

2009. április 23, csütörtök

A tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogai *I**

P6_TA(2009)0280

Az Európai Parlament 2009. április 23-i jogalkotási állásfoglalása a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról (COM(2008)0816 – C6-0476/2008 – 2008/0246(COD))

(2010/C 184 E/67)

(Együttdöntési eljárás: első olvasat)

Az Európai Parlament,

- tekintettel a Bizottságnak az Európai Parlamenthez és a Tanácshoz intézett javaslatára (COM(2008)0816),
 - tekintettel az EK-Szerződés 251. cikkének (2) bekezdésére, 71. cikkének (1) bekezdésére és 80. cikkének (2) bekezdésére, amely alapján a Bizottság javaslatát benyújtotta a Parlamenthez (C6-0476/2008),
 - tekintettel eljárási szabályzata 51. cikkére,
 - tekintettel a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság jelentésére és a Jogi Bizottság véleményére (A6-0209/2009),
1. jóváhagyja a Bizottság javaslatát, annak módosított formájában;
 2. felhívja a Bizottságot, hogy utalja az ügyet újból a Parlamenthez abban az esetben, ha javaslatát lényegesen módosítani kívánja, vagy helyébe másik szöveget szándékozik léptetni;
 3. utasítja elnökét, hogy továbbítsa a Parlament álláspontját a Tanácsnak és a Bizottságnak.

2009. április 23., csütörtök

P6_TC1-COD(2008)0246

Az Európai Parlament álláspontja amely első olvasatban 2009. április 23-án került elfogadásra a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló .../2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet elfogadására tekintettel

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Közösséget létrehozó szerződésre és különösen 71. cikkének (1) bekezdésére és 80. cikkének (2) bekezdésére,

tekintettel a Bizottság javaslatára||,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére ⁽¹⁾,

tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére ⁽²⁾,

a Szerződés 251. cikkében megállapított eljárásnak megfelelően ⁽³⁾,

mivel:

- (1) A tengeri közlekedésben a Közösség fellépésének egyebek mellett azt a célt kell szolgálnia, hogy az utasok számára más közlekedési módokhoz hasonló, magas szintű védelmet biztosítson. Ezenkívül teljes mértékben figyelembe kell vennie általában a fogyasztóvédelmi követelményeket.
- (2) Mivel a szállítási szerződésekben a tengeri utasok a gyengébb felek, az utasok jogait e tekintetben állampolgárságtól vagy a Közösségen belüli lakóhelyüktől függetlenül védeni kell.
- (3) A tengeri és belvízi személyszállítás egységes piacának valamennyi állampolgár javát kell szolgálnia. Következésképpen a fogyatékoság, életkor vagy egyéb tényező miatt fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségeket kell biztosítani a kereskedelmi célú tengeri személyszállítás igénybevételénél. A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárral azonos jogokkal rendelkeznek a szabad mozgás, a szabad választás és a megkülönböztetésmentesség tekintetében.
- (4) A fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény 9. cikkére figyelemmel és annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a többi állampolgárhoz hasonló lehetőségekkel rendelkezzenek, amikor tengeren és belvízen utaznak, meg kell határozni az utazás közben érvényes megkülönböztetésmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. Ezeknek a személyek szállítását el kell vállalni és a szállítást a fogyatékoságra vagy mozgásképtelenségre hivatkozva *nem lehet* megtagadni. A kikötőkben és – ahol nincs kikötő – a fel- és a leszálló helyeken, illetve a személyhajók fedélzetén biztosítani kell számukra a segítségnyújtás igénybevételéhez való jogot. A társadalmi beilleszkedés elősegítése érdekében ehhez a segítséghez az érintett személyeknek díjmentesen kell hozzájutniuk. A fuvarozóknak – lehetőség szerint az európai szabványosítási rendszerre támaszkodva – meg kell határozniuk az akadálymentesítés szabályait.

⁽¹⁾ HL C

⁽²⁾ HL C

⁽³⁾ Az Európai Parlament 2009. április 23-i álláspontja.

2009. április 23., csütörtök

- (5) Az új kikötők és – ahol vannak – terminálok tervezésével, illetve a meglévők nagyobb átalakításával kapcsolatos döntések meghozatala során a kikötőket üzemeltető vezetésnek és fuvarozóknak ■ figyelembe kell venniük a fogyatékkal élő, illetve a csökkent mozgásképességű személyek igényeit. Hasonlóképpen ■ ezeket az igényeket az új vagy újonnan átalakítandó személyhajók tervezésével kapcsolatos döntések meghozatala során is figyelembe kell venni a személyhajókra vonatkozó biztonsági szabályokról és követelményekről szóló, 1998. március 17-i 98/18/EK tanácsi irányelv⁽¹⁾ szerint.
- (6) A Szerződés hatálya tartozó tagállami területen található kikötőkben nyújtandó segítségnek többek között lehetővé kell tennie, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a kikötő egy kijelölt érkezési pontjáról eljussanak a személyhajóig, továbbá a személyhajótól eljussanak a kikötő egy kijelölt távozási pontjáig, beleértve a be- és kiszállást is.
- (7) A segítségnyújtást úgy kell finanszírozni, hogy annak terhe egyenlően oszoljon meg a fuvarozó szolgáltatásait igénybe vevő valamennyi utas között, és elkerülhető legyen a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek szállításában való ellenérdekeltség. A finanszírozás legalkalmasabb módjának az látszik, ha a fuvarozást igénybe vevő minden utas a menetjegy alapárába beépített díjat fizeti. A díjat teljes mértékben átlátható módon kell kialakítani és alkalmazni.
- (8) A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtandó segítség megszervezésénél és alkalmazottaik képzésénél a fuvarozóknak figyelembe kell venniük a Nemzetközi Tengerészeti Szervezet (IMO) „Javaslatok a személyhajók idős és mozgássérült személyek igényeinek megfelelő tervezésére és üzemeltetésére vonatkozóan” című körlevelét⁽²⁾.
- (9) ***A fogyatékkal élők vagy mozgásukban korlátozott személyek beszállására vonatkozó rendelkezések nem sérthetik az utasok beszállására vonatkozó hatályos nemzetközi, közösségi vagy nemzeti általános szabályokat.***
- (10) Az utasokat megfelelően tájékoztatni kell abban az esetben, ha valamely járatot törölnék vagy az késik. A tájékoztatással elő kell segíteni, hogy az utasok a szükséges intézkedéseket megtehessék, ha pedig kell, a többi csatlakozási lehetőségről tájékozódjanak.
- (11) Csökkenteni kell az utasok részére az utazások törléséből vagy hosszú késéséből származó kényelmetlenségeket. Ennek érdekében az utasokról megfelelően gondoskodni kell, és biztosítani kell a számukra azt a lehetőséget, hogy az utazást lemondják és a menetjegy ellenértékét visszakapják vagy kielégítő feltételek mellett másik útvonalat válasszanak.
- (12) A fuvarozóknak rendelkezniük kell a járat késése vagy törlése esetén az utasoknak a menetjegy árának adott százalékában fizetendő kártérítésről, kivéve azt az esetet, amikor a késés vagy a törlés oka olyan rendkívüli körülmény, amelyet minden ésszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elkerülni.
- (13) A fuvarozóknak együtt kell működniük az utasok ellátását és támogatását az utazást érintő bármilyen fennakadás és különösen hosszú késés esetében javító nemzeti vagy európai szintű intézkedések elfogadása érdekében.
- (14) Ez a rendelet nem érinti az utasoknak a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelvben⁽³⁾ meghatározott jogait. Ez a rendelet nem alkalmazandó abban az esetben, ha a szervezett utat nem a szállítást végző tengeri járat törlése miatt törlik.
- (15) Az utasokat az e rendelet által előírt jogaikról teljes körű tájékoztatásban kell részesíteni, hogy ezeket a jogaikat ténylegesen gyakorolhassák is. A tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogai közé tartozik az is, hogy utazás előtt és alatt a szolgáltatásokról tájékoztatást kell kapniuk. A tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasoknak szóló valamennyi tájékoztatást ■ a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is hozzáférhető formában is biztosítani kell.

(1) HL L 144., 1998.5.15., 1. o.

(2) IMO - Tengerészeti Biztonsági Bizottság 1996. június 24-i 735. körlevelének ezen irányelv elfogadásakor hatályos változata.

(3) HL L 158., 1990.6.23., 59. o.

2009. április 23., csütörtök

- (16) A tagállamoknak felügyelniük és biztosítaniuk kell e rendelet teljesítését, és ki kell jelölniük egy megfelelő szervet a végrehajtással összefüggő feladatok ellátására. Az ellenőrzés nem érintheti az utasok azon jogát, hogy a nemzeti jog alapján bírósághoz forduljanak jogorvoslatért.
- (17) Az utasok jogainak gyakorlását a fuvarozók által a panaszok kezelésére bevezetett megfelelő eljárások révén vagy, adott esetben, a panaszoknak az érintett tagállam által arra kijelölt szervhez történő továbbításával kell biztosítani.
- (18) A kikötőben vagy a fel- és leszálló helyeken biztosított segítségnyújtásra vonatkozó panasszal a kikötő helye szerinti tagállam által e rendelet végrehajtására kijelölt szervhez kell fordulni. A fuvarozó által a tengeren nyújtott segítségnyújtásra vonatkozó panasszal a fuvarozó működési engedélyét kiadó tagállam által e rendelet végrehajtására kijelölt szervhez kell fordulni. Az e rendelet végrehajtására kijelölt szervnek olyan hatáskörrel és képességgel kell rendelkeznie, hogy a panaszokat kivizsgálhassa és a jogviták peren kívüli rendezését elősegíthesse.
- (19) ***A Bizottságnak javaslatot kell tennie az utasok jogaira vonatkozó világos szabályokra – a felelőségek, a kötelezettségek, az elérhetőség és a fogyatékkal élő, illetve mozgásukban korlátozott személyek jogai tekintetében – az utasok szárazföld és tenger, illetve belvízi hajóútvonalak közötti átszállóhelyein.***
- (20) A tagállamoknak meg kell állapítaniuk az e rendelet megszegése esetén alkalmazandó szankciókat, és biztosítaniuk kell a szankciók alkalmazását. A szankcióknak – amelyek magukban foglalhatják az érintett személy számára fizetendő kártérítés elrendelését is – hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (21) Mivel e rendelet céljait – nevezetesen az utasoknak a tagállamok mindegyikében nyújtandó magas színvonalú és egységes védelmet és segítséget, valamint annak biztosítását, hogy az egységes piacon a gazdasági szereplők összehangolt feltételek között működjenek – a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés terjedelme vagy hatásai miatt azok közösségi szinten jobban megvalósíthatók, a Közösség intézkedéseket hozhat a Szerződés 5. cikkében meghatározott szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben rögzített arányosság elvével összhangban e rendelet nem lépi túl az e célok eléréséhez szükséges mértéket.
- (22) ***Az utasok jogaival kapcsolatos jövőbeli európai jogalkotási kezdeményezés esetén ésszerűbb lenne az összes szállítóeszközre kiterjedő horizontális jogalkotási megközelítés, tekintettel a kombinált szállítás használata iránti igényre.***
- (23) A rendelet végrehajtásának a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeleten (rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről) ⁽¹⁾ kell alapulnia. A 2006/2004/EK rendelet ezért ennek megfelelően módosítani kell.
- (24) A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv ⁽²⁾ szigorú végrehajtása szükséges ahhoz, hogy garantálni lehessen a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok magánéletének védelmét, illetve biztosítani lehessen, hogy a kért információk kizárólag az e rendeletben meghatározott, segítségnyújtással kapcsolatos kötelezettségek teljesítését szolgálják, és az utasok rovására nem élnek azokkal vissza.
- (25) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat, és különösen szem előtt tartja az Európai Unió Alapjogi Chartája által elismert elveket,

⁽¹⁾ HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

⁽²⁾ HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

2009. április 23., csütörtök

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. fejezet

Általános rendelkezések

1. cikk

Tárgy

Ez a rendelet az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat:

1. az utasok közötti megkülönböztetés tilalma a fuvarozók által felajánlott szállítási feltételek tekintetében;
2. a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeket megillető megkülönböztetésmentesség és kötelező segítségnyújtás;
3. a fuvarozók kötelezettségei az utasokkal szemben törlés vagy késés esetén;
4. az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás;
5. a panaszok kezelése;
6. az *utasok jogainak* érvényesítése.

2. cikk

Hatály

(1) Ezt a rendeletet a Szerződés hatálya alá tartozó tagállamok területén található kikötők vagy be- és kiszállóhelyek között közlekedő vagy kikötő **tengeri utasok** és **személyszállító hajót igénybe vevő belvízi utasok szállítására** kell alkalmazni, beleértve a sétahajózási forgalmat is.

(2) A tagállamok a közszolgáltatási szerződésekkel érintett szolgáltatásokat érintően mentességet adhatnak, ha ezek a szerződések az e rendeletben előírtakhoz hasonló mértékű utasjogokat biztosítanak.

(3) A tagállamok kizárhatják e rendelet hatálya alól a városi és külvárosi közlekedési szolgáltatásokat, amennyiben biztosítják, hogy a rendelet céljait szabályozási intézkedések révén is elérik, és ha az e rendeletben előírtakhoz hasonló szintű utasjogokat biztosítanak.

3. cikk

Meghatározások

E rendelet alkalmazásában a következő meghatározásokat kell alkalmazni:

- a) „fogyatékkal élő személy” vagy „csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi **vagy pszichoszociális** fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi a valamennyi utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez;
- b) „törlés”: egy korábban betervezett olyan járat üzemeltetésének lemondása, amelyre legalább egy helyfoglalást leadtak;
- c) „késés”: a közzétett menetrend szerinti indulási vagy érkezési időpont, és az utas tényleges vagy várt indulásának vagy érkezésének időpontja közötti időkülönbség;
- d) „fuvarozó”: az utazásszervezőt kivéve az a személy, aki szállítási szerződést kötött vagy akinek a nevében ilyet kötöttek, vagy a teljesítő fuvarozó, függetlenül attól, hogy a szállítást ténylegesen ez a személy vagy egy teljesítő fuvarozó végezte-e;

2009. április 23., csütörtök

- e) „kereskedelmi célú tengeri személyszállítás”: a tengeri személyszállító által önállóan vagy szervezett utazás részeként, ellenérték fejében, az utazóközönség számára ajánlott menetrend szerinti vagy nem menetrend szerinti járatra irányuló szolgáltatás;
- f) „teljesítő fuvarozó”: a fuvarozóval és az utazásszervezővel nem azonos személy, aki ténylegesen teljesíti a szállítást, vagy annak egy részét;
- g) „kikötő”: átalakított és berendezésekkel felszerelt vízi és szárazföldi terület, amely lehetővé teszi első sorban hajók fogadását, azok ki- és berakodását, áruk tárolását, belföldön fuvarozott áruk fogadását és feladását, illetve személyhajók esetében a fel- és leszállást;
- h) „fel- és leszállóhely”: a kikötővel nem azonos vízi és szárazföldi terület, ahol az utasok rendszeresen fel- és leszállnak;
- i) „hajó”: tengeren vagy *belvízi úton* közlekedő vízi jármű, a légpárnás járművek kivételével;
- j) „szállítási szerződés”: a fuvarozó ■ és az utas között egy vagy több szállítási szolgáltatás biztosítására létrejött szállítási szerződés, **függetlenül attól, hogy a menetjegyet fuvarozótól, utazásszervezőtől, menetjegy-értékesítőtől vagy az interneten keresztül vásárolták-e meg;**
- k) „jegy”: érvényes, szállításra jogosító dokumentum vagy azzal egyenértékű nem papíralapú eszköz, beleértve az elektronikus formát is, amelyet a fuvarozó vagy annak valamely meghatalmazott menetjegy-értékesítője adott ki vagy engedélyezett;
- l) „menetjegy-értékesítő”: ■ a fuvarozó **vagy utazásszervező** nevében ■ tengeri közlekedési **szolgáltatásokat – beleértve a szervezett utazások keretében értékesített szolgáltatásokat is – értékesítő közvetítő;**
- m) „utazásszervező”: a 90/314/EGK rendelet 2. cikkének (2) ■ bekezdése szerinti, a fuvarozóval nem azonos szervező ■;
- n) „helyfoglalás”: utazásra jogosító, papír- vagy elektronikus formátumú engedély, az előzetesen megerősített, személyre szabott szállítási megállapodásnak megfelelően;
- o) „személyhajó”: 12 főnél több utast szállító hajó;
-
- p) „kikötőhatóság” vagy „kikötőt üzemeltető szerv”: az a szerv, amelynek a nemzeti jogszabályok alapján – akár egyéb tevékenységhez kapcsolódóan – feladata különösen a kikötői létesítmények igazgatása és kezelése, és a kikötőben vagy ennek rendszerén belül jelen lévő üzemeltetők tevékenységeinek összehangolása, valamint ellenőrzése. Több szervből is állhat és egynél több kikötőért is felelhet.
- q) „sétahajózás”: szállás és más szolgáltatások biztosításával kiegészülő olyan, egy napnál (éjszakánál) hosszabb személyszállító tevékenység, amely során a hajó nem két vagy több kikötő között rendszeresen vagy menetrend szerint közlekedik, hanem olyan utasokkal, akik általában a beszállás szerinti kikötőbe érkeznek vissza;
- r) „**hozzáférhető forma**”: **a tájékoztatás olyan formája, amely minden utas számára hozzáférhető, azaz szöveg, Braille-írás, audio és/vagy elektronikus formában. A piktogramok, a hangosbemondók és a feliratok is a hozzáférhető formák példái lehetnek, ám nem korlátozódnak azokra, és a technológiai fejlődés függvényében változhatnak;**

2009. április 23., csütörtök

- s) **„utas” bármely, a fuvarozóval kötött szállítási szerződés alapján utazó személy, a járműveket, az áruk szállítását végző járműveket, pótkocsikat, vagy rakományként szállított árut, illetve kereskedelmi árut kísérő személyek kivételével;**
- t) **„érkezés”: az a tényleges időpont, amikor a hajó az érkezési kikötőben lehorgonyoz;**
- u) **„indulás”: az a tényleges időpont, amikor a hajó hajózásra alkalmas;**
- v) **„jegyár”: a fedélzeten történő szállításért és szállásért fizetett összeg. Nem tartozik bele az étkezések ára, valamint egyéb, a fedélzeten végzett tevékenységek, illetve vásárlás.**
- w) **„vis maior (erőhatalom)”: olyan esemény vagy körülmény, amelyet még a megfelelő intézkedések megtétele ellenére sem lehet elkerülni, pl. háború, megszállás, külső ellenség cselekménye, ellenségeskedés (attól függetlenül, hogy sor kerül-e hadüzenetre), polgárháború, lázadás, forradalom, zendülés, katonai vagy jogellenes hatalomátvétel vagy hatalombirtoklás, illetve elkobzás, terrorcselekmény, államosítás, kormányzati szankció, blokád, embargó, munkaiügyi vita, sztrájk, munkáskizárás, az elektromos áramellátás szünetelése, meghibásodása, vagy az olyan természeti csapások, mint a tűzvész, áradás, földrengés, vihar, hurrikán és egyéb természeti csapások. Vis maiort okozhatnak olyan körülmények is, mint például a rendkívüli hullámverés, erős szelek, jelentős hullámmagasság meghaladása és a jégképződés.**

4. cikk

Szállítási szerződés és megkülönböztetésmentes szerződéses feltételek

- (1) A fuvarozók a szállítási szerződés megkötését az utasoknak egy vagy több jegy kiadásával igazolják. A jegyek a szerződés megkötését egyértelműen bizonyítják és így az e rendeletben előírt jogokat biztosítják.
- (2) A szociális tarifát előíró közszolgáltatási kötelezettségek sérelme nélkül a fuvarozók vagy a menetjegy-értékesítők által alkalmazott szerződéses feltételeket és tarifákat a széles utazóközönségnek a végső felhasználó állampolgárságától vagy lakóhelyétől, illetve a fuvarozó vagy a menetjegy-értékesítők Közösségen belüli telephelyétől függetlenül megkülönböztetésmentesen kell felkínálni.

5. cikk

A felelősségelhárítás kizárása

- (1) Az e rendelet alapján fennálló kötelezettségeket többek között a szállítási szerződés eltérő vagy korlátozó záradékával nem lehet korlátozni vagy elhárítani.
- (2) A fuvarozók az e rendeletben meghatározottaknál kedvezőbb szerződéses feltételeket is ajánlhatnak az utasoknak.

II. fejezet

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek jogai

6. cikk

A szállítás megtagadásának tilalma

- (1) A fuvarozók, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők fogyatékosra vagy csökkent mozgásképességre hivatkozva nem tagadhatják meg:
- a) olyan útra szóló helyfoglalás elfogadását vagy menetjegy kiadását, amelyre a rendelet alkalmazandó;

2009. április 23., csütörtök

b) fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy beszállítását a kikötőben vagy a fel- és leszállóhelyen, amennyiben az érintett személy érvényes jeggyel vagy helyfoglalással rendelkezik.

(2) A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személy részére a helyfoglalásokat és a jegyeket pótdíj felszámolása nélkül kell nyújtani.

7. cikk

Eltérések és különleges feltételek

(1) A 6. cikk rendelkezéseitől eltérve a fuvarozók, menetjegy-értékesítők vagy az utazásszervezők az alábbi esetekben megtagadhatják a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy számára helyfoglalás elfogadását, menetjegy kiadását vagy e személy beszállítását ■ ha a személyszállító hajó kialakítása következtében a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy beszállítása vagy szállítása fizikailag lehetetlen, **és ha nem kaphatnak normális szintű szolgáltatást biztonságos, méltóságteljes és kivitelezhető módon.**

Amennyiben a helyfoglalás elutasításának alapja az első albekezdés ■ szerinti indok, a fuvarozóknak, a menetjegy-értékesítőknek vagy az utazásszervezőknek a lehetséges mértékben mindent meg kell tenniük azért, hogy az érintett személy számára elfogadható alternatív lehetőséget ajánljanak fel.

Előfoglalás esetén az olyan fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy számára, akinek beszállását *megtagadták* – valamint e személy e cikk (2) bekezdése szerinti kísérője számára –, az I. melléklet értelmében a jegy árának visszatérítését vagy átfoglalást kell felajánlani. ■

(2) ■ A fuvarozó, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező előírhatja, hogy a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt az utazás során másik személy kísérje, aki képes a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyt igényei szerint segíteni, ha az feltétlenül szükséges.

(3) Ha a fuvarozó, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező él az (1) vagy (2) bekezdésben foglalt lehetőséggel, akkor a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt haladéktalanul tájékoztatnia kell ennek indokáról. Kérésre a fuvarozó, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező a kérést követő öt munkanapon belül köteles a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt írásban tájékoztatni ezekről az indokokról.

8. cikk

Akadálymentesség és tájékoztatás

(1) **A kijelölt nemzeti végrehajtási szervek ellenőrzése mellett a** fuvarozók a megfelelő biztonsági követelmények teljesítése érdekében **a kikötőket, valamint a** fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket képviselő szervezetek aktív részvételével meghatározzák a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek **és kísérőik** akadálymentes szállítására alkalmazandó megkülönböztetésmentes szabályokat, illetve az ő vagy mozgást segítő eszközeik szállítására a személyszállító hajó kialakítása miatt érvényes korlátozásokat. Ezek a szabályok a szóban forgó tengeri járat akadálymentes igénybevételére vonatkozó minden feltételt tartalmaznak, beleértve az üzemeltetett hajók akadálymentességét, fedélzeti felszereltségét **és a segítségnyújtáshoz szükséges felszerelést.**

(2) Az (1) bekezdésben előírt szabályokat a fuvarozók vagy a menetjegy-értékesítők **fizikailag vagy az interneten** legalább a helyfoglalás leadásakor **hozzáférhető formában**, megfelelő módon közzéteszik azon a nyelven, amelyen az utasokat általában tájékoztatni szokták. A tájékoztatásnál különös figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő emberek és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(3) A fuvarozók kérésre **hozzáférhető formában** rendelkezésre bocsátják a biztonsági követelményeket megállapító azon nemzetközi, közösségi vagy nemzeti jogszabályt, amelyre az akadálymentességre vonatkozó megkülönböztetésmentes szabályok épülnek.

2009. április 23., csütörtök

(4) Az utazásszervezők rendelkezésre bocsátják az (1) bekezdésben előírt, az általuk szervezett, értékesített vagy értékesítésre felkínált szervezett utazási formákban szerepelő utazásokra alkalmazandó szabályokat.

(5) A fuvarozók, menetjegy-értékesítők vagy utazásszervezőik biztosítják, hogy a fuvarfeltételekkel kapcsolatos minden lényeges információ, az utazási információk, a szolgáltatások akadálymentességére vonatkozó információk, **valamint a segítségnyújtásra vonatkozó írásos igazolás** – az online előjegyzést és tájékoztatást is beleértve – hozzáférhető formátumban a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek rendelkezésére álljanak.

9. cikk

Kikötői segítségnyújtáshoz való jog

(1) Kikötői induláskor, átszálláskor vagy megérkezéskor a fuvarozó felelős annak biztosításáért, hogy – a 8. cikk (1) bekezdésében említett akadálymentességi szabályok sérelme nélkül – a II. mellékletben meghatározott segítség a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára díjmentesen rendelkezésre álljon úgy, hogy ezek a személyek érvényes jegyükkel az induló járatra felszállhassanak, vagy az érkező járatról leszállhassanak. **A segítségnyújtásnak alkalmazkodnia kell a fogyatékkal élő vagy mozgásában korlátozott személy egyéni szükségleteihez.**

(2) A fuvarozó a segítségnyújtást végezheti önállóan vagy annak ellátására másik féllel vagy felekkel szerződést is köthet. A fuvarozó ilyen szerződést vagy szerződéseket saját kezdeményezéséből vagy – akár a kikötőhatóságtól érkező – kérésre is köthet az érintett kikötőben lévő szolgáltatások figyelembevételével.

A segítségnyújtásért és a 14. cikk (1) bekezdésében említett minőségi előírások betartásáért akkor is a fuvarozó felel, ha a segítségnyújtásra egy vagy több féllel szerződést köt.

(3) A fuvarozó e kikötői segítségnyújtás finanszírozására megkülönböztetésmentesen külön díjat róhat ki minden utasra. A külön díjnak ésszerűnek, költségalapúnak és átláthatónak kell lennie.

■

(4) A fuvarozók a 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szerv vagy szervek rendelkezésére bocsátják azon beszedett díjak és a felmerült kiadások könyvvizsgált éves kimutatását, amelyek a csökkent mozgásképességű, illetve fogyatékkal élő személyeknek biztosított segítségnyújtáshoz kapcsolódnak.

(5) **A 12. cikkel összhangban adott esetben a kikötőt üzemeltető szerv felelős annak biztosításáért, hogy a kikötő hozzáférhető a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek számára.**

10. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog a fel- és leszálló helyeken

Ha a célállomáson vagy útvonalszakaszon nincs kikötő, a fuvarozónak a segítségnyújtást a fel- és leszállóhelyen kell megszerveznie a 9. cikkel összhangban.

11. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog a hajó fedélzetén

A fuvarozók a rendelet hatálya alá tartozó kikötői indulásnál, átszállásnál vagy megérkezéskor legalább a III. mellékletben meghatározott segítséget díjmentesen nyújtják a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek.

2009. április 23., csütörtök

12. cikk

A segítségnyújtás körülményei

A fuvarozók, a kikötőt üzemeltető szervek, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek történő segítségnyújtás érdekében együttműködnek összhangban a 9., 10. és 11. cikkel, valamint az alábbi bekezdésekkel:

- a) a segítségnyújtást biztosítani kell abban az esetben, ha a fuvarozónál, a menetjegy-értékesítőnél vagy az utazásszervezőnél, ahol a jegyet vásárolták **a jegy megvásárlásakor vagy** legalább 48 órával az igényelt támogatás előtt bejelentik, hogy ilyen segítségre van szükség, **amennyiben a segítségnyújtást biztosító szolgáltató és az utas nem egyezett meg rövidebb értesítési időben, kivéve sétahajózások esetében, ahol a segítségnyújtási igényt már a foglalásnál jelezni kell.** Ha a jegy több útvonalra szól, egy bejelentés is elegendő, amennyiben a további utak időpontjára vonatkozó információkat is megadják;
- b) a fuvarozók, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők minden intézkedést megtesznek, ami ahhoz szükséges, hogy a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek a segítségnyújtással kapcsolatos igényeiket bejelenthessék. **Az utas visszaigazolást kap arról, hogy az általa igényelt segítségre irányuló kérést tudomásul vették. Ezek a kötelezettségek** a telefonos és az interneten keresztül történő értékesítést is beleértve, minden értékesítési pontjukra **érvényesek;**
- c) ha az a) bekezdés szerinti bejelentés nem történt meg, a fuvarozók, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők mindent ésszerű intézkedést megtesznek a segítségnyújtás érdekében, hogy a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a kapcsolódó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson;
- d) a kikötőt üzemeltető szervek vagy más, arra felhatalmazott személyek a többi szervnek a kikötőn kívüli területek tekintetében gyakorolt hatáskörének sérelme nélkül, a kikötő határain belül, a terminálépületeken belül és/vagy kívül kijelölik azokat az érkezési és indulási helyszíneket, ahol a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy vagy személyek bejelenthetik az érkezésüket és segítséget kérhetnek; ezeket a helyszíneket egyértelmű jelzésekkel kell ellátni, és ezeken a helyszíneken hozzáférhető formában rendelkezésre kell bocsátani a kikötővel és a biztosított segítségnyújtással kapcsolatos alapvető információkat;
- e) a segítségnyújtást biztosítani kell, amennyiben a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy az arra kijelölt helyszínen az alábbiak szerint megjelenik:
 - a fuvarozó által megjelölt időpontban, amely legfeljebb 60 perccel lehet korábban a *tervezett* indulási időpontnál, ||
 - megjelölt időpont hiányában legalább 30 perccel a *tervezett* indulási időpont előtt, **amennyiben az utas és a segítséget nyújtó személyzet között nem született erről más megállapodás,** vagy
 - **a sétahajózás esetében a fuvarozó által megjelölt időpontban, amely legfeljebb 60 perccel lehet korábban az utasfelvételi időpontnál;**
- f) amikor a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személynek segítő **kutyára** van szüksége, **a kutyának** is helyet kell biztosítani, amennyiben erről értesítették a fuvarozót, a menetjegy-értékesítőt vagy az utazásszervezőt az elismert segítő **kutyák** személyszállító hajókon történő szállítására alkalmazandó nemzeti előírásoknak megfelelően, ha ilyen előírások léteznek.

2009. április 23., csütörtök

13. cikk

Az információk továbbítása harmadik fél felé

(1) Ha a segítségnyújtást alvállalkozásba adták, és a fuvarozó, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező az utazás *tervezett* indulási időpontja előtt legalább 48 órával segítségnyújtás igénybevételeivel kapcsolatos bejelentést kap, úgy a megfelelő információt úgy továbbítja, hogy azt az alvállalkozó **a lehető legrövidebb időn belül és mindenképpen** az utazás *tervezett* indulási időpontja előtt legalább 36 órával megkapja.

(2) Ha a segítségnyújtást alvállalkozásba adták, és a fuvarozó az utazás *tervezett* indulási időpontja előtt legalább 48 órával a segítségnyújtás igénybevételeivel kapcsolatos bejelentést nem kapja meg, úgy a fuvarozó, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező ezt az információt minél előbb az alvállalkozóhoz továbbítja.

14. cikk

A segítségnyújtással kapcsolatos minőségi követelmények

(1) A fuvarozók a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasokat képviselő szervezetek képviselőivel együttműködve meghatározzák a II. és III. mellékletben meghatározott segítségnyújtásra vonatkozó minőségi előírásokat, és megállapítják azok teljesítésének erőforrás követelményeit.

(2) A minőségi követelmények meghatározása során teljes mértékben figyelembe kell venni a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek közlekedésének elősegítésére vonatkozó, nemzetközileg elismert politikákat és magatartási kódexeket, különösen a Nemzetközi Tengerészeti Szervezet „Javaslatok a személyhajók idős és mozgássérült személyek igényeinek megfelelő tervezésére és üzemeltetésére vonatkozóan” című körlevelét.

(3) A fuvarozók **hozzáférhető formában** közzéteszik a minőségi követelményeket.

15. cikk

Képzés

A fuvarozók:

- a) biztosítják, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek közvetlen segítséget nyújtó személyzet valamennyi tagja, beleértve az esetleges alvállalkozók által alkalmazottakat is, rendelkezzen ismeretekkel arra vonatkozóan, hogy hogyan elégíthetők ki a különböző fogyatékkal vagy mozgáskorlátozottsággal élő személyek igényei;
- b) a IV. mellékletben ismertetettek szerint képzést biztosítanak a fogyatékkal élőknek nyújtandó segítségről és a fogyatékkal kapcsolatos tudatosság növeléséről minden kikötőben dolgozó számára, aki közvetlenül kapcsolatba kerül az utazóközönséggel;
- c) biztosítják, hogy a felvételt követően minden új alkalmazott, **aki közvetlen kapcsolatba kerül az utasokkal**, részesüljön fogyatékkal kapcsolatos képzésben, valamint, hogy adott esetben a személyzet tagjai ismeretfrissítő képzéseken vegyenek részt.

16. cikk

Kerekesszékekre és mozgást segítő eszközökre fizetendő kártérítés

(1) **Ha az utas, akihez az eszköz tartozik a tengeri és belvízi utasszállítók baleseti felelősségéről szóló, 2009. április 23-i 392/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet ⁽¹⁾ értelmében még nem részesült kártérítésben, ha a kikötőben történő kezelés vagy a hajón az utazás előtt, alatt és után történő szállítás során kerekesszékek vagy egyéb, mozgást segítő eszközök vagy azok alkatrészei elvesznek vagy megrongálódnak, az utast, akihez ezek az eszközök tartoznak – attól függően, hogy az elvesztéskor vagy a megrongálódáskor az eszköz kinek a felügyeletére volt bízva – kártérítésben kell részesíteni.**

(1) HL L 131., 2009.5.28., 24. o.

2009. április 23., csütörtök

Szükség esetén mindent el kell követni **az érintett utas igényeinek megfelelő** csereeszköz gyors biztosítása érdekében.

(2) Az e cikk alapján fizetendő kártérítési összegnek nincs *felső határa*.

III. fejezet

A fuvarozók kötelezettségei, ha az utazás során fennakadás történik

17. cikk

Tájékoztatás

(1) Késedelem esetén **■ legkésőbb ■** a tervezett indulás után 30 perccel vagy pedig a tervezett érkezés előtt egy órával a fuvarozó vagy – adott esetben – a kikötőt üzemeltető szervek tájékoztatják az utasokat. **Ha ez az információ rendelkezésre áll, a fuvarozó tájékoztatja az utasokat az indulás és az érkezés várható időpontjáról.**

(2) Ha az utasok a késés miatt valamilyen csatlakozásról lemaradnak, a teljesítő fuvarozó minden tőle telhetőt elkövet, hogy az érintett utasokat a választható csatlakozási lehetőségekről tájékoztassa.

(3) **A fuvarozó vagy a kikötőt üzemeltető szerv gondoskodik arról, hogy a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utasokhoz hozzáférhető formában eljusson az (1) és (2) bekezdésben megkövetelt információ.**

18. cikk

Segítségnyújtáshoz való jog

(1) Ha a fuvarozó joggal számít arra, hogy a tengeri személyszállító járat a tervezett induláshoz képest több mint 60 percet késik, úgy az utasoknak díjmentesen a várakozási idővel arányban álló mennyiségű ételt és üdítőt kínál fel, ha az a fedélzeten vagy a kikötőben kapható vagy nem nagy utánajárással beszerezhető.

(2) Minden olyan késés esetén, amikor egy vagy több napos, illetve az utas által eredetileg tervezettnél hosszabb tartózkodás válik szükségessé, **■ az utasnak az (1) bekezdésben előírt ételen és üdítőn kívül díjmentesen szállodai vagy egyéb elhelyezést és a kikötő és a szálláshely közötti szállítást is fel kell ajánlani. Ezek a – fuvarozó által viselt – elszállásolási és szárazföldi fuvarozási költségek nem haladhatják meg a jegy árának kétszeresét.**

(3) Ha a tengeri utazás nem folytatható tovább, a fuvarozók – amennyiben lehetséges és lehetőség szerint mielőbb – másik közlekedési lehetőséget szerveznek az utasoknak.

(4) Az (1), (2) és (3) bekezdés alkalmazása során a teljesítő fuvarozó különös figyelmet fordít a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek és az őket kísérők igényeire.

19. cikk

Átfoglalás és visszatérítés

(1) Ha a fuvarozó joggal számít arra, hogy a tengeri személyszállító járat a tervezett induláshoz képest több mint 120 percet késik, úgy az utas előtt álló azonnali lehetőségek a következők:

- a) ésszerű feltételek mellett másik közlekedési lehetőség felkínálása vagy, ha az nem megoldható, felvilágosítás más szállítási vállalkozók megfelelő szállítási szolgáltatásairól;
- b) a jegy árának visszatérítése, **amennyiben úgy dönt, hogy nem a fuvarozóval utazik.**

2009. április 23., csütörtök

A b) pontban előírt visszatérítés fizetését a **20. cikk (3), (4) és (5) bekezdésében** előírt kártérítés-fizetéssel azonos feltételek mellett kell teljesíteni.

(2) **Az (1) bekezdéstől eltérve** a sétahajózáson **részt vevő utasok számára** a 90/314/EKG irányelv szerint **vagy átfoglalást, vagy visszatérítést biztosítanak.**

20. cikk

A menetjegy árára vonatkozó kártérítés

(1) Az utas a közlekedési jogának elvesztése nélkül kártérítést kérhet a fuvarozótól, ha **■** késve érkezik meg. A kártérítés minimális mértéke a következő:

- a) 60–119 perces késés esetén a jegy árának 25 %-a;
- b) 120 perces vagy annál hosszabb késés esetén a jegy árának 50 %-a;
- c) ha a fuvarozó a 19. cikk (1) bekezdés a) pontjában említett másik járat biztosítását vagy a tájékoztatást elmulasztja, a jegy árának 100 %-a.

(2) **Az (1) bekezdés csak** a sétahajózáson részt vevőkre **■** alkalmazandó. **Ezek az utasok** a 90/314/EKG **irányelvnek megfelelően kártérítést igényelhetnek.**

(3) A kártérítést a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónapon belül ki kell fizetni. A kártérítés utalványban és/vagy egyéb szolgáltatásban is fizethető feltéve, hogy különösen az érvényességre és a célállomásra vonatkozó feltételek rugalmasak. Az utas kérésére a kártérítést pénzben kell megfizetni.

(4) **Amennyiben a fuvarozó három vagy több nappal a tervezett indulás előtt bejelentette az átkelés törlését, elhalasztását vagy idejének meghosszabbodását, nincs kártérítési jogosultság.**

21. cikk

Vis maior (erőhatalom)

A 18., 19. és 20. cikkben meghatározott kötelezettségek nem alkalmazandók, ha a közlekedési járat teljesítését vis maior akadályozza.

22. cikk

További követelések

E rendelet rendelkezései nem zárják ki, hogy az utasok a közlekedési járatok törlése vagy késése miatt kártérítési igényeikkel a nemzeti bíróságokhoz forduljanak. **Az e rendelet értelmében megadott kártérítés összege levonható a kiegészítő kártérítésből.**

23. cikk

Az utasok érdekeit szolgáló további intézkedések

A kijelölt nemzeti végrehajtási szervek ellenőrzése mellett a fuvarozók együttműködnek az érdekeltek, a szakmai szervezetek és a fogyasztók, az utasok, **a kikötők** és a fogyatékkal élő személyek szövetségeinek bevonásával történő, nemzeti vagy európai szintű intézkedések elfogadása érdekében. Ezeknek az intézkedéseknek – különösen ha az utazás során hosszú késés vagy fennakadás történik, illetve ha az utazást törlik – az utasokról való gondoskodás javítására kell irányulniuk.

2009. április 23., csütörtök

IV. fejezet

Az utasok tájékoztatása és panaszkezelés

24. cikk

Utazástájékoztatáshoz fűződő jog

A kikötőt üzemeltető szervek és a fuvarozók az utasokat az út alatt végig **hozzáférhető formában és a szokásos nyelveken**, megfelelően tájékoztatják. Különös figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

25. cikk

Az utasjogokra vonatkozó felvilágosítás

(1) A fuvarozók biztosítják, hogy az utasok az e rendelet alapján őket megillető jogokra vonatkozóan legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Amennyiben a tájékoztatást a fuvarozó vagy a teljesítő fuvarozó már megtette, a másik nem köteles tájékoztatást adni. A tájékoztatást **hozzáférhető formában és a szokásos nyelveken** kell biztosítani. A tájékoztatásnál különös figyelmet kell fordítani a fogyatékkal élő emberek és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.

(2) A fuvarozók és a kikötőt üzemeltető szervek biztosítják, hogy az e rendelet alapján az utasokat megillető jogokra vonatkozó tájékoztatás a hajók fedélzetén és a kikötőkben is nyilvánosan hozzáférhető legyen. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tagállamok által a 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt végrehajtási szervek kapcsolattartási adatait.

26. cikk

Panaszok

(1) A **tagállamok hatóságai** meghatározzák az e rendelettel érintett jogokra és kötelezettségekre vonatkozó, **minden utas – ideértve a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket is – által igénybe vehető független** panaszkezelő mechanizmust.

(2) Az utasok a járat igénybevételét vagy annak meghíúsulását követő egy hónapon belül nyújthatnak be panaszt a fuvarozóhoz. A panasz címzettje 20 munkanapon belül indoklással ellátott választ ad vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy mikor számíthat válaszra. A választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított két hónapon belül meg kell adni.

(3) Ha a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül válasz nem érkezik, a panaszt elfogadottnak kell tekinteni.

V. fejezet

Végrehajtás és nemzeti végrehajtási szervek

27. cikk

Nemzeti végrehajtási szervek

(1) A tagállamok kijelölik az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet ■. Ezek a szervek megteszik azokat az intézkedéseket, amelyek a 8. cikkben említett akadálymentességi szabályok **kidolgozásának, valamint e szabályok és az utasok jogai tiszteletben tartásának garantálásához szükségesek**. Ezek a szervek felépítésükben, finanszírozási döntéseikben, jogi szerkezetükben és döntéshozatalukban függetlenek a **kereskedelmi érdekektől**.

(2) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről ■ és annak hatásköreiről.

2009. április 23., csütörtök

(3) Minden utas panaszt nyújthat be e rendelet állítólagos megsértéséről az (1) bekezdés szerint az adott tagállam által kijelölt megfelelő szervnek.

(4) Azok a tagállamok, amelyek a 2. cikk (2) bekezdése alapján egyes szolgáltatások mentessége mellett döntöttek, az utasjogok érvényesítését biztosító hasonló mechanizmusról gondoskodnak.

28. cikk

Jelentés a végrehajtásról

(1) A 27. cikk szerint kijelölt végrehajtási szervek az előző évben végzett tevékenységükről minden év június 1-jén jelentést tesznek közzé, amely többek között tartalmazza a következőket:

- a) az e rendelet rendelkezéseinek végrehajtása érdekében hozott intézkedések bemutatása,
- b) az egyes panaszok rendezésére alkalmazandó eljárás megjelölése,
- c) a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek esetében az adott tagállamban az akadálymentességre vonatkozó szabályok összefoglalója;
- d) a panaszokra vonatkozó összesített adatok, **beleértve a végkifejletükre és a megoldás által igénybe vett időre vonatkozóakat;**
- e) az alkalmazott szankciók részletei;
- f) az e rendelet jobb végrehajtása szempontjából lényeges egyéb kérdések.

(2) A jelentés összeállításához a végrehajtási szervek a tárgy és az érintett vállalatok szerint statisztikát vezetnek az egyes panaszokról. Ezeket az adatokat az esemény időpontjától számított legfeljebb három évig megkeresésre a Bizottság vagy a nemzeti nyomozó hatóságok rendelkezésére bocsátják.

29. cikk

A végrehajtási szervek együttműködése

A 27. cikk (1) bekezdése szerint kijelölt nemzeti végrehajtási szervek a Közösség egész területén az utasok egységes védelme érdekében információkat cserélnek egymással a munkájukról, illetve döntéshozatali elveikről és módszereikről. A Bizottság támogatja őket e feladatuk végrehajtásában.

30. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok végrehajtása érdekében. Az előírt szankcióknak – **amelyek magukban foglalhatják az érintett utas számára fizetendő kártérítés elrendelését is** – hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük. A tagállamok értesítik a Bizottságot e rendelkezésekről, és haladéktalanul közlik a Bizottsággal az e rendelkezéseket érintő minden későbbi módosítást is.

2009. április 23., csütörtök

VI. fejezet

Záró rendelkezések

31. cikk

Jelentés

E rendelet hatálybalépése után legkésőbb ... (*) a Bizottság jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet végrehajtásáról és hatásáról. A jelentést szükség szerint a rendelet előírásainak részletesebb végrehajtására vagy a rendelet módosítására irányuló jogalkotási javaslatoknak kell kísérniük.

32. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő || ponttal egészül ki:

„19. [A tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról] szóló, ...-i .../2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ HL C”

33. cikk

Hatálybalépés

Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ezt a rendeletet ... (**)-tól/-től kell alkalmazni. A 6., 7., 26., 27. és 30. cikket ... (***) -tól/-től kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt ||,

az Európai Parlament részéről
az elnök az elnök

Tanács részéről
az elnök az elnök

(*) || E rendelet hatálybalépése után három évvel.
(**) || E rendelet kihirdetését követően két évvel.
(***) || E rendelet kihirdetését követően egy évvel.

2009. április 23, csütörtök

I. MELLÉKLET

A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek árvisszatérítéshez vagy átfoglaláshoz való joga előfoglalás esetén

1. E mellékletre hivatkozás esetén a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek az alábbiak között választhatnak:
 - a) — árvisszatérítés hét napon belül, készpénzben, elektronikus banki átutalással, banki átutalással vagy csekkkel vagy az utas írásos beleegyezésével a jegy teljes vételi árának visszafizetése az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, ha az utazás az utas eredeti célja szerinti célállomás elérése szempontjából eredménytelen, továbbá adott esetben
 - a lehető legelső alkalommal visszaút a kiindulási pontra; vagy
 - b) a lehető legelső alkalommal hasonló szállítási feltételek mellett átfoglalás a végső célállomásra irányuló utazásra; vagy
 - c) az utasnak megfelelő későbbi időpontban hasonló szállítási feltételek mellett átfoglalás a végső célállomásra irányuló utazásra, ha jegy rendelkezésre áll.
2. Az (1) bekezdés a) pontja a szervezett utazás keretében közlekedő utasokra is alkalmazandó, kivéve a 90/314/EGK irányelv II alapján felmerülő visszatérítés jogát.
3. Amennyiben egy várost vagy régiót több kikötő szolgál ki, és a teljesítő fuvarozó az utasnak a helyfoglaláshoz képest egy alternatív kikötőbe történő utazást ajánl, akkor a teljesítő fuvarozót terheli az utas átszállításának a költsége az alternatív kikötőből abba a kikötőbe, amelyre a jegyet váltották, vagy az utassal történt megállapodás alapján egy másik közeli célállomásra.

II. MELLÉKLET

Kikötői segítségnyújtás

A szükséges segítségnyújtás és intézkedések annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek:

- a kikötőben bejelenthessék megérkezésüket és kérhessék a segítségnyújtást;
- a belépési pontról eljuthassanak az utasfelvételi pulthoz – ha van – vagy a hajóig;
- utasfelvételben részesülhessenek és feladhassák poggyászukat, ha kell;
- (ha van) az utasfelvételi pultról a bevándorlási, vámvizsgálati és biztonsági eljárásokon való részvételen keresztül eljuthassanak a hajóig;
- **a szükséges eszközök** igénybevételével felszállhassanak a hajóra;
- a hajó ajtajától eljuthassanak az ülésükig/helyükig;
- a hajón elhelyezhessék, majd újra magukhoz vehessék poggyászukat;
- ülésüktől eljuthassanak a hajó ajtajáig;
- szükség szerint felvonók, kerekesszékek vagy más segítségnyújtás igénybevételével elhagyhassák a hajót;
- a bevándorlási és a vámvizsgálati eljárásokon való részvétel után felvehessék poggyászukat (ha kell);
- a poggyászfelvételi teremtől vagy a leszállóhelytől eljuthassanak a kijelölt kilépési pontig;
- szükség esetén eljuthassanak a mosdóhelyiségekhez.

2009. április 23-i, csütörtök

Amennyiben a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt kísérő személy segíti, e személy számára kérésre lehetővé kell tenni, hogy a kikötőben, illetve a be- és kiszállásnál biztosíthassa a szükséges segítséget.

A szükséges mozgást segítő eszközök kezelése az olyan berendezéseket is beleértve, mint az elektronikus kerekés szék.

A károsodott vagy elveszített mozgást segítő eszköz ideiglenes helyettesítése, **■** nem feltétlenül az eredetivel azonos, **de hasonló műszaki és funkcionális jellemzőkkel bíró** berendezéssel.

Szükség szerint az elismert segítő **kutyák** földi kezelése.

A felszálláshoz vagy a leszálláshoz szükséges tájékoztatás hozzáférhető formában.

III. MELLÉKLET**Segítségnyújtás a hajó fedélzetén**

Az elismert segítő **kutyák** szállítása a hajón, a nemzeti jog keretei között.

Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyenként az orvosi segédeszközökön túl az elektromos kerekés széket beleértve, legfeljebb két darab mozgást segítő eszköz szállítása.

A járatra vonatkozó lényeges információk közlése hozzáférhető formában.

Kérésre és a biztonsági követelmények szabta keretek között, valamint a rendelkezésre álló helyek függvényében minden ésszerű intézkedés megtétele a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek igényeinek figyelembevételére az ülés helyek kiosztása során.

Szükség esetén segítségnyújtás a mosdóhelyiségekhez való eljutáshoz.

Ha a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt kísérő személy segíti, a hajózási társaságnak minden ésszerű lépést meg kell tennie azért, hogy e személy a fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személy mellett foglalhasson helyet.

2009. április 23., csütörtök

IV. MELLÉKLET

Fogyatékosággal kapcsolatos képzés

Képzés a fogyatékosággal kapcsolatos tudatosság tekintetében

Az utazóközönséggel közvetlenül kapcsolatba kerülő munkatársak képzése:

- a testi, érzékszervi (hallás és látás), rejtett vagy tanulási fogyatékkal élő személyekkel kapcsolatos tudatosság és a megfelelő válaszreakciók, beleértve azt is, hogyan lehet felismerni a mozgásban, tájékozódásban vagy kommunikációban korlátozott személyek különböző képességeit;
- a csökkent mozgásképességű személyek előtt álló akadályok, beleértve a hozzáállásbeli, környezeti/fizikai és szervezeti akadályokat is;
- elismert segítő *kutyák*, beleértve a vezető *kutyák* szerepét és igényeit;
- váratlan események kezelése;
- interperszonális képességek, valamint a siket és hallássérült, a látássérült, a beszéd-sérült és a tanulási zavarokkal küzdő emberekkel való kommunikáció módszerei;
- a Nemzetközi Tengerészeti Szervezet „Javaslatok a személyhajók idős és mozgássérült személyek igényeinek megfelelő tervezésére és üzemeltetésére vonatkozóan” című irányelveinek általános ismerete;
- hogyan kell bánni a kerekesszékekkel és más mozgást segítő eszközökkel a rongálódás megelőzése érdekében (a poggyászkezelésért felelős valamennyi alkalmazott, amennyiben vannak ilyenek).

Képzés a fogyatékkal élőknek nyújtott segítség tekintetében

A csökkent mozgásképességű személyeket közvetlenül segítő alkalmazottak képzése a következőkből áll:

- hogyan segítsék a kerekesszéket használókat a kerekesszékebe beülni vagy abból kiszállni;
 - készségek a segítő **kutyával** utazó csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott segítségnél, beleértve a **kutya** szerepét és igényeit;
 - a vak és gyengénlátó utasok kíséretének ■ módszerei;
 - a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszköztípusok megismerése és az eszközök kezelésének megtanulása;
 - a fel- és a leszállás támogatásánál alkalmazott eszközök használata, és a fel- és leszállásnál a csökkent mozgásképességű személyek biztonságát és méltóságát védő helyes segítő módszerek megtanulása;
 - a megbízható és szakszerű segítségnyújtás igényének kellő felismerése. Azzal is tisztában kell lenni, hogy egyes fogyatékkal élő utasok utazás közben kiszolgáltatottnak érezhetik magukat, mivel segítségnyújtásra szorulnak.
 - elsősegélynyújtás ismerete.
-