voldoende informatie in de meest geschikte vorm. Daarbij moet bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

#### *Artikel 24*

##### *Informatie over passagiersrechten*

1. Vervoerders moeten ervoor zorgen dat de passagiers uiterlijk bij de afvaart passende en begrijpelijke informatie wordt verstrekt over hun rechten uit hoofde van deze verordening. Voor zover de informatie door de vervoerder of de feitelijke vervoerder werd verstrekt, is de ander niet verplicht diezelfde informatie te verstrekken. De informatie wordt verstrekt in de meest geschikte vorm. Bij het verstrekken van die informatie moet bijzondere aandacht worden besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.
2. Vervoerders en havenbeheerders zorgen ervoor dat informatie over de rechten van passagiers uit hoofde van deze verordening zowel aan boord van de schepen als in de havens openbaar wordt gemaakt. Die informatie bevat de contactgegevens van de in het kader van artikel 26, lid 1, door de lidstaat aangewezen handhavingsinstantie.

## *Artikel 25*

### *Klachten*

1. Vervoerders zetten een klachtenbehandelingsmechanisme op voor de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.
2. Passagiers kunnen een klacht indienen bij een vervoerder binnen de maand na de dag waarop een dienst werd uitgevoerd of had moeten worden uitgevoerd. Binnen de 20 werkdagen moet degene aan wie de klacht is gericht een gemotiveerd advies geven of, in gerechtvaardigd geval, meedelen op welke datum uiterlijk een antwoord kan worden verwacht. De termijn om te antwoorden mag niet langer duren dan twee maanden vanaf de ontvangst van de klacht.
3. Indien er binnen de in lid 2 bepaalde termijn geen antwoord werd ontvangen, wordt de klacht als aanvaard beschouwd.

## **Hoofdstuk V**

### **Handhaving en nationale handhavingsinstanties**

## *Artikel 26*

### *Nationale handhavingsinstanties*

1. Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de passagiersrechten worden geëerbiedigd, waaronder de naleving van de in artikel 8 vermelde regels in verband met de toegankelijkheid. Elke instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, rechtsstructuur en besluitvorming onafhankelijk van vervoerders.
2. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de in overeenstemming met dit artikel aangestelde instantie(s), alsook van haar/hun respectieve verantwoordelijkheden.
3. Elke passagier kan bij de krachtens lid 1 aangewezen passende instantie of bij enige andere door een lidstaat aangewezen passende instantie een klacht indienen over een vermeende overtreding van deze verordening.
4. Lidstaten die ervoor kiezen om een vrijstelling toe te kennen voor bepaalde diensten overeenkomstig artikel 2, lid 2, moeten voor een vergelijkbaar mechanisme voor de handhaving van passagiersrechten zorgen.

## *Artikel 27*

### *Handhavingsverslag*

1. Elk jaar op 1 juni publiceren de overeenkomstig artikel 26 aangeduide handhavingsinstanties een verslag over hun activiteiten in het voorgaande jaar dat onder meer het volgende bevat:
  - (a) een beschrijving van de genomen maatregelen om de bepalingen van deze verordening uit te voeren;

- (b) een verwijzing naar de procedure voor de afhandeling van individuele klachten;
  - (c) een samenvatting van de in de betreffende lidstaat toepasselijke regels in verband met de toegankelijkheid voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit;
  - (d) samengevoegde gegevens over klachten;
  - (e) gedetailleerde informatie over de toegepaste sancties;
  - (f) andere belangrijke kwesties voor een betere handhaving van deze verordening.
2. Teneinde een dergelijk verslag op te kunnen stellen, houden de handhavingsinstanties statistieken over de individuele klachten bij, overeenkomstig het onderwerp en de betrokken ondernemingen. Dergelijke gegevens moeten tot drie jaar na datum van het incident op verzoek van de Commissie of de nationale onderzoeksinstanties beschikbaar worden gesteld.

### *Artikel 28*

#### *Samenwerking tussen handhavingsinstanties*

De overeenkomstig artikel 26, lid 1, aangewezen nationale handhavingsinstanties moeten informatie uitwisselen over hun werkzaamheden en over de beginselen en praktijken voor de besluitvorming ter bevordering van een consistente passagiersbescherming in de hele Gemeenschap. De Commissie steunt hen in die taak.

### *Artikel 29*

#### *Sancties*

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

## **Hoofdstuk VI Slotbepalingen**

### *Artikel 30*

#### *Rapportering*

De Commissie brengt uiterlijk drie jaar na de inwerkingtreding van deze verordening 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 te herzien.

### *Artikel 31*

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

In de bijlage van Verordening (EG) nr. 2006/2004 wordt het volgende punt [19] gewijzigd:

“19. Verordening van het Europees Parlement en de Raad van [...] betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming<sup>21</sup>”

### *Artikel 32*

#### *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 [twee jaar] na publicatie, met uitzondering van artikelen 6, 7, 25, 26 en 29, die van toepassing zijn vanaf [één jaar] na publicatie.

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

Gedaan te Brussel, [...]

*Voor het Europees Parlement*  
*De voorzitter*  
[...]

*Voor de Raad*  
*De voorzitter*  
[...]

---

<sup>21</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

## **BIJLAGE I**

### **Recht op terugbetaling of vervoer langs een andere route in geval van vroegtijdige boeking voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit**

1. Wanneer naar deze bijlage wordt verwezen, krijgen gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de keuze tussen:

a) - volledige terugbetaling van het vervoerbewijs binnen zeven dagen, in contant geld, middels een elektronische overmaking aan de bank, per bankoverschrijving of bankcheque, met de schriftelijke toestemming van de passagier, tegen de prijs waarvoor het gekocht was, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn gemaakt, en voor het gedeelte en 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 retourreis naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid; of

b) een andere route onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid; of

c) een andere route onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming, op een latere datum naar keuze van de passagier, indien er nog plaatsen beschikbaar zijn.

2. Lid 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<sup>22</sup>.

3. Wanneer, in het geval waarin een stad of regio wordt bediend door meerdere havens, de vervoerder die de reis uitvoert een passagier een reis aanbiedt naar een andere haven dan die waarvoor was geboekt, draagt de vervoerder die de reis uitvoert 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.

---

<sup>22</sup> PB L 158 van 23.6.1999, blz. 55.

## **BIJLAGE II**

### **Bijstand in havens**

Bijstand en regelingen die nodig zijn om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:

- mee te delen dat ze bij de haven zijn aangekomen en bijstand te vragen;
- zich van een aangeduid punt 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, inclusief het vervullen van de emigratie-, douane- en veiligheidsverplichtingen;
- aan boord te gaan van het schip; 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 van het schip; hiervoor moeten, waar nodig, liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking worden gesteld;
- eventuele bagage weer bij zich te nemen, inclusief het vervullen van de immigratie- en douaneverplichtingen;
- zich van de bagagehal of de onschepingsplaats naar een aangeduide uitgang te begeven;
- indien nodig, naar de toiletten te gaan.

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 onschepen.

Afhandeling van alle benodigde mobiliteitshulpmiddelen, inclusief apparatuur zoals elektrische rolstoelen.

Tijdelijke vervanging van verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen, zij het niet noodzakelijkerwijze door identieke hulpmiddelen.

Indien nodig, grondafhandeling van erkende hulpdieren.

Mededeling in een toegankelijk formaat van informatie die nodig is om in te schepen en te onschepen.

## **BIJLAGE III**

### **Bijstand aan boord van schepen**

Vervoer van erkende hulpdieren aan boord van het schip, voor zover de nationale regelgeving dit toestaat.

Afgezien van medische apparatuur, vervoer van maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen per gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit, inclusief elektrische rolstoelen.

Mededeling van wezenlijke reisinformatie in een toegankelijk formaat.

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.

Bijstand, indien nodig, om naar de toiletten te gaan.

Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider levert de scheepvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen om deze persoon een stoel te bieden naast de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit.



## **BIJLAGE IV**

### **Cursus over de problematiek van gehandicapten**

#### **Bewustmaking van de problematiek van gehandicapten**

De opleiding van personeel dat rechtstreeks met de reizigers te maken heeft, omvat:

- bewustmaking van en passende reacties op passagiers met lichamelijke, zintuiglijke (auditieve en visuele), verborgen of leerhandicaps, waaronder het maken van onderscheid tussen de verschillende mogelijkheden van individuen wier mobiliteit, oriëntatie of communicatie beperkt is;
- belemmeringen waarmee personen met beperkte mobiliteit worden geconfronteerd, waaronder belemmeringen op het vlak van gedrag, omgeving/fysiek en organisatie;
- erkende hulpdieren, waaronder de rol en behoeften van een hulpdier;
- het omgaan met onverwachte gebeurtenissen;
- interpersoonlijke en communicatievaardigheden met dove en slechthorende personen, slechtziende personen, spraakgebrekkige personen of personen met een leerhandicap;
- algemeen bewustzijn van de richtsnoeren van de IMO betreffende de "Recommendation of the Design and Operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs";
- het voorzichtig leren omgaan met rolstoelen en andere mobiliteitshulpmiddelen om beschadiging te voorkomen (aan het personeel dat verantwoordelijk is voor de afhandeling van bagage).

#### **Bijstand aan gehandicapten**

De opleiding van personeel dat rechtstreeks personen met beperkte mobiliteit bijstaat, omvat:

- het helpen van personen om in en uit een rolstoel te raken;
- vaardigheden om bijstand te verlenen aan personen met beperkte mobiliteit die met een erkend hulpdier reizen, waaronder de rol en behoeften van die dieren;
- technieken voor de begeleiding van blinde en slechtziende passagiers en voor de behandeling en het vervoer van erkende hulpdieren;
- kennis van de soorten hulpmiddelen die personen met beperkte mobiliteit gebruiken en kennis van hun gebruikswijze;
- het gebruik van de gehanteerde hulpmiddelen om personen bij de in- en ontscheping bij te staan en kennis van de gepaste inschepings- en ontschepingsprocedures die de veiligheid en waardigheid van personen met beperkte mobiliteit vrijwaren;
- voldoende begrip voor de behoefte aan betrouwbare en professionele bijstand. evenals begrip voor een mogelijk gevoel van onzekerheid bij bepaalde passagiers met een handicap tijdens de reis door hun afhankelijkheid van de verleende bijstand;
- kennis van EHBO.