

REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) nr. 181/2011**2015/EES/34/36**

frá 16. febrúar 2011

um réttindi farþega í hópþifreiðum og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004

EVROÞUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFAR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 1. mgr. 91. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins⁽¹⁾,

að höfðu samráði við svæðanefndina,

í samræmi við almennu lagasetningarmeðferðina, á grundvelli sameiginlegs texta sáttanefndarinnar frá 24. janúar 2011⁽²⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Aðgerðir Sambandsins á sviði flutninga með hópþifreiðum skulu m.a. miða að því að tryggja farþegum víðtæka vernd, sem er sambærileg við annan flutningsmáta, hvert sem ferð þeirra er heitið. Enn fremur skal taka fullt tillit til krafna um neytendavernd almennt.
- 2) Þar sem farþegar í hópþifreiðum eru veikari aðilinn í flutningssamningnum skal veita öllum farþegum lágmarksvernd.

- 3) Í ráðstöfunum Sambandsins til að bæta réttindi farþega í hópþifreiðum skal tillit tekið til sérstakra einkenna þessa geira sem samanstendur að stórum hluta af litlum og meðalstórum fyrirtækjum.

- 4) Farþegar og að lágmarki þeir einstaklingar sem farþeginn hafði eða myndi hafa haft lagalega skyldu til að hafa á framfæri sínu skulu njóta fullnægjandi verndar ef slys ber að höndum sem rekja má til notkunar á hópþifreiðum, að teknu tilliti til tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2009/103/EB frá 16. september 2009 um ábyrgðartryggingu vegna notkunar vélknúinna ökutækja og um að fylgja því eftir að vátrygging vegna slíkrar ábyrgðar sé tekin.⁽³⁾

- 5) Þegar valin eru landslög, sem gilda um bætur vegna dauðsfalls, þ.m.t. sanngjarn útfararkostnaður, eða líkamstjóns sem og vegna taps eða skemmda á farangri af völdum slysa sem rekja má til notkunar á hópþifreið, skal tillit tekið til reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 864/2007 frá 11. júlí 2007 um lög sem gilda um skyldur utan samninga (Róm II)⁽⁴⁾ og reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 frá 17. júní 2008 um lög sem gilda um samningsbundnar skyldur (Róm I)⁽⁵⁾.

- 6) Til viðbótar bótum í samræmi við gildandi landslög vegna dauðsfalls eða líkamstjóns eða vegna taps eða skemmda á farangri af völdum slysa, sem rekja má til notkunar á hópþifreið, skulu farþegar eiga rétt á aðstoð að því er varðar brýnustu þarfir sínar í kjölfar slyss. Slík aðstoð skal fela í sér, ef nauðsyn krefur, skyndihjálp, gístiaðstöðu, fæði, fatnað og flutning.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 1. Hentar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 115/2015 frá 30. apríl 2015 um breytingu á XIII. viðauka (Flutningastarfsemi) og XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, bíður birtingar.

(1) Stjtið. ESB C 317, 23.12.2006, bls. 99.

(2) Afstaða Evrópuþingsins frá 23. apríl 2009 (Stjtið. ESB C 184 E, 8.7.2010, bls. 312), afstaða ráðsins eftir fyrstu umræðu frá 11. mars 2010 (Stjtið. ESB C 122 E, 11.5.2010, bls. 1), afstaða Evrópuþingsins frá 6. júlí 2010 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum), ákvörðun ráðsins frá 31. janúar 2011 og lagaleg ályktun Evrópuþingsins frá 15. febrúar 2011 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum).

(3) Stjtið. ESB L 263, 7.10.2009, bls. 11.

(4) Stjtið. ESB L 199, 31.7.2007, bls. 40.

(5) Stjtið. ESB L 177, 4.7.2008, bls. 6.

- 7) Farþegaflutningar með hópþreifðum skulu koma öllum almenningi til góða. Af þeim sökum skulu fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar, hvort sem hreyfihömlunin er af völdum fötlunar, aldurs eða annarra þátta, hafa sambærilega möguleika og aðrir borgarar á að nota hópþreifðar. Fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar hafa sama rétt og allir aðrir borgarar til frjálsrar farar, valfrelsis og jafnræðis.
- 8) Í ljósi 9. gr. samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og í því skyni að gefa fötludum og hreyfihömluðum einstaklingum sambærilega möguleika og öðrum borgurum til að ferðast með hópþreifðum skal setja reglur um bann við mismunun og um aðstoð meðan á ferð þeirra stendur. Þessir einstaklingar eiga því rétt á að ferðast með hópþreifð og ekki má neita þeim um flutning á grundvelli fötlunar þeirra eða hreyfihömlunar nema um sé að ræða rökstuddar ástæður er varða öryggi eða hönnun ökutækja eða grunnvirkis. Fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar skulu eiga rétt á aðstoð á miðstöðvum og um borð í ökutækjum innan ramma viðkomandi löggjafar um verndun starfsmanna. Til þess að stuðla að félagslegri aðlögun skulu viðkomandi einstaklingar njóta þjónustunnar endurgjaldslaust. Flutningsaðilar skulu ákveða aðgengisskilyrði, helst með því að nota evrópska stöðlunarkerfið.
- 9) Þegar ákvörðun er tekin um hönnun nýrra miðstöðva og í tengslum við umfangsmikla endurnýjun skulu framkvæmdastjórnir miðstöðva leitast við að taka tillit til þarfa fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga í samræmi við kröfurnar um „hönnun fyrir alla“. Framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu í öllum tilvikum tilgreina staði þar sem þessir einstaklingar geta látið vita af komu sinni og óskað eftir aðstoð.
- 10) Með sambærilegum hætti skulu flutningsaðilar taka tillit til þessara þarfa, þar sem því verður við komið, þegar teknar eru ákvarðanir um búnað í nýjum eða nýlega endurnýjuðum ökutækjum með fyrirvara um gildandi löggjöf eða framtíðarlöggjöf um tæknilegar kröfur varðandi hópþreifðar.
- 11) Aðildarríki skulu leitast við að bæta núverandi grunnvirki, þar sem þess er þörf, til að gera flutningsaðilum kleift að tryggja aðgengi fyrir fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga og veita viðeigandi aðstoð.
- 12) Til að koma á mótis við þarfir fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga skal starfsfólk þjálfað á fullnægjandi hátt. Í því skyni að greiða fyrir gagnkvæmri viðurkenningu á menntun og hæfi ökumanna í hverju aðildarríki væri unnt að veita þjálfun sem miðar að því að auka vitneskju um fötlun sem væri hluti af grunnþjálfun eða reglubundinni þjálfun eins og um getur í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2003/59/EB frá 15. júlí 2003 um grunnþjálfun og reglubundna þjálfun ökumanna tiltekinna ökutækja til vöru- eða farþegaflutninga⁽¹⁾. Til að tryggja samræmi milli innleiðingar þeirra þjálfunarkrafa og fresta sem settir eru fram í þeirri tilskipun skal vera möguleiki á undanþágu í takmarkaðan tíma.
- 13) Samtök, sem koma fram fyrir hönd fatlaðra eða hreyfihamlaðra einstaklinga, skulu höfð með í ráðum eða eiga hlut að því að móta efni þjálfunarinnar í tengslum við fötlun.
- 14) Réttindi farþega sem ferðast með hópþreifðum skulu fela í sér að þeir fái upplýsingar um þjónustuna áður en ferð þeirra hefst og meðan á henni stendur. Sé þess óskað skulu allar nauðsynlegar upplýsingar fyrir farþega sem ferðast með hópþreifðum einnig veittar með ýmsu öðru sniði en því hefðbundna þannig að þær séu aðgengilegar fyrir fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga, s.s. upplýsingar með stóru lettri, á auðskildu máli, með blindralettri, á rafrænu sniði, sem hægt er að nota með hjálp stoðtækni, eða á hljóðbandi.
- 15) Þessi reglugerð skal ekki takmarka rétt flutningsaðila til þess að fara fram á bætur frá öðrum aðila, þ.m.t. þriðju aðilar, í samræmi við gildandi landslög.
- 16) Draga skal úr óþægindum sem farþegar verða fyrir þegar ferð er aflýst eða mikil seinkun verður. Í þessu skyni skulu farþegar sem fara frá miðstöðvum aðstoðaðir á fullnægjandi hátt og þeir upplýstir á þann hátt sem er aðgengilegur öllum farþegum. Farþegar skulu einnig geta hætt við ferðina og fengið farmiða endurgreidda, haldið ferðinni áfram eða fengið tilboð um aðra ferð við fullnægjandi skilyrði. Ef flutningsaðilar veita farþegum ekki nauðsynlega aðstoð skulu farþegar eiga rétt á fébótum.
- 17) Flutningsaðilar skulu, með þátttöku hagsmunaaðila, fagfélaga og samtaka neytenda, farþega, fatlaðra og hreyfihamlaðra, eiga samstarf í því skyni að samþykkja fyrirkomulag á landsvísi eða á evrópskum vettvangi. Slíkt fyrirkomulag skal miða að því að bæta upplýsingar, umönnun og aðstoð, sem boðin er farþegum í hvert sinn sem röskun verður á ferð þeirra, einkum þegar ferð seinkar mikið eða henni er aflýst, með sérstakri áherslu á farþega með sérþarfir vegna fötlunar, hreyfihömlunar, sjúkdóma, hás aldurs og þungunar, þ.m.t. fylgdarmenn og farþegar sem ferðast með smábörn. Framfylgdaradilar í hverju aðildarríki skulu upplýstir um slíkt fyrirkomulag.

(¹) Stjóttíð. ESB L 226, 10.9.2003, bls. 4.

- 18) Þessi reglugerð skal ekki hafa áhrif á réttindi farþega sem eru ákvörðuð með tilskipun ráðsins 90/314/EBE frá 13. júní 1990 um ferðapakka, orlofspakka og skoðunarferðapakka⁽¹⁾. Þessi reglugerð gildir ekki þegar pakkaferð er felld niður af öðrum ástæðum en þeim að ferð með hópþifreið er aflýst.
- 19) Farþegum skulu kynnt réttindi sín, samkvæmt þessari reglugerð, svo þeir geti neytt réttar síns á markvissan hátt.
- 20) Farþegar skulu geta neytt réttar síns með því að beita viðeigandi málsmeðferð um kvörtunarmál sem flutningsaðilar hafa komið á, eða, eftir atvikum, með því að bera fram kvörtun við þann eða þá aðila sem viðkomandi aðildarríki hefur tilnefnt í því skyni.
- 21) Aðildarríki skulu tryggja að farið sé að þessari reglugerð og tilnefna einn eða fleiri aðila til að annast eftirlit og framfylgd verkefna sem lúta að henni. Þetta skal ekki hafa áhrif á rétt farþega til að leita réttar síns hjá dómstólum samkvæmt landslögum.
- 22) Kvörtun varðandi aðstoð skal helst beina til þess eða þeirra aðila sem tilnefndir eru af aðildarríkjum þar sem farþegum er hleypt er inn eða út og sem annast framfylgd þessarar reglugerðar, að teknu tilliti til málsmeðferðarinnar sem aðildarríkin hafa komið á fót fyrir kvartanir sem bornar eru fram.
- 23) Aðildarríki skulu stuðla að notkun almennings-samgangna, samþættra upplýsinga og samþættra farmiða til að hámarka nýtingu og rekstrarsamhæfi milli hinna ýmsu flutningsmáta og flutningsaðila.
- 24) Aðildarríki skulu mæla fyrir um viðurlög við brotum á þessari reglugerð og tryggja að þeim sé framfylgt. Þessi viðurlög skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.
- 25) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiði þessarar reglugerðar, þ.e. að tryggja farþegum í hópþifreiðum sambærilega vernd og aðstoð í öllum aðildarríkjunum, og því verður betur náð á vettvangi Evrópusambandsins, vegna umfangs og áhrifa aðgerðarinnar, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við dreiffræðisregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná þessu markmiði.
- 26) Þessi reglugerð hefur ekki áhrif á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um

vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga⁽²⁾.

- 27) Framfylgd þessarar reglugerðar skal byggjast á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerð um samvinnu um neytendavernd)⁽³⁾. Því ber að breyta þessari reglugerð til samræmis við það.
- 28) Í þessari reglugerð eru grundvallarréttindi virt og meginreglum fylgt, einkum þeim sem eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, eins og um getur í 6. gr. sáttmálans um Evrópusambandið, einnig með hliðsjón af tilskipun ráðsins 2000/43/EB frá 29. júní 2000 um beitingu meginreglunnar um jafna meðferð manna án tillits til kynþáttar og þjóðernis⁽⁴⁾ og tilskipun ráðsins 2004/113/EB frá 13. desember 2004 um beitingu meginreglunnar um jafna meðferð kvenna og karla að því er varðar aðgang að og afhendingu á vörum og þjónustu⁽⁵⁾.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

I. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI

1. gr.

Efni

Í þessari reglugerð eru settar reglur um flutninga með hópþifreiðum að því er varðar eftirfarandi:

- a) bann við mismunun farþega að því er varðar flutnings-skilyrði sem flutningsaðilar setja,
- b) réttindi farþega ef slys ber að höndum sem rekja má til notkunar á hópþifreiðum og hafa í för með sér dauðsfall eða líkamstjón eða tap eða skemmdir á farangri,
- c) bann við mismunun fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga og skyldubundin aðstoð við þá,
- d) réttindi farþega þegar ferð er aflýst eða henni seinkar,
- e) lágmarksupplýsingar sem veita á farþegum,
- f) meðferð kvartana,
- g) almennar reglur um framfylgd.

⁽²⁾ Stjtið. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31.

⁽³⁾ Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.

⁽⁴⁾ Stjtið. EB L 180, 19.7.2000, bls. 22.

⁽⁵⁾ Stjtið. ESB L 373, 21.12.2004, bls. 37.

⁽¹⁾ Stjtið. EB L 158, 23.6.1990, bls. 59.

2. gr.

Gildissvið

1. Þessi reglugerð gildir um farþega sem ferðast með því að nýta sér reglubundna flutninga fyrir ótiltekinn hóp farþega þegar sá staður þar sem farþegum er hleypt inn eða út er staðsettur á yfirráðasvæði aðildarríkis og áætluð vegalengd ferðar er 250 km eða meira.

2. Að því er varðar reglubundnu flutningana, sem um getur í 1. mgr., en þar sem áætluð vegalengd ferðar er styttri en 250 km gilda 4. gr. (2. mgr.), 9. gr., 10. gr. (1. mgr.), 16. gr. (b-liður 1. mgr.), 16. gr. (2. mgr.), 17. gr. (1. og 2. mgr.) og 24.–28. gr.

3. Að auki gildir þessi reglugerð um farþega sem nýta sér óreglubundna flutninga þegar fyrsti staðurinn þar sem farþegum er hleypt inn eða síðasti staðurinn þar sem farþegum er hleypt út er á yfirráðasvæði aðildarríkis, að undanskildum 9.–16. gr., 3. mgr. 17. gr. og IV., V. og VI. kafla.

4. Aðildarríkjum er heimilt, á gagnsæjan hátt og án mismununar, að veita reglubundnum flutningum innanlands undanþágu frá beitingu þessarar reglugerðar, að undanskildum 4. gr. (2. mgr.), 9. gr., 10. gr. (1. mgr.), 16. gr. (b-liður 1. mgr.), 16. gr. (2. mgr.), 17. gr. (1. og 2. mgr.) og 24.–28. gr. Heimilt er að veita slíkar undanþágur í fjögur ár hið lengsta frá gildistöku-degi þessarar reglugerðar og þær má endurnýja einu sinni

5. Frá og með gildistöku-degi þessarar reglugerðar og í fjögur ár hið lengsta er aðildarríkjum heimilt, á gagnsæjan hátt og án mismununar, að veita tilteknum reglubundnum flutningum undanþágu frá beitingu þessarar reglugerðar þar sem verulega stór hluti slíkra reglubundinna flutninga, þ.m.t. a.m.k. einn áætlaður viðkomustaður, fer fram utan Sambandsins. Heimilt er að endurnýja slíkar undanþágur einu sinni.

6. Aðildarríki skulu upplýsa framkvæmdastjórnina um undanþágur sem veittar hafa verið fyrir mismunandi tegundir flutninga skv. 4. og 5. mgr. Framkvæmdastjórnin skal grípa til viðeigandi aðgerða ef slíkar undanþága telst ekki samrýmast ákvæðum þessarar greinar. Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 2. mars 2018, leggja fyrir Evrópuþingið og ráðið skýrslu um veittar undanþágur skv. 4. og 5. mgr.

7. Ekkert í þessari reglugerð skal túlkað þannig að það brjóti í bága við eða innleiði viðbótarkröfur í gildandi löggjöf um tæknilegar kröfur varðandi hópþífreiðar eða grunnvirki eða búnað á biðstöðvum og miðstöðvum.

8. Þessi reglugerð skal ekki hafa áhrif á þau réttindi sem farþegar hafa samkvæmt tilskipun 90/314/EBE og hún gildir ekki þegar pakkaferð, sem um getur í þeirri tilskipun, er aflýst af öðrum ástæðum en þeim að reglubundnum flutningi er aflýst.

3. gr.

Skilgreiningar

Í þessari reglugerð er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „reglubundnir flutningar“: flutningar með hópþífreiðum milli tiltekinnna staða með tilteknu millibili á ákveðnum akstursleiðum þar sem farþegar eru sóttir og þeim skilað á fyrirfram ákveðnum viðkomustöðum,
- b) „óreglubundnir flutningar“: flutningar sem falla ekki undir skilgreiningu á reglubundnum flutningum og sem einkennast öðru fremur af því að fluttir eru hópar með hópþífreiðum sem eru settir saman að frumkvæði viðskiptavinar eða flutningsaðila sjálfs,
- c) „flutningssamningur“: samningur um flutning sem flutningsaðili og farþegi gera um einn eða fleiri reglubundna eða óreglubundna flutninga,
- d) „farmiði“: skjal sem er í gildi eða önnur sönnun fyrir flutningssamningi,
- e) „flutningsaðili“: einstaklingur eða lögaðili, annar en ferðaskipuleggjandi, ferðaskrifstofa eða farmiðasali, sem býður almenningi upp á reglubundinn eða óreglubundinn flutning,
- f) „flutningsaðili í raun“: einstaklingur eða lögaðili, annar en flutningsaðilinn, sem annast flutninginn í raun, að öllu leyti eða að hluta til,
- g) „farmiðasali“: milliliður sem gerir flutningssamning fyrir hönd flutningsaðila,
- h) „ferðaskrifstofa“: milliliður sem kemur fram fyrir hönd farþega við gerð flutningssamninga,
- i) „ferðaskipuleggjandi“: skipuleggjandi eða smásali, annar en flutningsaðilinn, í skilningi 2. og 3. mgr. 2. gr. tilskipunar 90/314/EBE,
- j) „fatlaður einstaklingur“ eða „hreyfihamlaður einstaklingur“: einstaklingur sem, að því er varðar notkun flutningataækja, hefur skerta hreyfingu sem rakinn verður til líkamlegrar fötlunar (skertrar skynjunar eða hreyfingu, varanlegrar eða tímabundinnar), greindarskerðingar eða annars konar fötlunar eða aldurs, og býr við aðstæður sem krefjast þess að hann fái athygli og þjónustu, sem er sérstaklega sniðin að þörfum hans, þannig að hann fái sömu þjónustu og öllum öðrum farþegum stendur til boða,

- k) „aðgengisskilyrði“: viðeigandi staðlar, viðmiðunarreglur og upplýsingar um aðgengi í hópþifreiðum og/eða á tilgreindum miðstöðvum, þ.m.t. aðstaða fyrir fatlaða og hreyfihamlaða,
- l) „farskráning“: bókun sætis í hópþifreið fyrir reglubundinn flutning á tilteknum brottfarartíma,
- m) „miðstöð“: miðstöð, sem er mönnuð starfsfólki, þar sem tiltekin akstursleið hefur viðkomu samkvæmt tímaáætlun og farþegum er hleypt inn eða út, ásamt aðstöðu, t.d. innritunarborði, biðsal eða miðasölu,
- n) „biðstöð“: allir staðir, aðrir en miðstöð, þar sem akstursleið reglubundinna flutninga hefur viðkomu samkvæmt tímaáætlun og farþegum er hleypt inn eða út,
- o) „framkvæmdastjórn miðstöðvar“: skipulagseining í aðildarríki sem ber ábyrgð á stjórnun tilgreindrar miðstöðvar,
- p) „ferð aflýst“: áður áætluðum reglubundnum flutningi sem er aflýst,
- q) „seinkun“: munur á áætluðum brottfarartíma reglubundins flutnings samkvæmt birtri tímaáætlun og brottfarartíma í raun.

4. gr.

Farmiðar og samningsskilmálar án mismununar

- Flutningsaðilar skulu gefa út farmiða til handa farþeganum nema önnur skjöl veiti rétt til flutnings. Heimilt er að gefa út farmiða á rafrænu formi.
- Með fyrirvara um sérstök gjöld, sem eru greidd niður af félagslegum ástæðum, skulu almenningi standa til boða samningsskilmálar flutningsaðila og þau gjöld sem flutningsaðilar leggja á án beinnar eða óbeinnar mismununar á grundvelli þjóðernis kaupanda eða staðfestustaðar flutningsaðila eða farmiðasala innan Sambandsins.

5. gr.

Aðrir aðilar sem eiga hlut að máli

- Ef efndir skuldbindinga, samkvæmt þessari reglugerð, hafa verið faldar flutningsaðila í raun, farmiðasala eða einhverjum öðrum einstaklingi ber flutningsaðilinn, ferðaskrifstofan, ferðaskipuleggjandinn eða framkvæmdastjórn miðstöðvarinnar, sem hefur falið öðrum slíkar skuldbindingar, samt sem áður ábyrgð á athöfn og athafnaleysi þess aðila sem á í hlut.
- Þar að auki skal sá aðili sem flutningsaðilinn, ferðaskrifstofan, ferðaskipuleggjandinn eða framkvæmdastjórn miðstöðvarinnar hefur falið að efna skuldbindingu heyra undir ákvæði þessarar reglugerðar að því er varðar viðkomandi skuldbindingu.

6. gr.

Engar takmarkanir eða undanþágur frá skuldbindingum

- Hvorki skal takmarka né fella niður skuldbindingar gagnvart farþegum samkvæmt þessari reglugerð, t.d. með undanþágu eða takmarkandi ákvæði í flutningssamningi.
- Flutningsaðilum er heimilt að bjóða farþegum hagstæðari samningsskilmála en þá sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð.

II. KAFLI

BÆTUR OG AÐSTOÐ EF SLYS BER AÐ HÖNDUM

7. gr.

Dauðsfall eða líkamstjón farþega og tap eða skemmdir á farangri

1. Farþegar skulu, í samræmi við gildandi landslög, eiga rétt á bótum vegna dauðsfalls, þ.m.t. sanngjarn útfararkostnaður, eða vegna líkamstjóns sem og vegna taps eða skemmda á farangri af völdum slysa sem rekja má til notkunar á hópþifreið. Ef farþegi lætur lífið skal þessi réttur a.m.k. gilda um einstaklinga sem farþeginn hafði eða myndi hafa haft lagalega skyldu til að hafa á framfæri sínu.

2. Fjárhæð bótagreiðslu skal reiknuð út í samræmi við gildandi landslög. Hámarksfjárhæð bótagreiðslu, sem kveðið er á um í landslögum vegna dauðsfalls og líkamstjóns eða taps eða skemmda á farangri, skal, í hverju tilvik, ekki vera lægri en:

- 220 000 evrur á hvern farþega,
- 1 200 evrur á hvert stykki farangurs. Verði hjólastólar, önnur ferlihljálpartæki eða hjálpartæki fyrir skemmdum skal fjárhæð bótagreiðslu ávallt jafngilda kostnaði við endurkaup eða viðgerð á búnaðinum sem týndist eða varð fyrir skemmdum.

8. gr.

Brýnustu þarfir farþega

Ef slys ber að höndum, sem rekja má til notkunar á hópþifreið, skal flutningsaðilinn veita hæfilega aðstoð, í réttu hlutfalli við aðstæður, hvað varðar brýnustu þarfir farþega í kjölfar slyss. Slík aðstoð skal fela í sér, ef nauðsyn krefur, gistiadstöðu, fæði, fatnað, flutning og veitingu skyndihjálpar. Sú aðstoð sem veitt er felur ekki í sér viðurkenningu á bótaábyrgð.

Flutningsaðilinn getur takmarkað heildarkostnað vegna gistiadstöðu hvers farþega við 80 evrur á nótt og við tvær nætur að hámarki.

III. KAFLI

RÉTTINDI FATLAÐRA OG HREYFIHAMLAÐRA
EINSTAKLINGA

9. gr.

Réttur til flutnings

1. Flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu ekki, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar, neita að samþykkja farskráningu frá einstaklingi, að gefa út eða útvega honum farmiða á annan hátt eða neita að hleypa honum um borð.

2. Farskráningar og farmiðar skulu standa fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum til boða án nokkurs viðbótar-kostnaðar.

10. gr.

Undanþágur og sérstök skilyrði

1. Þrátt fyrir 1. mgr. 9. gr. er flutningsaðilum, ferðaskrifstofum og ferðaskipuleggjendum heimilt, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar, að neita að samþykkja farskráningu frá einstaklingi, gefa út eða útvega honum farmiða á annan hátt eða neita að hleypa honum um borð:

a) ef það er nauðsynlegt með hliðsjón af gildandi öryggis-kröfum, sem settar eru með alþjóðalögum, lögum Evrópusambandsins eða landslögum, eða til þess að uppfylla kröfur lögbærra yfirvalda um heilbrigði og öryggi,

b) ef hönnun ökutækis eða grunnvirkis, þ.m.t. biðstöðvar og miðstöðvar, gerir það að verkum að ógerlegt er af líkamlegum orsökum að hleypa fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi inn eða út eða flytja hann á öruggan og rekstrarlega hagkvæman hátt.

2. Ef um er að ræða neitun um farskráningu eða neitun um að gefa út eða útvega farmiða á annan hátt, af þeim ástæðum sem um getur í 1. mgr., skulu flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur upplýsa hlutaðeigandi einstakling um aðra viðunandi þjónustu sem flutningsaðilinn starfrækir.

3. Ef fötluðum eða hreyfihömluðum einstaklingi, sem á bókað far eða hefur farmiða og uppfyllir kröfurnar í a-lið 1. mgr. 14. gr., er samt sem áður ekki hleypt inn á grundvelli fötlunar sinnar eða hreyfihömlunar, skal honum og hugsanlegum fylgdarmanni hans, skv. 4. mgr. þessarar greinar, boðið að velja á milli eftirfarandi kosta:

a) að nýta sér rétt til endurgreiðslu og, ef við á, fars til baka án endurgjalds til fyrsta brottfararstaðar sem tilgreindur er í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er, og

b) að halda ferðinni áfram eða fara aðra akstursleið með annarri, fullnægjandi flutningaþjónustu til þess áfanga- staðar sem fram kemur í flutningssamningnum, nema slíkt sé óframkvæmanlegt.

Vanefndir á tilkynningum, í samræmi við a-lið 1. mgr. 14. gr., hafa ekki áhrif á réttinn til að fá endurgreidda peningana sem greiddir voru fyrir farmiðann.

4. Ef flutningsaðili, ferðaskrifstofa eða ferðaskipuleggjandi neitar, á grundvelli fötlunar eða hreyfihömlunar og af ástæðum sem tilgreindar eru í 1. mgr., að samþykkja farskráningu, að gefa út eða útvega einstaklingi farmiða á annan hátt, eða að hleypa honum um borð getur þessi einstaklingur óskað eftir fylgdarmanni sem sjálfur kys og sem er fær um að veita þá aðstoð sem viðkomandi einstaklingur þarfnast til að ástæðurnar, sem settar eru fram í 1. mgr., eigi ekki lengur við.

Slíkur fylgdarmaður skal fá flutning endurgjaldslaut og, þar sem því verður við komið, fá sæti við hlið fatlaða eða hreyfi- hamlada einstaklingsins.

5. Þegar flutningsaðilar, ferðaskrifstofur eða ferðaskipu- leggjendur nýta sér undanþáguna í 1. mgr. skulu þeir án tafar gera fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingnum grein fyrir ástæðum þess og, sé þess óskað, upplýsa viðkomandi einstak- ling um þessar upplýsingar skriflega innan fimm vinnudaga frá því að beiðnin barst.

11. gr.

Aðgengi og upplýsingar

1. Í samvinnu við samtök, sem koma fram fyrir hönd fatlaðra eða hreyfihamlaðra einstaklinga, skulu flutningsaðilar og fram- kvæmdastjórnir miðstöðva, mögulega fyrir milligöngu eigin samtaka, fastsetja eða hafa fyrir hendi aðgengisskilyrði sem eru án mismununar að því er varðar flutning á fötluðum og hreyfi- hömluðum einstaklingum.

2. Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu sjá til þess að allir hafi aðgang að aðgengisskilyrðunum í áþreifan- legu formi eða á Netinu, sem kveðið er á um í 1. mgr., þ.m.t. texti alþjóðalaga, laga Evrópusambandsins eða landslaga þar sem öryggiskröfur, sem eru til grundvallar fyrrgreindum að- gengisskilyrðum sem ekki fela í sér mismunun, eru fastsettar á aðgengilegu sniði, sé þess óskað, og á sömu tungumálum og þær upplýsingar sem venja er að allir aðrir farþegar fá. Þegar þessar upplýsingar eru veittar skal huga sérstaklega að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga.

3. Ferðaskipuleggjendur skulu láta í té þau aðgengisskilyrði sem kveðið er á um í 1. mgr. og gilda um ferðir, sem eru innifaldar í ferðapökkum, orlofspökkum og skoðunarferða- pökkum sem þeir skipuleggja, selja eða bjóða til sölu.

4. Óski farþeginn eftir því skal hann fá upplýsingarnar um að- gengisskilyrðin, sem um getur í 2. og 3. mgr., afhentar í áþreifanlegu formi.

5. Flutningsaðilar, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu tryggja að allar almennar upplýsingar um ferðina og flutningsskilyrðin séu tiltæk á viðeigandi og aðgengilegu sniði fyrir fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga, þ.m.t., eftir atvikum, bókanir og upplýsingar á Netinu. Óski farþeginn eftir því skal hann fá upplýsingarnar afhentar í áþreifanlegum formi.

12. gr.

Tilgreining miðstöðva

Aðildarríki skulu tilgreina miðstöðvar hópþreifreiða þar sem veita skal fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um það. Framkvæmdastjórnin skal gera skrá yfir tilgreindar miðstöðvar hópþreifreiða aðgengilega á Netinu.

13. gr.

Réttur til aðstoðar á tilgreindum miðstöðvum og um borð í hópþreifreiðum

1. Með fyrirvara um aðgengisskilyrðin, sem kveðið er á um í 1. mgr. 11. gr., skulu flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva, hvor á sínu ábyrgðarsviði, veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð endurgjaldslaust á þeim miðstöðvum sem aðildarríkin hafa tilgreint, a.m.k. að því marki sem tilgreint er í a-hluta I. viðauka.

2. Með fyrirvara um aðgengisskilyrðin, sem kveðið er á um í 1. mgr. 11. gr., skulu flutningsaðilar veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð endurgjaldslaust um borð í hópþreifreiðum, a.m.k. að því marki sem tilgreint er í b-hluta I. viðauka.

14. gr.

Skilyrði fyrir því að aðstoð sé veitt

1. Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu vinna saman að því að veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum aðstoð að því tilskildu:

- a) að þörf einstaklingsins á slíkri aðstoð sé tilkynnt flutningsaðilum, framkvæmdastjórnunum miðstöðva, ferðaskrifstofum eða ferðaskipuleggjendum, eigi síðar en 36 klukkustundum áður en aðstoðarinnar er þörf, og
- b) að viðkomandi einstaklingar gefi sig fram á tilgreindum stað:
 - i) á þeim tíma sem flutningsaðilinn mælir fyrir um fyrir fram sem skal ekki vera meira en 60 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma nema flutningsaðilinn og farþeginn hafi komið sér saman um styttri tíma eða
 - ii. eigi síðar en 30 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef ekki er mælt fyrir um tiltekinn tíma.

2. Til viðbótar við ákvæði 1. mgr. skulu fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar tilkynna flutningsaðilanum, ferðaskrifstofunni eða ferðaskipuleggjandanum um sérstakar þarfir sínar að því er varðar sæti á þeim tíma sem farskráning eða fyrirframgreiðsla farmiðans fer fram, að því tilskildu að vitað sé um þessar þarfir á þeim tíma.

3. Flutningsaðilar, framkvæmdastjórnir miðstöðva, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur skulu gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að greiða fyrir móttöku tilkynninga frá fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum um þörf þeirra fyrir aðstoð. Þessar skyldur skulu gilda um allar tilgreindar miðstöðvar og sölustaði þeirra, þ.m.t. símasala og sala á Netinu.

4. Ef engin tilkynning er send, í samræmi við a-lið 1. og 2. mgr., skulu flutningsaðilar, framkvæmdastjórnir miðstöðva, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur gera allt sem í þeirra valdi stendur til að veita fatlaða eða hreyfihamlaða einstaklingnum þá aðstoð sem hann þarf til að komast inn í hópþreifreið við brottför, til að skipta yfir í aðra hópþreifreið eða til að fara út úr hópþreifreið við komu þegar hann hefur keypt viðeigandi farmiða.

5. Framkvæmdastjórn miðstöðva skal tilgreina stað, innan eða utan miðstöðvarinnar, þar sem fatlaðir eða hreyfihamlaðir einstaklingar geta látið vita af komu sinni og óskað eftir aðstoð. Staðurinn skal merktur greinilega með skiltum og þar skulu veittar grunnupplýsingar á aðgengilegu sniði um miðstöðina og þá aðstoð sem stendur til boða.

15. gr.

Upplýsingar sendar til þriðja aðila

Ef ferðaskrifstofur eða ferðaskipuleggjendur fá tilkynningu, sem um getur í a-lið 1. mgr. 14. gr., skulu þeir, innan hefðbundins skrifstofutíma, senda upplýsingar til flutningsaðilans eða framkvæmdastjórnar miðstöðvarinnar eins fljótt og unnt er.

16. gr.

Þjálfun

1. Flutningsaðilar og, eftir því sem við á, framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu setja verklagsreglur um þjálfun í tengslum við fötlun, þ.m.t. leiðbeiningar, og tryggja:

- a) að starfsfólk þeirra, að öikumönnum undanskildum, þ.m.t. starfsfólk, ráðið af einhverjum öðrum sem í hlut á, sem veitir fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum beina aðstoð, fái þjálfun eða leiðbeiningar, eins og lýst er í a- og b-hluta II. viðauka, og
- b) að starfsfólk þeirra, þ.m.t. öikumenn, sem hefur bein samskipti við farþega eða fást með beinum hætti við mál tengd þeim, fái þjálfun eða leiðbeiningar eins og lýst er í a-hluta II. viðauka.

2. Frá og með 1. mars 2013 er aðildarríki heimilt að veita undanþágu, fimm ár hið lengsta, frá beitingu b-liðar 1. mgr. að því er varðar þjálfun öikumanna.

*17. gr.***Bætur fyrir hjólastóla og önnur ferlihjálpartæki**

1. Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva bera ábyrgð á því þegar hjólastólar, önnur ferlihjálpartæki eða hjálpartæki tapast eða verða fyrir skemmdum af þeirra völdum. Tapið eða skemmdirnar skulu bættar af hálfu flutningsaðilans eða framkvæmdastjórnar miðstöðvarinnar sem ber ábyrgð á tapinu eða skemmdunum.

2. Bæturnar, sem um getur í 1. mgr., skulu jafngilda kostnaði við endurkaup eða viðgerð á búnaðinum eða tækjunum sem týndust eða urðu fyrir skemmdum.

3. Ef nauðsyn krefur skal allt kapp lagt á að útvega með skjótum hætti annan búnað eða annað tæki til bráðabirgða. Hjólastólar, önnur ferlihjálpartæki eða hjálpartæki skulu, þar sem því verður við komið, hafa sambærilega tæknilega og starfræna eiginleika og þau sem týndust eða urðu fyrir skemmdum.

*18. gr.***Undanþágur**

1. Aðildarríkjum er heimilt að veita reglubundnum innanlandsflutningum undanþágu frá beitingu allra eða sumra ákvæða þessa kafla, að því tilskildu að þau tryggi að sú vernd sem veitt er fötludum og hreyfihömluðum einstaklingum samkvæmt landslögum sé a.m.k. sú sama og veitt er samkvæmt þessari reglugerð, sbr. þó 2. mgr. 2. gr.

2. Aðildarríki skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um undanþágur sem þau veita skv. 1. mgr. Framkvæmdastjórnin skal grípa til viðeigandi aðgerða ef slík undanþága telst ekki samrýmast ákvæðum þessarar greinar. Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 2. mars 2018, leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um veittar undanþágur skv. 1. mgr.

IV. KAFLI

RÉTTINDI FARÞEGA ÞEGAR FERÐ ER AFLÝST EÐA HENNI SEINKAR*19. gr.***Ferð haldið áfram, henni breytt eða hún fæst endurgreidd**

1. Ef flutningsaðili sér fram á að þurfa að aflýsa reglubundnum flutningi eða að brottför frá miðstöð seinki um meira en 120 mínútur eða ef um er að ræða yfirbókun skal farþeganum tafarlaust boðið að velja á milli þess:

a) að halda ferðinni áfram eða fá akstursleið breytt til lokaáfangastaðar, án viðbótarkostnaðar og við sambærileg skilyrði og þau sem tilgreind eru í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er,

b) að fá andvirði farmiðans endurgreitt og, ef við á, fá endurgjaldslaust far til baka með hópþingreið til fyrsta

brottfarastaðar, eins og tilgreint er í flutningssamningnum, eins fljótt og unnt er.

2. Ef flutningsaðili býður farþeganum ekki að velja á milli þeirra kosta sem um getur í 1. mgr. hefur farþeginn rétt á bótum sem nema allt að 50% af andvirði farmiðans, til viðbótar við endurgreiðsluna sem um getur í b-lið 1. mgr. Flutningsaðili skal greiða fjárhæðina innan eins mánaðar frá því að beiðnin um bætur er lögð fram.

3. Ef hópþingreið verður óökufær meðan á ferð stendur skal flutningsaðili annaðhvort bjóða upp á að ferðinni sé haldið áfram með öðru ökutæki frá þeim stað þar sem óökufæra ökutækið erstatt eða útvega flutning frá þeim stað þar sem óökufæra ökutækið erstatt til viðeigandi biðstöðvar eða miðstöðvar, þaðan sem mögulegt er að halda ferðinni áfram.

4. Ef reglubundnum flutningi er aflýst eða brottför frá biðstöð seinkar um meira en 120 mínútur skulu farþegar eiga rétt á að halda áfram ferðinni, fá akstursleiðinni breytt eða fá andvirði farmiðans endurgreitt frá flutningsaðilanum, eins og um getur í 1. mgr.

5. Endurgreiðslan, sem kveðið er á um í b-lið 1. mgr. og 4. mgr., skal fara fram innan 14 daga frá því að hún var boðin eða beiðni um hana barst. Endurgreiða skal að fullu upprunalegt andvirði farmiðans, fyrir þann hluta ferðarinnar sem ekki var farinn og fyrir einn eða fleiri hluta ferðarinnar sem farnir hafa verið, ef ferðin þjónar engum tilgangi lengur með hliðsjón af upprunalegri ferðaáætlun farþegans. Ef um er að ræða áskriftar- eða tímabilskort skal endurgreiðslan nema hlutfallslegu andvirði heildarkostnaðarins fyrir áskriftar- eða tímabilskortið. Endurgreiðslan skal staðgreidd nema farþeginn samþykki endurgreiðslu í öðru formi.

*20. gr.***Upplýsingar**

1. Ef reglubundnum flutningi er aflýst eða brottför hans seinkar skal flutningsaðilinn eða, eftir því sem við á, framkvæmdastjórn miðstöðvar upplýsa farþega, sem hefja ferð frá miðstöð, um stöðu mála eins fljótt og auðið er og aldrei síðar en 30 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma, og upplýsa þá um áætlaðan brottfarartíma um leið og þær upplýsingar liggja fyrir.

2. Ef farþegar missa af tengiferð samkvæmt tímaáætluninni sökum þess að ferð er aflýst eða henni seinkar skal flutningsaðili eða, eftir því sem við á, framkvæmdastjórn miðstöðvar gera allt sem í hennar valdi stendur til að upplýsa hlutaðeigandi farþega um aðrar tengiferðir sem völ er á.

3. Flutningsaðilinn eða, eftir því sem við á, framkvæmdastjórn miðstöðvar skal tryggja að fatlaðir eða hreyfihamaðir einstaklingar fái upplýsingarnar, sem krafist er skv. 1. og 2. mgr., á aðgengilegu sniði.

4. Ef því verður við komið skulu allir farþegar, þ.m.t. þeir farþegar sem hefja ferð frá biðstöð fá upplýsingarnar, sem krafist er skv. 1. og 2. mgr., með rafrænum hætti innan þeirra tímamarka sem mælt er fyrir um í 1. mgr. ef farþegi hefur farið fram á það og hann hefur gefið flutningsaðilanum nauðsynlegar samskiptaupplýsingar.

21. gr.

Aðstoð þegar ferð er aflýst eða henni seinkar

Ef ferð, sem áætlað er að vari lengur en þrjár klukkustundir, er aflýst eða brottför frá miðstöð seinkar um meira en 90 mínútur skal flutningsaðili bjóða farþeganum eftirfarandi endurgjaldslaus:

- nasl, máltíðir eða hressingu í samræmi við lengd biðtímans eða seinkunarinnar, að því tilskildu að slíkt sé tiltækt í hópþifreið eða á miðstöð eða raunhæft sé að útvega hana,
- hótelherbergi eða aðra gístaðstöðu sem og aðstoð við að skipuleggja flutning á milli miðstöðvar og gístaðstöðu ef farþegi neyðist til að dvelja eina eða fleiri nætur. Flutningsaðili getur takmarkað heildarkostnað vegna gístaðstöðu hvers farþega, að frátöldum flutningi til miðstöðvar og frá henni, við 80 evrur á nótt og við tvær nætur að hámarki.

Við beitingu þessarar greinar skal flutningsaðilinn huga sérstaklega að þörfum fatlaðra og hreyfihamlaðra einstaklinga og öllum fylgdarmönnum þeirra.

22. gr.

Frekari kröfur

Ekkert í þessum kafla skal koma í veg fyrir að farþegar geri kröfu um skaðabætur, í samræmi við landslög, fyrir dómstólum í aðildarríkjunum, að því er varðar tjón í tengslum við það þegar reglubundnum flutningum er aflýst eða þeim seinkar.

23. gr.

Undanþágur

- Ákvæði 19. og 21. gr. gilda ekki um farþega með opna farmiða, svo fremi að brottfarartími sé ekki tilgreindur, að undanskildum farþegum með áskriftar- eða tímabilskort.
- Ákvæði b-liðar 21. gr. gildir ekki ef flutningsaðili sýnir fram á að ferð hafi verið aflýst eða seinkun orðið vegna slæmra veðurskilyrða eða meiri háttar náttúruhamfara sem ógna öryggi flutninga með hópþifreiðum.

V. KAFLI

ALMENNAR REGLUR UM UPPLÝSINGAR OG KVARTANIR

24. gr.

Réttur til ferðaupplýsinga

Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu, hvor á sínu ábyrgðarsviði, veita farþegum fullnægjandi upplýsingar

meðan á ferð þeirra stendur. Ef því verður við komið skulu þessar upplýsingar veittar á aðgengilegu sniði, sé þess óskað.

25. gr.

Upplýsingar um réttindi farþega

1. Flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva skulu, hvor á sínu ábyrgðarsviði, sjá til þess að farþegar fái, eigi síðar en við brottför, viðeigandi og auðskiljanlegar upplýsingar um réttindi sín samkvæmt þessari reglugerð. Þessar upplýsingar skulu veittar á miðstöðvum og, eftir atvikum, á Netinu. Ef því verður við komið skulu þessar upplýsingar veittar á aðgengilegu sniði, óski fatlaður eða hreyfihamlaður einstaklingur þess. Þessar upplýsingar skulu taka til samskiptaupplýsinga um þann eða þá framfylgdaraðila sem aðildarríkin hafa tilnefnt skv. 1. mgr. 28. gr.

2. Til að uppfylla upplýsingaskylduna, sem um getur í 1. mgr., geta flutningsaðilar og framkvæmdastjórnir miðstöðva notað samantekt á ákvæðum þessarar reglugerðar sem framkvæmdastjórn Evrópusambandsins hefur útbúið á öllum opinberum tungumálum stofnana Evrópusambandsins og þeir hafa aðgang að.

26. gr.

Kvartanir

Flutningsaðilar skulu koma á eða hafa fyrirkomulag fyrir meðferð kvartana að því er varðar réttindi og skyldur sem settar eru fram í þessari reglugerð.

27. gr.

Kvartanir bornar fram

Ef farþegi, sem heyrir undir þessa reglugerð, vill bera fram kvörtun við flutningsaðila skal hann gera það innan þriggja mánaða frá þeim degi sem hinn reglubundni flutningur fór fram eða hefði átt að fara fram, án þess að það hafi áhrif á bótakröfur í samræmi við 7. gr. Innan eins mánaðar frá því að flutningsaðila berst kvörtun skal hann tilkynna farþeganum um það hvort kvörtunin hafi verið tekin til greina, hvort henni hafi verið hafnað eða hvort hún sé enn til athugunar. Ekki mega líða meira en þrjú mánuðir frá því að kvörtunin berst og þar til endanlegt svar er gefið.

VI. KAFLI

FRAMFYLGD REGLUGERÐARINNAR OG AÐILAR SEM ANNAST FRAMFYLGD REGLUGERÐARINNAR Í HVERJU AÐILDARRÍKI

28. gr.

Aðilar sem annast framfylgd reglugerðarinnar

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna einn eða fleiri aðila, nýja eða þá sem fyrir eru, sem bera ábyrgð á framfylgd þessarar reglugerðar að því er varðar reglubundna flutninga frá stöðum á yfirráðasvæði þess og reglubundna flutninga frá þriðja landi til slíkra staða. Hver aðili skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að farið sé að ákvæðum þessarar reglugerðar.

Hver aðili skal vera óháður flutningsaðilum, ferðaskipuleggjendum og framkvæmdastjórnnum miðstöðva að því er varðar skipulag, ákvarðanir um fjármögnun, rekstrarform að lögum og ákvarðanatöku.

2. Aðildarríki skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þann eða þá aðila sem tilnefndir eru samkvæmt þessari grein.

3. Öllum farþegum er heimilt að bera fram kvörtun, í samræmi við landslög, vegna meints brots á þessari reglugerð, við viðeigandi aðila, sem er tilnefndur skv. 1. mgr., eða við annan viðeigandi aðila sem aðildarríki hefur tilnefnt.

Aðildarríki er heimilt að ákveða að fyrsta skref farþegans skuli vera að bera fram kvörtun við flutningsaðilann og skuli þá framfylgdaraðili í hverju aðildarríki eða annar viðeigandi aðili, sem aðildarríki hefur tilnefnt, vera sá aðili sem óútkljáðar kvartanir eru bornar upp við skv. 27. gr.

29. gr.

Skýrsla um framfylgd

Eigi síðar en 1. júní 2015 og á tveggja ára fresti eftir það skulu aðilarnir, sem annast framfylgd reglugerðarinnar og tilnefndir eru skv. 1. mgr. 28. gr., birta skýrslu um starfsemi sína undanfarandi tvö almanaksár sem einkum hefur að geyma lýsingu á aðgerðum, sem gripið hefur verið til í því skyni að koma þessari reglugerð til framkvæmdar, og tölfraðilegar upplýsingar um kvartanir og viðurlög sem beitt hefur verið.

30. gr.

Samstarf milli aðila sem annast framfylgd reglugerðarinnar

Ef við á, skulu aðilar sem annast framfylgd reglugerðarinnar og um getur í 1. mgr. 28. gr., skiptast á upplýsingum um störf sín og um meginreglur sínar við ákvarðanatöku og starfsvenjur. Framkvæmdastjórnin skal aðstoða þá við þetta verkefni.

31. gr.

Viðurlög

Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög við brotum gegn ákvæðum þessarar reglugerðar og gera allar nauðsynlegar

ráðstafanir til að tryggja að þeim sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um þessar reglur og ráðstafanir, eigi síðar en 1. mars 2013, og skulu tilkynna henni án tafar um síðari breytingar sem hafa áhrif á þær.

VII. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

32. gr.

Skýrsla

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 2. mars 2016, leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar reglugerðar og áhrif af henni. Skýrslunni skulu fylgja, ef nauðsyn krefur, tillögur að nýrri löggjöf um nánari framkvæmd ákvæða þessarar reglugerðar eða breytinga á henni.

33. gr.

Breyting á reglugerð (EB) nr. 2006/2004

Eftirfarandi liður bætist við í viðaukanum við reglugerð (EB) nr. 2006/2004:

„19. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 181/2011 frá 16. febrúar 2011 um réttindi farþega í hópbifreiðum (*).

(*) Stjtið. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 1.“

34. gr.

Gildistaka

Reglugerð þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

Hún kemur til framkvæmda frá og með 1. mars 2013.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Strassborg 16. febrúar 2011.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

J. BUZEK

forseti.

Fyrir hönd ráðsins,

MARTONYI J.

forseti.

*I. VIÐAUKI***AÐSTOÐ SEM FÖTLUÐUM OG HREYFIHÖMLUÐUM EINSTAKLINGUM ER VEITT****a) Aðstoð á tilgreindum miðstöðvum**

Aðstoð og fyrirkomulag sem er nauðsynlegt til að gera fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum kleift:

- að láta vita af komu sinni á miðstöð og biðja um aðstoð á tilgreindum stöðum,
- að komast frá tilgreindum stað að innritunarborði, biðsal og brottfararrými,
- að fara upp í ökutækið með hjálp lyftu, hjólastóla eða annarrar aðstoðar sem þörf er á, eftir því sem við á,
- að koma farangri sínum fyrir,
- að sækja farangur sinn,
- að fara út úr ökutæki,
- að hafa með sér viðurkenndan hjálparhund um borð í hópþifreið,
- að komast til sætis.

b) Aðstoð um borð

Aðstoð og fyrirkomulag sem er nauðsynlegt til að gera fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum kleift:

- að fá nauðsynlegar upplýsingar um ferðina á aðgengilegu sniði, að því tilskildu að farþegi óski þess,
- að fara upp í ökutækið eða út úr því þegar hlé er gert á ferðinni, sé annað starfsfólk en ökumaðurinn um borð.

II. VIÐAUKI

ÞJÁLFUN Í TENGLUM VIÐ FÖTLUN

a) Þjálfun sem miðar að því að auka vitneskju um fötlun

Við þjálfun starfsfólks, sem hefur bein samskipti við ferðamenn, skal m.a. fjalla:

- um vitneskju um líkamlega fötlun, skerta skynjun (heyrn og sjón), dulda fötlun eða skerta námsgetu og viðeigandi viðbrögð gagnvart farþegum með slíka fötlun, þ.m.t. hvernig greina megi hvað einstaklingar, sem kunna að búa við skerta hreyfingu, skerta áttun eða skert tjáskipti, eru sjálfir færir um að gera,
- um hindranir sem fatlaðir og hreyfihamlaðir einstaklingar standa frammi fyrir, þ.m.t. viðhorfstengdir tálmar, umhverfislegar hindranir, áþreifanlegar hindranir og skipulagslegar hindranir,
- um viðurkennda hjálparhunda, þ.m.t. hlutverk og þarfir hjálparhunds,
- um viðbrögð við óvæntum atvikum,
- um færni í persónulegum samskiptum og samskiptaaðferðir við heyrnarlausu og heyrnarskerta einstaklinga, sjónskerta, málhalta og einstaklinga með skerta námsgetu,
- um varfærnislega meðhöndlun hjólastóla og ferli hjálpartækja til að forðast skemmdir á þeim (fyrir allt starfsfólk sem ber ábyrgð á meðhöndlun farangurs, sé það fyrir hendi).

b) Þjálfun í tengslum við aðstoð við fatlaða

Við þjálfun starfsfólks, sem veitir fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum beina aðstoð, skal m.a. fjalla um eftirfarandi:

- hvernig aðstoða eigi notendur hjólastóla við að komast í hjólastól og úr honum,
- færni í að aðstoða fatlaða og hreyfihamlaða einstaklinga sem ferðast með viðurkenndan hjálparhund, þ.m.t. hlutverk og þarfir þessara hunda,
- aðferðir við að fylgja sjónskertum farþegum og við að meðhöndla og flytja viðurkennda hjálparhunda,
- þekkingu á þeim tegundum búnaðar sem kemur fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum að gagni og kunnáttu í því hvernig eigi að meðhöndla slíkan búnað,
- notkun hjálparbúnaðar sem notaður er til að fara inn í eða út úr ökutæki og þekkingu á viðeigandi aðferðum til að veita fötluðum og hreyfihömluðum einstaklingum viðeigandi aðstoð við að fara inn í eða út úr ökutæki, sem tryggja öryggi þeirra og reisn,
- skilningur á þörf fyrir áreiðanlega og faglega aðstoð; enn fremur þarf að vera skilningur á því að sumir fatlaðir farþegar geta fundið fyrir varnarleysi meðan á ferð þeirra stendur sökum þess að þeir eru háðir þeirri aðstoð sem veitt er.
- kunnátta í skyndihjálpi.