



Bruxelles, den 24.5.2016  
COM(2016) 274 final

**RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET**

**Rapport om anvendelsen af forordning (EU) nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004**

## 1. INDLEDNING

### 1.1. Baggrund

Forordning (EU) nr. 1177/2010<sup>1</sup> (herefter "forordningen"), der har til formål at sikre passagerers grundlæggende rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje på passagersejladser eller krydstogter, har været gældende siden den 18. december 2012.

Kommissionen forelægger denne rapport i henhold til forordningens artikel 29, hvorefter Kommissionen skal aflægge rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om denne forordnings anvendelse og virkninger og om fornødent fremsætte mere detaljerede forslag til retsakter om forordningens gennemførelse eller om ændring af den.

Rapporten er baseret delvist på kvantitative og kvalitative input fra nationale myndigheders rapporter om håndhævelsen af forordningen<sup>2</sup> i 2013-2014 og høring af interesseparter, som repræsenterer passagerer og branchen på europæisk plan<sup>3</sup>.

### 1.2. Betydningen af og kendetegnene ved EU's sektorer for passagerbefordring til søs og på indre vandveje

Sørejser udgør næsten hele markedet for passagerbefordring med skib i EU. Passagerbefordringen på indre vandveje tegner sig for mindre end 1 % af markedet<sup>4</sup>.

I forordningen skelnes der mellem erhvervmæssig passagerbefordring og krydstogter med henblik på at afspejle deres forskellige karakteristika med hensyn til omfanget af de rettigheder, passagererne tildeles i forordningen:

- *Erhvervmæssig personbefordring* er passagersejlad mellem havne efter en offentliggjort fartplan. Disse sejladser udgør 96,5 % af markedet for passagerbefordring til søs: 193 mio. passagerer benyttede færger og andre former for rutefart til søs i 2013<sup>5</sup>. Intensiv passagersejlad er afgørende for integrationen af medlemsstaternes øgrupper, øer og regioner i den yderste periferi i EU's sociale og økonomiske netværk. I nogle tilfælde (f.eks. små øer uden flyforbindelser) er der intet alternativ til søtransport, og borgerne skal rejse med skib, uanset hvilke betingelser transportøren stiller.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 334 af 17.12.2010, s. 1).

<sup>2</sup> I henhold til forordningens artikel 26 skal de nationale myndigheder, der er udpeget af medlemsstaterne, senest den 1. juni 2015 og hvert andet år derefter offentliggøre en rapport om deres håndhævelsesvirksomhed i de foregående to kalenderår. Rapporterne findes på myndighedernes websteder.

<sup>3</sup> Kommissionen opfordrede organisationer, som repræsenterer passagerer (herunder handicappede), skibsredere, havne og krydstogtoperatører på EU-plan, til at indgive skriftlige bemærkninger til anvendelsen af forordningen og til at deltage i et møde for interesseparter i Bruxelles den 14. december 2015. Følgende organisationer fulgte denne opfordring: Cruise Lines International Association – Europe (CLIA Europe), European Community Shipowners' Associations (ECSA), European Disability Forum (EDF), European Passengers' Federation (EPF) og European Sea Ports Organisation (ESPO).

<sup>4</sup> Se s. 15 i konsekvensanalysen vedrørende forslaget til en forordning om passagerers rettigheder ved sejladser (SEC(2008) 2950).

<sup>5</sup> *EU transport in figures*, Statistical Pocketbook, Europa-Kommissionen, 2015.

- *Krydstogter* er sejlads, som udføres udelukkende med henblik på fritid eller rekreation, suppleret med indkvartering og andre faciliteter, og med mere end to overnatninger om bord. I 2013 nåede antallet af krydstogtpassagerer op på næsten 7 mio., og krydstogter tegnede sig dermed for omkring 3,5 % af markedet<sup>6</sup>. Krydstogtbranchen er en del af søfartssektorens luksussegment. Skibene har en komplet hotelinfrastruktur, tilbyder rekreative aktiviteter og bringer ofte passagererne tilbage til afgangshavnen.

## **2. FORORDNINGENS FORMÅL, ANVENDELSESOMRÅDE OG INDHOLD**

### **2.1 Forordningens formål**

EU-lovgiverne har vedtaget regler om passagerrettigheder for alle transportformer (luftfart, jernbane, sejlads og bustransport) med henblik på at sikre borgerne en minimumsbeskyttelse, når de rejser i Europa, og dermed fremme mobilitet og social integration. Eksistensen af et fælles sæt lovfæstede rettigheder på tværs af de fire transportformer (med specifikke bestemmelser, der afspejler de særlige karakteristika for hver transportform samt deres markeder og passagerer<sup>7</sup>) hjælper med at skabe lige konkurrencevilkår for operatører inden for og på tværs af transportformerne.

### **2.2 Forordningens anvendelsesområde og indhold**

#### *Anvendelsesområde*

Med visse undtagelser<sup>8</sup> anvendes forordningen på passagerbefordring til søs og på indre vandveje fra eller til havne i EU og på krydstogter, når indskibningshavnen er beliggende i EU.

Indtil den 18. december 2014 kunne medlemsstaterne undtage søgående skibe i indenrigsfart på under 300 bruttotons fra anvendelsen af forordningen, forudsat at de rettigheder, passagererne har i medfør af denne forordning, var tilstrækkelig sikret i den nationale lovgivning. Ingen af medlemsstaterne benyttede denne undtagelse.

Medlemsstaterne kan beslutte ikke at anvende forordningen på passagersejladser, der er omfattet af forpligtelser til offentlig tjeneste, kontrakter om offentlig tjeneste eller integrerede tjenester, forudsat at passagerernes rettigheder i medfør af forordningen er sikret i tilsvarende omfang i den nationale lovgivning. Ingen af medlemsstaterne benyttede denne undtagelse.

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Et af de særlige karakteristika ved passagerbefordring til søs i forhold til andre former for kollektiv transport er, at langt de fleste passagerer sejler med ro-ro-færger sammen med en gruppe i biler eller som en del af en bustur.

<sup>8</sup> Forordningen omhandler ikke:

- skibe med certifikat til at befordre op til 12 passagerer
- skibe, hvis besætning med ansvar for skibets drift udgøres af højst tre personer
- hvor afstanden af den samlede passagersejlad i den ene retning er under 500 meter
- udflugter og sightseeing, bortset fra krydstogter
- skibe, der ikke drives ved mekanisk kraft
- originale og individuelle kopier af historiske passagerskibe fra før 1965, der hovedsagelig er bygget med originale materialer, og som har certifikat til at befordre op til 36 passagerer.

## *Indhold*

Ligesom de passagerrettigheder, der gælder for andre transportformer, er passagerrettigheder ved sejlads baseret på fire principper:

a) *Forbud mod forskelsbehandling på grundlag af nationalitet*

Ingen passager må udsættes for nogen form for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grundlag af sin nationalitet ved køb af billetter til passagersejls og krydstogter.

b) *Nøjagtig, aktuel og tilgængelig information*

Passagerer har ret til passende oplysninger før og under deres rejse (navnlig i tilfælde af rejseafbrydelser), herunder om deres rettigheder og kontaktoplysninger for de nationale håndhævelsesorganer.

c) *Omgående og passende assistance i tilfælde af rejseafbrydelser*

Hvis en passagersejls eller et krydstogt er forsinket mere end 90 minutter eller aflyses, har passagererne ret til forholdsmæssig og passende gratis assistance. Dette kan omfatte snacks, måltider, forfriskninger og under visse omstændigheder indkvartering. De skal også tilbydes valget mellem:

- omlægning af rejsen uden ekstraomkostninger ved førstgivne lejlighed og under sammenlignelige betingelser og
- tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

Passagerer har desuden ret til objektiv og standardiseret erstatning ved lang forsinkelse ved ankomst. Erstatningsbeløbet afhænger af forsinkelsens varighed og rejsens planlagte varighed og beregnes i forhold til billetprisen. Transportøren skal ikke betale erstatning, hvis denne godtgør, at forsinkelsen skyldes voldsomme vejrforhold, der bringer skibets drift i fare, eller ekstraordinære forhold, der ikke med rimelighed kunne være undgået.

I modsætning til passagersejls har krydstogter ikke en bindende offentliggjort fartplan, og krydstogtpassagerer har derfor i medfør af forordningen ikke ret til at vælge mellem omlægning af rejsen og tilbagebetaling af billetprisen, hvis afgang er aflyst eller forsinket (dette spørgsmål skal være omhandlet i den kontrakt, som passageren indgår vedrørende krydstogtet), og har heller ikke ret til erstatning i tilfælde af forsinket ankomst.

d) *Handicappedes og bevægelseshæmmedes rettigheder*

Ved forordningen indføres visse forpligtelser for transportører, havneterminaloperatører, rejseagenter og rejsearrangører med det formål at sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede har lige muligheder ved sørejser og rejser på indre vandveje.

Transportører, rejseagenter og rejsearrangører må ikke nægte at acceptere en reservation fra passagerer eller at befordre dem under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning som sådan, medmindre:

- det er umuligt at befordre dem i overensstemmelse med de gældende sikkerhedsregler og de sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder, eller

- passagerskibets konstruktion eller transportinfrastrukturen gør det umuligt at befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.

Transportører og terminalforvaltere skal sikre, at der findes ikke-diskriminerende adgangsbetingelser.

Det må ikke kræves, at handicappede eller bevægelseshæmmede betaler ekstra gebyrer for deres billetter, og transportører og havneterminaloperatører skal gratis tilbyde dem passende assistance i havne og om bord på skibe.

#### *Andre EU-retsakter, der er relevante for passagersejlad*

Passagerer, der benytter søtransport som omhandlet i forordningen, er også beskyttet af forordning (EF) nr. 392/2009<sup>9</sup>, der har til formål at sikre, at der ydes passende erstatning i tilfælde af en passagers tilskadekomst (herunder død) eller andre former for tab eller skade, vedkommende måtte pådrage sig som følge af en søulykke<sup>10</sup>.

Passagerer, der rejser med skib som en del af en pakkerejse, har yderligere rettigheder i henhold til det nyligt vedtagne direktiv (EU) nr. 2015/2302 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer<sup>11</sup>.

Følgende EU-retsakter omhandler også forskellige aspekter af adgangsbetingelserne for handicappede og bevægelseshæmmede på skibe: direktiv 2009/45/EF om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe<sup>12</sup>, direktiv 1999/35/EF om en ordning med obligatoriske syn med henblik på sikker drift af ro-ro-færger og højhastighedspassagerfartøjer<sup>13</sup> og direktiv 98/41/EF om registrering af de ombordværende på passagerskibe, som sejler til og fra havne i Fællesskabets medlemsstater<sup>14</sup>.

En betydelig del af passagerbefordringen til søs sker på tværs af grænser: Passagerer benytter grænseoverskridende sejladser eller indenlandske sejladser uden for deres egen medlemsstat. For at beskytte sådanne passagerers interesser fastlægges der i forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse<sup>15</sup> en passende ramme for samarbejdet mellem de nationale håndhævelsesorganer om at håndhæve passagerers kollektive interesser i forbindelse med grænseoverskridende sejladser.

---

<sup>9</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 392/2009 af 23. april 2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer (EUT L 131 af 28.5.2009, s. 24).

<sup>10</sup> Anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 392/2009 adskiller sig fra anvendelsesområdet for forordning (EU) nr. 1177/2010, idet den gælder for søtransport, som ikke er omfattet af sidstnævnte, men den gælder ikke for rejser på indre vandveje.

<sup>11</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1).

<sup>12</sup> EUT L 163 af 25.6.2009, s. 1.

<sup>13</sup> EFT L 138 af 1.6.1999, s. 1.

<sup>14</sup> EFT L 188 af 2.7.1998, s. 35.

<sup>15</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

### 3. MEDLEMSSTATERNES ANVENDELSE AF FORORDNINGEN

I henhold til forordningen skal medlemsstaterne udpege nationale håndhævelsesorganer, der har ansvaret for håndhævelse af forordningen, og i deres nationale lovgivning fastsætte sanktioner ved overtrædelse af forordningen, som er effektive, står i et rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning.

#### *Udpegelsen af nationale håndhævelsesorganer<sup>16</sup>*

De fleste, men ikke alle, medlemsstater har udpeget nationale håndhævelsesorganer, som tidligere havde ansvaret for passagerers rettigheder i forbindelse med andre transportformer. De nationale håndhævelsesorganer er enten transportmyndigheder eller forbrugerbeskyttelsesmyndigheder. Nogle medlemsstater har udpeget flere nationale håndhævelsesorganer: generelt en forbrugerbeskyttelsesmyndighed, der har ansvaret for håndtering af klager, og en transportmyndighed, der har ansvaret for andre områder (inspektioner, sanktioner samt handicappedes og bevægelsehæmmedes adgang til skibe og havneterminaler). I de fleste medlemsstater er de nationale håndhævelsesorganer kun blevet udpeget på nationalt plan, men i enkelte medlemsstater spiller de regionale myndigheder en vigtig rolle i håndhævelsen af forordningen.

#### *Behandling af klager*

Passagerer kan indgive klager over en påstået overtrædelse af forordningen til transportøren, til havneterminaloperatøren eller direkte til håndhævelsesorganet.

I forordningen angives der ikke en kronologisk rækkefølge for indgivelsen af en klage, men medlemsstaterne kan i henhold til forordningen beslutte, at passagerer i første omgang skal indgive deres klage til transportøren eller terminaloperatøren, således at håndhævelsesorganet kun fungerer som appelinstant for klager, hvis passagererne ikke er tilfredse med løsningen. I alt 21 medlemsstater har valgt denne løsning, som har den fordel, at nationale håndhævelsesorganer hurtigere og mere effektivt kan behandle klager, da de allerede fra begyndelsen råder over korrespondancen mellem klageren og transportøren/terminaloperatøren og dermed har et mere omfattende overblik over sagen fra begge parter synspunkt.

Der findes ingen offentligt tilgængelige tal om det antal klager, som passagerer indgav til transportører eller terminaloperatører i 2013 og 2014. Selv om sådanne data kunne anvendes til at vurdere anvendelsen af forordningen, har transportører og terminaloperatører ikke pligt til at indsamle dem og rapportere dem til håndhævelsesorganerne.

Vi ved imidlertid, at de nationale håndhævelsesorganer kun har behandlet meget få klager (se tabellen nedenfor). Der er forskellige årsager til dette, herunder at forordningen er forholdsvis ny, og at mange passagerer ikke fuldt ud kender deres rettigheder. I de fleste medlemsstater skal passagererne desuden først indgive deres klager til transportøren eller terminaloperatøren, som tilsyneladende behandler de fleste af dem tilfredsstillende, så de slet ikke når frem til de nationale håndhævelsesorganer.

---

<sup>16</sup> En liste over de nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlige for håndhævelsen af forordningen, findes på:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)

## Sanktioner

De fleste medlemsstater har i deres lovgivning fastsat en sanktionsordning, der alene er baseret på bøder, men nogle nationale håndhævelsesorganer kan også trække en operatørs godkendelse tilbage, hvis denne bevidst og systematisk overtræder forordningen.

Nationale håndhævelsesorganer har pålagt meget få sanktioner siden forordningens ikrafttræden (se tabellen nedenfor). De fleste oplyser, at operatører bestræber sig på at overholde bestemmelserne, korrigere overtrædelser og løse klager, inden det bliver nødvendigt at pålægge sanktioner.

**Tabel – Antal klager behandlet af nationale håndhævelsesorganer og antal sanktioner pålagt af disse organer<sup>17</sup>**

Medlemsstat	Antal behandlede klager		Antal pålagte sanktioner	
	2013	2014	2013	2014
Østrig	I/O	I/O	I/O	I/O
Belgien	I/O	I/O	I/O	I/O
Bulgarien	-	-	-	-
Kroatien	0	0	0	0
Cypern	-	-	-	-
Tjekkiet	I/O	I/O	I/O	I/O
Danmark	1	2	0	0
Estland	1	1	0	0
Finland	10	6	I/O	I/O
Frankrig	I/O	0	I/O	0
Tyskland	4	10	0	0
Grækenland	64	45	11	7
Ungarn	0	0	0	0
Irland	3	0	0	0
Italien	I/O	I/O	I/O	I/O
Letland	0	0	0	0
Litauen	0	0	0	0
Luxembourg	I/O	I/O	I/O	I/O
Malta	1	3	0	0
Nederlandene	0	0	0	0
Polen	I/O	0	I/O	0
Portugal	I/O	0	I/O	0

<sup>17</sup> Tal hentet fra de nationale håndhævelsesorganers aktivitetsrapporter. Hvis tal ikke er oplyst (I/O), var der ikke udpeget et nationalt håndhævelsesorgan i den pågældende medlemsstat i det omhandlede år, eller der var ikke indført en sanktionsordning over for operatører, som overtrådte forordningen, eller det nationale håndhævelsesorgan offentliggjorde ikke en aktivitetsrapport.

Rumænien	I/O	0	I/O	0
Slovakiet	0	0	0	0
Slovenien	0	0	0	0
Spanien	501	419	21	39
Sverige	1	27	I/O	0
Det Forenede Kongerige	14	11	0	0

### ***Andre håndhævelses- og kommunikationsaktiviteter***

Behandling af klager og sanktionering af manglende overholdelse er kun eksempler på de værktøjer, som i henhold til forordningen kan anvendes til at håndhæve passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje. Mange nationale håndhævelsesorganer har været meget proaktive og har truffet yderligere foranstaltninger.

Både nationale håndhævelsesorganer og interessepartier har oplyst, at møder mellem nationale håndhævelsesorganer, transportører og havneterminaloperatører<sup>18</sup> og offentliggørelsen af nationale retningslinjer for passagerers rettigheder og operatørers forpligtelser<sup>19</sup> inden forordningens ikrafttræden i høj grad har hjulpet operatørerne med at blive parate til at anvende forordningen.

Nogle nationale håndhævelsesorganer<sup>20</sup> deltager ofte i mediebegivenheder og turistmesser for at oplyse offentligheden om passagerers rettigheder.

En række nationale håndhævelsesorganer gennemfører regelmæssige inspektioner for at kontrollere, at skibe og havneterminaler giver de nødvendige oplysninger til passagererne, og at de er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede. De kontrollerer også transportørers og terminaloperatørers websteder (f.eks. for at sikre, at passagerer oplyses om deres rettigheder, eller at generelle kontaktbetingelser er i overensstemmelse med forordningen)<sup>21</sup>. Hovedformålet er ikke at sanktionere operatører, men at oplyse dem om deres forpligtelser i henhold til forordningen og fremme frivillig overholdelse.

<sup>18</sup> Sådanne møder blev afholdt i f.eks. Danmark, Tyskland, Finland og Det Forenede Kongerige.

<sup>19</sup> Ifølge Tysklands, Irlands og Det Forenede Kongeriges rapporter har deres myndigheder offentliggjort sådanne retningslinjer.

<sup>20</sup> Estlands, Sveriges og Finlands håndhævelsesorganer har rapporteret om sådanne aktiviteter.

<sup>21</sup> De nationale håndhævelsesorganer i Tjekkiet, Danmark, Tyskland, Estland, Grækenland, Litauen, Finland, Sverige og Det Forenede Kongerige har oplyst, at de regelmæssigt kontrollerer skibe og terminaler og overvåger operatørernes websteder.



## **4. ANVENDELSE AF FORORDNINGEN OG FORBEDRENDE TILTAG**

### **4.1 Vurdering af forordningens anvendelse**

#### ***Resultater af høringen af interesseparter***

I november 2015 opfordrede Kommissionen interesseparter, som repræsenterer passagerer og branchen på EU-plan, til at dele deres synspunkter vedrørende forordningens anvendelse<sup>22</sup>.

Interesseparter, der repræsenterer skibsredere, krydstogtselskaber og havne, tilkendegav, at forordningen fungerede fint, og at der ikke var behov for ændringer. De fremhævede den høje kvalitet af de leverede ydelser, som udmøntede sig i et meget lavt antal klager.

Passagerorganisationer er generelt tilfredse med forordningen, men finder, at der er plads til forbedringer. De mener, at transportører og havneterminaloperatører har udvist en positiv tilgang til gennemførelsen og anvendelsen af forordningen, men at operatører og nationale håndhævelsesorganer stadig har en opgave at løse. Anvendelsesniveauet varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat og fra transportør til transportør.

Der bør træffes yderligere foranstaltninger for at sikre handicappedes og bevægelseshæmmedes ret til mobilitet:

- der bør sikres lettere adgang til skibe og terminaler
- transportør- og terminalpersonale bør uddannes i at yde passende assistance, og
- organisationer, som repræsenterer handicappede, bør systematisk høres om gennemførelsen af de relevante bestemmelser.

Transportører og terminaloperatører bør navnlig tage disse organisationers synspunkter i betragtning, når de fastlægger kvalitetsstandarder for assistance til handicappede og bevægelseshæmmede (artikel 13).

#### ***Kommissionens vurdering***

Kommissionen har ikke konstateret bevidst, alvorlig eller systematisk manglende overholdelse af forordningen. De fleste enkeltstående klager, som Kommissionen har kendskab til, vedrører manglende erstatning eller manglende passende assistance i tilfælde af forsinkelse eller aflysning<sup>23</sup>. Det fremgår af de nationale håndhævelsesorganers rapporter, at

---

<sup>22</sup> Se fodnote 3.

<sup>23</sup> Europe Direct-kontaktcentret er en tjeneste, der finansieres af Kommissionen, og som gratis leverer oplysninger til borgere og virksomheder om EU-lovgivningen. Centret modtog 150 forespørgsler mellem den dato, hvor forordningen fandt anvendelse, og den 15. november 2015 (dette svarer til kun 0,8 % af alle forespørgsler vedrørende passagerrettigheder), hvoraf over 80 % vedrører passagerrettigheder i tilfælde af forsinkelse eller aflysning. Lignende eller højere procentdele af klager, som vedrører manglende assistance eller erstatning i tilfælde af forsinkelse eller aflysning, fremgår af håndhævelsesorganernes rapporter vedrørende årsagerne til passagerklager.

mange sådanne klager falder uden for forordningens anvendelsesområde<sup>24</sup> eller er ubegrundede<sup>25</sup>.

På trods af det generelt positive billede har Kommissionen konstateret følgende hindringer for mere effektiv anvendelse af forordningen:

a) *Passagerer og operatører er ikke tilstrækkeligt bevidste om deres rettigheder og forpligtelser*

Da forordningen er relativt ny, har borgerne ikke tilstrækkeligt kendskab til den. Nationale håndhævelsesorganer og repræsentanter for interessepartier har tilkendegivet, at mange operatører ikke havde kendskab til forordningen, da den blev vedtaget, og at dette stadig er et problem i visse medlemsstater. Der er derfor et klart behov for, at de nationale håndhævelsesorganer, interessepartierne organisationer på nationalt plan og EU-plan og Kommissionen fortsætter med at oplyse passagererne om deres rettigheder og operatørerne om deres forpligtelser.

b) *Håndhævelsen halter bagefter i visse medlemsstater*

Medlemsstaterne iværksatte foranstaltninger til gennemførelse af forordningen for sent. Den 18. december 2012, da forordningen fandt anvendelse, havde kun to medlemsstater truffet alle de nødvendige nationale foranstaltninger. Kommissionen iværksatte overtrædelsesprocedurer mod de medlemsstater, der ikke havde underrettet den om de nødvendige foranstaltninger. Ved udgangen af 2015 havde Belgien, Grækenland, Spanien og Luxembourg endnu ikke udpeget fuldt operationelle nationale håndhævelsesorganer eller indført omfattende sanktionsordninger i tilfælde af manglende overholdelse af forordningen.

Håndhævelsesorganernes tilgang til håndhævelsen af forordningen varierer betydeligt. Nogle er meget proaktive i deres indsats for at oplyse passagererne om deres rettigheder og overvåge anvendelsen, mens andre tilsyneladende kun behandler klager.

Der er også betydelige forskelle med hensyn til den faktiske håndhævelse af passagerrettigheder. I nogle medlemsstater er håndhævelsesorganernes afgørelser vedrørende klager ikke bindende for transportørerne, og der findes ingen alternativ tvistbilæggelsesordning<sup>26</sup>. I disse tilfælde er passagererne nødt til at forfølge deres krav ved domstolene, hvilket er dyrt og tidskrævende, og det får dem derfor til ikke at håndhæve deres rettigheder.

c) *Problemer med fortolkningen af visse bestemmelser*

Visse bestemmelser i forordningen er blevet fortolket forskelligt af nationale håndhævelsesorganer eller operatører<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Eksempelvis klager over tjenester, der ikke er omfattet af forordningens anvendelsesområde, f.eks. klager vedrørende hygiejne eller sejladsens kvalitet

<sup>25</sup> Eksempelvis klager over erstatning for aflysning eller forsinkelse, som skyldes voldsomme vejrforhold, der bringer skibets drift i fare.

<sup>26</sup> Selv om direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63) har til formål at sikre adgang til alternative procedurer for bilæggelse af tvister, som udspringer af aftaleforhold mellem forbrugere i EU og erhvervsdrivende, der er etableret i EU, bl.a. inden for transportsektoren.

<sup>27</sup> Der er f.eks. forskellige holdninger med hensyn til de tjenester, der er omfattet af forordningen, hvis indskibningshavnen er beliggende i et tredjeland, og udskibningshavnen er beliggende i en medlemsstat (se

Ifølge interesseparter er det ikke nødvendigt at ændre forordningen for at præcisere disse bestemmelser. De mener dog, at Kommissionen og de nationale håndhævelsesorganer bør aftale, hvordan de skal anvendes i praksis.

## **4.2 Kommissionens indsats for at forbedre anvendelsen af forordningen**

Kommissionen har truffet følgende foranstaltninger for at afhjælpe de mangler, der er påpeget i det foregående:

### *a) Indsats for at øge bevidstheden om passagerernes rettigheder og operatørernes forpligtelser*

I juni 2013 lancerede Kommissionen en toårig oplysningskampagne om passagerrettigheder på alle transportformer, herunder til søs. Kampagnen omfattede trykt materiale (plakater og brochurer, som var tilgængelige i adskillige havne og på skibe i hele EU), brug af sociale medier (YouTube, Facebook og Twitter), en mobiltelefon-app og deltagelse i turistmesser.

Kommissionen offentliggjorde et sammendrag af forordningen, som mange nationale håndhævelsesorganer bruger til at oplyse passagererne om deres rettigheder.

### *b) Indsats for at forbedre håndhævelsen*

Kommissionen iværksatte overtrædelsesprocedurer over for alle medlemsstater, der ikke havde truffet de nødvendige foranstaltninger for at anvende forordningen.

Kommissionen har hvert år arrangeret møder på EU-plan, hvor nationale håndhævelsesorganer og interesseparter kunne dele erfaringer om anvendelsen af forordningen og udveksle god praksis.

Kommissionen har i samarbejde med nationale håndhævelsesorganer udarbejdet en ikke-obligatorisk standardformular, som gør det lettere for borgerne at fremsætte deres klager.

Kommissionen har desuden fremlagt retningslinjer og eksempler på god praksis på de årlige møder med de nationale håndhævelsesorganer med henblik på at forbedre samarbejdet mellem håndhævelsesorganerne.

### *c) Indsats for at sikre ensartet anvendelse af forordningen*

På de årlige møder med de nationale håndhævelsesorganer og repræsentanter for interesseparterne og gennem skriftlig korrespondance har Kommissionen præciseret den praktiske anvendelse af en række bestemmelser i forordningen og har dermed bidraget til dens ensartede anvendelse i hele EU.

---

artikel 2, stk. 1, litra b), sammenholdt med artikel 3, litra e)), eller med hensyn til, om transportørens forpligtelse til at tilbyde en omlægning af rejsen "under sammenlignelige betingelser" i tilfælde af forsinkelse eller afbrydelse (artikel 18, stk. 1, litra a)) skal fortolkes således, at omlægning kan ske til andre transportformer.

## 5. KONKLUSIONER OG NÆSTE SKRIDT

Den generelle gennemførelse af forordningen er efter Kommissionens opfattelse tilfredsstillende. Forordningen er forholdsvis ny og er tilsyneladende tilstrækkeligt fleksibel til at kunne rumme forbedringer uden ændringer i denne fase. Dette er også interesseparternes opfattelse.

For at fjerne de tilbageværende hindringer, som passagerer oplever, når de forsøger at udøve eller håndhæve deres rettigheder, agter Kommissionen imidlertid:

- i 2016 at lancere sin tredje (toårige) oplysningskampagne om passagerrettigheder med særligt fokus på de sociale medier. Kommissionen opfordrer nationale håndhævelsesorganer, branchen, organisationer, der varetager passagerers rettigheder, og andre interesseparter til at iværksætte lignende aktiviteter i deres regi
- at fortsætte de igangværende overtrædelsesprocedurer mod de berørte medlemsstater, indtil de har indført fuldt operationelle nationale håndhævelsesorganer og sanktionsordninger, der sætter dem i stand til at sanktionere overtrædelser af forordningen
- at opfordre de nationale håndhævelsesorganer til at aflægge kontrolbesøg på skibe og i terminaler for at kontrollere, hvordan forordningen anvendes i praksis, og oplyse operatørerne om deres forpligtelser i henhold til forordningen. De nationale håndhævelsesorganer opfordres også til at kontrollere transportørers websteder for bl.a. at sikre, at de indeholder oplysninger om passagerrettigheder, og at de generelle kontraktvilkår er i overensstemmelse med forordningen
- at opfordre de medlemsstater, der i øjeblikket ikke tilbyder en alternativ tvistbilæggelsesordning i forbindelse med passagerrettigheder, til at indføre en sådan ordning i overensstemmelse med direktiv 2013/11/EU<sup>28</sup>, så passagererne får en hurtigere og billigere mulighed for at gøre deres rettigheder gældende
- fortsat at afholde regelmæssige møder med nationale håndhævelsesorganer og repræsentanter for interesseparter med henblik på at nå frem til en fælles forståelse af fortolkningen og gennemførelsen af forordningen og med henblik på at styrke samarbejdet og udvekslingen af erfaringer (både problemer og god praksis)
- hvis det viser sig nødvendigt, at offentliggøre generelle retningslinjer for fortolkningen, som kan skabe mere klarhed (som Kommissionen tidligere har gjort for andre transportformer), og/eller dokumenter vedrørende god praksis inden for bestemte områder (f.eks. hvordan man bedre imødekommer handicappedes eller bevægelseshæmmedes særlige behov).

---

<sup>28</sup> Se fodnote 24.