

IP/08/1886

Bruxelles, den 4. december 2008

Kommissionen foreslår, at bus- og skibspassagerer får nye rettigheder

Kommissionen vedtog i dag to lovgivningsforslag, der indfører et sæt rettigheder for bus- og skibspassagerer på både indenlandske og internationale ruter. Rettighederne omfatter minimumsregler for den information, der skal gives til alle passagerer både før og under rejsen, assistance og erstatning i tilfælde af, at rejsen afbrydes, foranstaltninger i tilfælde af forsinkelser og særlig assistance til bevægelseshæmmede. Ligesom inden for luft- og jernbanetransporten omfatter forslagene bestemmelser om, at der skal oprettes uafhængige nationale tvistbilæggelsesorganer.

"EU kan ikke tillade, at der gælder forskellige rettigheder for passagerer afhængigt af, hvilken transportform de benytter. Med disse to nye forordninger dækker vi alle transportformer. Alle passagerer kan dermed vælge deres foretrukne transportform vel vidende, at deres rettigheder kan håndhæves lige godt uanset transportformen", sagde Antonio Tajani, næstformand for Europa-Kommissionen med ansvar for transport.

Rettighederne for bevægelseshæmmede

Handicappede og bevægelseshæmmede forhindres ofte i at rejse med bus eller skib, fordi de ikke har adgang til disse rejseformer, og fordi der ikke kan tilbydes den nødvendige assistance til at tilgodese deres behov.

Ved forslagene rettes der op på disse problemer, idet enhver form for diskrimination, der er begrundet i et handicap eller nedsat mobilitet, er forbudt, når der bestilles en rejse, eller når man stiger om bord i en bus eller på et skib. Der skal ydes gratis assistance, forudsat at passageren på forhånd har gjort opmærksom på, at den pågældende har et sådant behov, og møder op ved busterminalen eller på havnen på et aftalt tidspunkt inden den planlagte afgang. Selskabernes ansatte og personalet i busterminalerne og havnene bør have passende kendskab til, hvorledes de skal yde assistance til handicappede.

Erstatning og assistance til passagerer, hvis rejsen afbrydes

I forslagene fastsættes det, at hvis en rejse afbrydes eller aflyses, er selskaberne forpligtet til at give passagererne fyldestgørende information, yde passende assistance og tilbyde rimelige alternative rejsemuligheder.

Hvis selskaberne ikke opfylder disse krav, bør de yde en erstatning beregnet på grundlag af billetprisen.

Ansvar ved passagerers død eller legemsbeskadigelse

Forslagene fastsætter regler for selskabernes erstatningsansvar i forhold til passagererne og deres bagage. Passagerer vil få ret til en erstatning af ensartet størrelse og blive omfattet af harmoniserede ansvarsbestemmelser.

Endvidere kan selskaberne under visse omstændigheder ikke gøre indsigelse mod skadeserstatninger op til et vist beløb i tilfælde af ulykker. Passagerer, der kommer ud for en ulykke, har ret til at få udbetalt et forskud, så de og deres familie kan klare de økonomiske problemer, som de kan komme til at stå over for som følge af dødsfald eller legemsbeskadigelse.

Behandling af klager

Markedsliberaliseringen har ikke hævet kvalitetsstandarderne og serviceniveauet, som det var forventet, hverken hvad angår bedre håndhævelse af passagerers rettigheder, brugervenlige metoder til at bilægge tvister eller fælles klagebehandling for alle selskaber.

Det forhold, at der ikke findes fælles procedurer, isolerer passagererne, som skal forsøge at finde vej i et hav af forskellige procedurer og tidsfrister.

EU-landene skal oprette håndhævelsesorganer, som skal være ansvarlige for at sikre, at disse forordninger gennemføres på deres område. Hvis en bus- eller skibspassager mener, at nogle af disse rettigheder ikke er blevet respekteret, kan den pågældende forelægge sagen for selskabet. Er passageren ikke tilfreds med svaret, kan der indbringes en klage for det nationale håndhævelsesorgan, der er udpeget i det pågældende land.

Flere oplysninger:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/index_en.htm