

TRANSPORTBESTEMMELSER FOR



Generelt

Nærværende almindelige transportbestemmelser gælder for enhver aftale om transport indgået med Venøfærgefart, uanset om der udstedes dokumenter om aftalen eller ej.

Befordring af passagerer, biler og rejsegods sker efter disse almindelige transportbestemmelser og bestemmelserne om ansvar og erstatning efter søloven, samt forordning (EF) nr. 392/2009 og forordning (EU) nr. 1177/2010 i den udstrækning disse forordninger finder anvendelse.

Der henvises desuden til "Sammendrag af bestemmelserne om passagerrettigheder ved ulykker under søtransport", udfærdiget af Søfartsstyrelsen vedrørende Forordning (EF) nr. 392/2009 (vedlagt som Bilag A), samt til "Sammendrag af bestemmelserne om passagerers rettigheder ved sørejser på indre vandveje", udfærdiget af Søfartsstyrelsen i overensstemmelse med artikel 23, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1177/2010 (vedlagt som Bilag B).

Befordringsbestemmelser

Nærværende befordringsbestemmelser gælder for passagerers ombordkørsel og ophold ombord på færgen.

Forhold vedrørende ombord- og frakørsel

Ambulance-, politi- og plejepersonale har til enhver tid førsteprioritet til overfart.

Færgeføreren kan frit disponere sammensætningen af køretøjer og passagerer.

Motorkøretøjer skal være på opmarcharealet senest to minutter før færgens planmæssige afgang. Er der ikke plads til motorkøretøjet henvises til første ledige afgang.

Ombordkørsel, kørsel ombord og ilandkørsel sker i samarbejde med personalet og skal ske under særlig agtpågivenhed fra (chaufførens)førerens side samt på dennes eget ansvar.

Brug af håndholdt mobil ved ombord- eller frakørsel er **ikke tilladt**.

Gods samt motorkøretøjer, der før eller efter overførsel er henstillet på terminalen, henstår alene for ejerens risiko.

Ved transport af levende dyr – dog ikke hunde og katte – skal chaufføren oplyse om dette senest ved ombordkørsel.

Motorkøretøjer

Passageren skal sikre, at motorkøretøjet står i gear med **håndbremsen trukket** samt at motoren er slukket, så snart køretøjet er kommet ombord på færgen og under hele rejsen.

Skulle motorkøretøjet være ude af stand til at forlade færgen ved ankomst eller på anden måde spærre vogndækket og forhindre afkørsel eller ombordkørsel på færgen, så er besætningen og rederiet berettiget til at lade motorkøretøjet blive bugseret af færgen og placeret på en holdeplads i nærheden. Sådant bugsering kan kun finde sted efter at passageren er informeret herom, samt under dennes tilstedeværelse. Passageren har pligt til at bistå besætningen og rederiet ved bugseringen, der finder sted for passagerens regning og risiko uden ansvar for rederiet eller besætningen.

Tohjulede køretøjer

Tohjulede køretøjer skal være under opsyn af fører under overfarten. Det påhviler føreren at sikre sig at køretøjet er tilstrækkeligt stabilt parkeret.

Forhold vedrørende ophold på Venø Færgen

Ophold i den gule zone på færgens vogndæk er forbudt.

Det er ikke tilladt at kravle op på lønningen.

Det er ikke tilladt at opholde sig på trapperne til styrehuset.

Det er ikke tilladt at forstyrre færgeføreren under overfarten.

Rygning og brug af åben ild indendørs og på vogndækket er forbudt.

Hunde skal føres i kort snor, øvrige dyr skal medbringes i bur.

Dyr må ikke være til gene for andre passagerer.

De rejsende må ikke, uden rederiets tilladelse, tilbyde varer til salg, omdele tryksager, foranstalte indsamlinger eller lignende om bord og i land på rederiets område. Større stykker bagage og pladskrævende gods befordres ikke uden rederiets eller besætningens accept.

Farligt gods

Mærkning og emballering skal foretages efter gældende regler. Rederiet forbeholder sig ret til at kontrollere, at lasten svarer til anmeldelsen og har ret til at afvise eller udskyde overførsel af farligt gods.

Det er ikke tilladt at befordre bagage og/eller farligt gods, herunder skydevåben og ammunition, som er i strid med gældende lovgivning. Befordring af skydevåben og/eller ammunition, samt af andet farligt gods, kan kun finde sted, hvis besætningen er blevet adviseret herom i ret tid før rejsens påbegyndelse og har godkendt dette. Medbringes skydevåben og/eller ammunition eller andet farligt gods ombord uden advisering eller godkendelse kan det pågældende skydevåben, ammunition eller gods tages i forvaring og/eller til enhver tid og på et hvilket som helst sted tilintetgøres eller uskadeliggøres på anden vis, eller losses og opbevares for passagerens regning og risiko uden ansvar for rederiet eller besætningen.

Skydevåben og/eller ammunition kan kun transporteres, hvis de er sikrede i et køretøj, som f.eks. en bil eller en autocamper. De må ikke transporteres med cykler eller motorcykler. Gående passagerer må ikke medbringe skydevåben, ammunition eller andre genstande, der kan betegnes som et farligt våben. Godkendelsen af transport heraf kan gøres afhængig af, at ejeren overlader skydevåbnene og/eller ammunitionen til opbevaring.

Takster, rabatter, refusion og fartplan

Rederiet fastsætter løbende tariffer, priser og refusionsbestemmelser samt eventuelt specialbestemmelser for de enkelte overfarter.

Rederiet forbeholder sig retten til uden varsel at ændre i fartplan og billetpriser.

Særlige forhold

Rejsende er pligtige til at overholde færgeførerens og besætningens anvisninger.

Personer kan af færgeføreren nægtes befordret hvis de er synligt påvirkede af rusmidler, er til gene for andre passagerer eller udgør en sikkerhedsrisiko. Beskadigelse af rederiets inventar og andres ejendele vil medføre erstatningsansvar.

Færgeføreren kan til enhver tid nægte sejlads og bortvise passagerer, såfremt færgeføreren skønner det nødvendigt.

Hvis reglerne for adfærd ombord overtrædes, er rederiet berettiget til at tage alle nødvendige tiltag for at forhindre denne adfærd. Hertil hører også, at kaptajnen eller en af kaptajnen bemyndiget person kan beordre, at passageren sættes i arrest indtil nærmeste havn

Alle klager skal rettes skriftligt til overfartslederen på charly@struer.dk Mundtlige klager behandles ikke.

Passagerrettigheder

Erstatningsansvar i forbindelse med personskader og/eller materielle skader og selvrisiko

Rederiet er alene forpligtet til at erstatte tab, som forvoldes ved, at rejsegods går tabt eller beskadiges på grund af en hændelse under befordringen, såfremt tabet eller skaden er forvoldt ved fejl eller forsømmelse af Rederiet selv eller nogen, Rederiet svarer for.

Rederiet erstatter tab, som forvoldes ved, at en Passager dør eller kommer til skade på grund af en hændelse under befordringen i overensstemmelse med bestemmelserne i EF-Forordning 392/2009.

Ved beskadigelse af et køretøj har passageren en selvrisiko på 330 SDR, og ved tab eller beskadigelse af anden bagage har passageren en selvrisiko på 149 SDR. Disse beløb fratrækkes i erstatningsbeløbet. (Special Drawing Rights – SDR – er en regningsenhed for den internationale valutafond IMF. SDR repræsenterer krav på valuta, som IMF's medlemslande besidder for hvilke de kan udveksles.)

Et sammendrag af passagernes rettigheder ved død, personlig tilskadekomst, tab eller beskadigelse af Rejsegods som følge af hændelser under befordring med Rederiet fremgår af Bilag A til disse transportbestemmelser.

Ansvarsbegrænsning

Rederiet begrænser sit ansvar mest muligt i overensstemmelse med sølovens til enhver tid gældende bestemmelser samt Forordning (EF) nr. 392/2009 og EU forordning nr. 1177/2010.

Rederiet kan ikke gøres ansvarlig for tab, direkte eller indirekte, herunder tab af indtægter ud over, hvad ufravigelige regler i søloven eller anden lovgivning foreskriver.

Rederiets erstatningsansvar overstiger under ingen omstændigheder den beløbsmæssige værdi af den dokumenterede skade.

Har egen skyld eller forsømmelse fra den skadelidtes side været medvirkende årsag til, at skaden er indtrådt, så finder dansk rets bestemmelser om ansvarsfritagelse eller -nedsættelse anvendelse. Rederiet kan ikke gøres ansvarlig for tab, der skyldes passagerens manglende overholdelse af disse transportbestemmelser, herunder mht. tohjulede køretøjer.

Rederiet er ikke ansvarlig for skade på person, motorkøretøj, rejsegods eller andet tab i tiden før ombordstigning/ ombordkørsel eller efter ilandstigning/ ilandkørsel.

Ansvarsfraskrivelser og ansvarsbegrænsninger skal på tilsvarende vis gælde til fordel for rederiets medarbejdere eller bemyndigede personer samt for rederiets lovmæssige repræsentanter og disses medarbejdere og medhjælpere.

Afgangs- og overfartstider oplyst af rederiet - uanset oplysningsmåden - anses for omtrentlige, og er ikke på nogen måde garanterede af rederiet.

Rederiet er berettiget til at aflyse overfarter, hvis der forligger dårlige vand- eller vejrforhold, som f.eks. høj- og lavvande, storm, overisning eller risiko for is i afgang- eller ankomsthavne og på søstrækninger, eller ved lukningen af afgang- eller ankomsthavne og søstrækninger af andre årsager, force majeure, epidemifare, attentatrusel, eller ved aflysning af skibe på grund af omstændigheder, som Rederiet ikke er ansvarlig for.

Ankomst- og afgangstidspunkter i rederiets sejlplaner er erfaringsbaserede og kan på grund af skibstrafikkens generelle umålelighed ikke garanteres og er ikke en integreret del af befodringsaftalen. Ved ændringer af årsager, som rederiet ikke er ansvarlig for, er passageren/busoperatøren/rejsearrangøren ikke berettiget til at kræve erstatning.

Rederiet er aldrig ansvarlig for tab som følge af mistede trafikforbindelser eller nødvendige ændringer i rejseplaner, herunder ekstra hotelophold og lignende, som passageren vælger som følge af en forsinkelse eller aflysning. Der henvises til EU forordning nr. 1177/2010, idet passageren dog har ikke krav på erstatning som følge af bestemmelserne i denne forordning i tilfælde af, at rejsen aflyses af årsager, som ligger udenfor rederiets ansvarsområde..

Rederiet påtager sig intet ansvar for rejsegods, herunder håndbagage eller andre effekter, som måtte være bortkommet på skibet eller terminalområder.

Rederiet påtager sig ikke noget ansvar for tab eller beskadigelse af penge, værdipapirer og andre værdigenstande, såsom guld, sølv, ure, juveler, smykker og kunstgenstande eller levende dyr.

Selvrisiko

Passageren har en selvrisiko på 330 SDR, som fratrækkes rederiets erstatningsansvar i tilfælde af skade på et køretøj, og 149 SDR pr. passager i tilfælde af anden mistet eller beskadiget bagage. Denne sum skal fratrækkes tabet eller skaden.

Stuvning og surring

Rederiet er ikke ansvarligt for skader eller tab som følge af oversete advarselsskilte, misforståede instruktioner fra besætningen eller lignende.

Skader på køretøjer, der skyldes, at disse er sænkede, ombyggede eller tungt lastede er rederiet uvedkommende.

Specialudrustning, herunder også rejsegods, der er anbragt udenpå eller ovenpå et køretøj, og som beskadiges, mens køretøjet er i bevægelse, erstattes ikke.

Rederiet er ikke ansvarligt for eventuelle skader, som køretøjer forvolder på hinanden ved sammenstød, forskubning, vælten eller lign. Sådanne skader afgøres mellem ejerne af køretøjerne og disses respektive forsikringselskaber.

Tohjulede køretøjer

Skader på tohjulede køretøjer, der skyldes, at disse er væltet under overfarten eller i forbindelse med anløb, erstattes kun, hvis skaden er opstået som følge af fejl eller forsømmelse på rederiets side.

Godstransport

Skader der tilføres rejsegods, som bringes/ køres til eller fra skibet af skibets besætning betragtes som skader opstået under passagerens egen kørsel med køretøjet/ ombordbringelse af rejsegodset.

Anmeldelse

Skader på person, motorkøretøj, rejsegods m.v. samt reklamationer skal anmeldes til færgeføreren, inden skibet forlades. Ved beskadigelse af rejsegods, som ikke er åbenbar, skal anmeldelse ske inden 15 dage fra afstigningen eller udleveringstidspunktet.

Skadesrapport udfyldes i to eksemplarer. Eventuelle krav mod rederiet rettes skriftligt til charly@struer.dk

Forældelse

Samtlige passagerens erstatningskrav mod Rederiet på grund af en passagers død eller tilskadekomst eller tab eller beskadigelse af bagage i henhold til forordning (EF) nr. 392/2009 forældes efter 2 år i henhold til de bestemmelser, der fremgår af denne forordnings artikel 16.

Lovvalg, værneting og øvrige bestemmelser

Det er udelukkende dansk ret, herunder den danske sølov og ufravigelige internationale konventioner og EU-forordninger, der finder anvendelse på aftaleforholdet mellem passageren og rederiet.

Enhver tvist hidrørende fra befordringsaftalen kan alene behandles og afgøres af de danske domstole.

BILAG A - Sammendrag af bestemmelserne om passagerrettigheder ved ulykker under søtransport¹

Rederiet skal som minimum give passagererne nedenstående oplysninger forud for eller ved afrejsen i det omfang, denne forordning gælder deres befordring. Nedenstående sammendrag er ikke retligt bindende.

Forordning (EF) nr. 392/2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer finder anvendelse i EU-medlemsstaterne og EØS-landene² fra den 31. december 2012. Forordningen indeholder visse bestemmelser fra Athenkonventionen af 1974 om søtransport af passagerer og deres bagage, som blev ændret ved protokollen af 2002.

Forordningen gælder for alle internationale transportører, herunder også transport mellem EU's medlemsstater og visse typer af national transport, under betingelse af, at:

- skibet fører en medlemsstats flag eller er registreret i en medlemsstat, eller
- transportkontrakten er indgået i en medlemsstat, eller
- afgang- og/eller bestemmelsesstedet ifølge transportkontrakten ligger en medlemsstat.

Forordningen omhandler transportørens erstatningsansvar over for passagerer, deres bagage og køretøjer såvel som bevægelseshjælpemidler tilfælde af ulykker.

Forordningen har ingen indflydelse på transportørernes ret til at begrænse erstatningsansvaret ved ulykker i overensstemmelse med den internationale konvention om begrænsning af ansvaret for søretlige krav fra 1976, som blev ændret til sin nuværende form ved protokollen af 1996.

I forordningen forstås ved ulykker både søulykker³ og andre ulykker, som kan opstå under søtransporten

Passagerrettigheder

Ret til erstatning i tilfælde af død eller tilskadekomst

¹ Resuméet er udarbejdet i overensstemmelse med artikel 7 i Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) Nr. 392/2009 af 23. april 2009 (EUT L 131, 28.5.2009, s. 24) om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer.

² Forordningen finder anvendelse på EØS-stater i overensstemmelse med Det Blandede EØS-udvalgs Afgørelse Nr. 17/2011 (EUT L 171, 30.6.2011, s. 15), efter de pågældende EØS-stater har indgivet de relevante meddelelser.

³ I nærværende forordning omfatter 'søulykke': skibbrud, kæntring, kollision eller strandning, eksplosion eller brand om bord eller skibsfejl. Alle øvrige tabsforvoldende hændelser under transporten forstås i nærværende resumé som 'andre tabsforvoldende hændelser end søulykker'.

Søulykker: Passageren har i alle tilfælde ret til en erstatning fra transportøren eller dennes forsikringsselskab på op til 250 000 SDR⁴, medmindre der er tale om forhold, der er ude af transportørens kontrol, såsom krigshandlinger, naturbegivenheder eller tredjemands indgreb. Der kan udbetales erstatninger op til 400 000 SDR, medmindre transportøren kan bevise, at ulykken er sket uden fejl eller forsømmelighed fra hans side.

Andre ulykker: Passageren har ret til en erstatning fra transportøren eller dennes forsikringsselskab på op til 400 000 SDR, hvis han/hun kan bevise, ulykken skyldes fejl eller forsømmelighed fra transportørens side.

Ret til erstatning i tilfælde af tab eller beskadigelse af håndbagage

Søulykker: Passageren har ret til en erstatning fra transportøren på op til 2 250 SDR, med mindre transportøren kan bevise, at ulykken er sket uden fejl eller forsømmelighed fra hans side.

Andre ulykker: Passageren har ret til en erstatning fra transportøren på op til 2 250 SDR, hvis han/hun kan bevise at ulykken skyldes fejl eller forsømmelighed fra transportørens side.

Ret til erstatning i tilfælde af tab eller beskadigelse af anden bagage end håndbagage

Passageren har ret til en erstatning fra transportøren på op til 12 700 SDR (køretøjer, herunder bagage efterladt i eller på køretøjet) eller 3 375 SDR (anden bagage), medmindre transportøren kan bevise, at ulykken er sket uden fejl eller forsømmelighed fra hans side.

Ret til erstatning i tilfælde af tab eller beskadigelse af værdigenstande

Passageren har ret til en erstatning fra transportøren på op til 3 375 SDR i tilfælde af tab, bortkomst eller beskadigelse af penge, værdipapirer, guld, sølvtøj, juveler, smykker og kunstgenstande, men kun hvis disse værdigenstande efter aftale er blevet deponeret hos transportøren med henblik på opbevaring.

Rettigheder for passagerer med nedsat mobilitet med hensyn til erstatning for tab eller beskadigelse af bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler

⁴ Tab eller skade som følge af en ulykke beregnes på grundlag af "regningsenheder", dvs. "Særlige Trækningsrettigheder" (SDR) som de medlemsstater, der er medlem af den Internationale Valutafond (IMF), har hos IMF (alle EU-medlemsstater).

Søulykker: Passageren har ret til en erstatning fra transportøren, der svarer til genanskaffelsesværdien af det pågældende hjælpemiddel eller udgifterne til reparation, medmindre transportøren kan bevise, at ulykken er sket uden fejl eller forsømmelighed fra hans side.

Andre ulykker: Passageren har ret til en erstatning fra transportøren, der svarer til genanskaffelsesværdien af det pågældende hjælpemiddel eller udgifterne til reparation, hvis han/hun kan bevise, ulykken skyldes fejl eller forsømmelighed fra transportørens side.

Ret til forskudsbetaling i tilfælde af en søulykke

I tilfælde af en passagers død eller tilskadekomst har passageren eller en anden erstatningsberettiget person ret til et forskud til dækning af de øjeblikkelige økonomiske behov. Beløbet beregnes ud fra omfanget af den lidt tab eller skaden og skal udbetales inden 15 dage. Ved dødsfald skal beløpet være mindst 21 000 EUR.

Procedure og andre bestemmelser

Skriftlig anmeldelse

I tilfælde af bortkomst eller beskadigelse af håndbagage eller anden bagage skal passageren rettidigt indgive skriftlig anmeldelse til transportøren⁵. I modsat fald mister passageren sin ret til erstatning.

Tidsfrist for påberåbelse af passagerrettigheder

Erstatningssøgsmål skal bringes for en kompetent ret inden for to år. Forældelsesfristen fastsættes ud fra hvilket tab, der er tale om.

Undtagelser fra erstatningspligten

Transportørens erstatningspligt kan begrænses, hvis han kan bevise, at en passagers død eller tilskadekomst eller tab eller beskadigelse af vedkommendes bagage skyldes passagerens egen fejl eller forsømmelighed.

⁵ Ved åbenbar beskadigelse skal skriftlig anmeldelse indgives før eller på tidspunktet for frabordestigning for håndbagage, og før eller på tidspunktet for udlevering for anden bagage. Ved beskadigelse af bagage, som ikke er åbenbar, eller ved bortkomst af bagage skal skriftlig anmeldelse indgives senest 15 dage efter frabordestigning eller udlevering (eller planlagt udlevering i tilfælde af bortkomst).

Der er ingen begrænsning for erstatningsbeløbenes størrelse, hvis det bevises, at skaden er forvoldt ved, at transportøren, dennes ansatte eller agenter eller undertransportøren har handlet forsætligt vel vidende, at skaden kunne forventes at opstå.

BILAG B – Sammendrag af bestemmelserne om passagerers rettigheder ved sørejser på indre vandveje

Sammendraget er udfærdiget i overensstemmelse med artikel 23, stk. 2, i forordning (EU) nr. 1177/2010. Dette resumé er ikke retligt bindende.

Forordning (EU) nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje finder anvendelse fra den 18. december 2012. Den indeholder bestemmelser om et minimum af rettigheder for passagerer, der rejser:

- med personbefordring, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område
- med personbefordring, der udbydes af EU-transportører fra en havn i et tredjeland til en havn på en medlemsstats område og
- på et krydstogt, hvor indskibningshavnen er beliggende på en medlemsstats område.

Visse former for søtransport er dog ikke omfattet af forordningen.

Forordning nr. 1177/2010 udelukker ikke passagerer fra at kræve erstatning ved nationale domstole i henhold til national lovgivning for individuelle tab, der er opstået som følge af aflysning eller forsinkelse ved transport.

Ret til information

Alle passagerer, der rejser til søs eller på indre vandveje har ret til tilstrækkelig information under hele rejsen. Dette indebærer retten til information om passagerrettigheder og kontaktoplysninger på de nationale håndhævelsesmyndigheder, samt om adgangsbetingelser til transport for personer med handicap og bevægelseshæmmede personer.

I tilfælde af aflysning eller forsinkelse ved afgang har passagererne ret til at blive informeret af transportøren eller terminaloperatøren om forsinkelsen eller aflysningen seneste 30 minutter efter det planlagte afgangstidspunkt samt om den planlagte afgang og ankomsttid, så snart disse oplysninger er tilgængelige.

Ret til ikke-diskriminerende kontraktbestemmelser

Alle passagerer har ret til ikke at blive diskrimineret, hverken direkte eller indirekte på baggrund af deres nationalitet eller transportørens eller billetudstederens etableringssted i EU, ved køb af billetter til søtransport og krydstogter.

Ret til omsorg og assistance

Ved forsinkelse på mere end 90 minutter eller ved aflysning af søtransport eller et krydstogt bør passagererne, hvor dette med rimelighed er muligt, tilbydes gratis snacks, mad eller forfriskninger, der står i rimeligt forhold til ventetiden.

Hvis forsinkelse eller aflysning af en afgang gør det nødvendigt med en eller flere ekstra overnatninger, skal transportøren tilbyde passageren passende indkvartering gratis, enten om bord eller på land, samt transport mellem havneterminalen og indkvarteringsstedet. Hvis en transportør kan bevise, at forsinkelsen eller aflysningen skyldes vejrforhold, der bringer en sikker sejlads i fare, er vedkommende ikke forpligtet til at tilbyde gratis indkvartering.

Transportøren er ikke forpligtet til at yde assistance, hvis passageren underrettes om aflysningen eller forsinkelsen inden billetkøbet, eller hvis aflysningen eller forsinkelsen skyldes passagerens fejl.

Ret til omlægning af rejsen og tilbagebetaling i tilfælde af aflysning eller forsinket afgang

Ved forsinkelse på mere end 90 minutter fra afgangstidspunktet eller aflysning af personbefordring har passagererne ret til at vælge imellem

- omlægning af rejsen uden yderligere omkostninger til det endelige bestemmelsessted så hurtigt som muligt og under sammenlignelige betingelser eller
- tilbagebetaling af billetprisen og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afgangssted ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed.

Ret til at kræve delvis tilbagebetaling af af billetprisen i tilfælde af forsinkelse ved ankomsten til bestemmelsesstedet

Passagererne kan kræve en godtgørelse på 25 % af billetprisen af transportøren, hvis ankomsten til bestemmelsesstedet forsinkes med mere end

- en time i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer

Passagererne kan kræve en godtgørelse på 50 % af billetprisen af transportøren, hvis ankomsten til bestemmelsesstedet forsinkes med mere end

- to timer i tilfælde af rejser, der ifølge fartplanen varer op til fire timer

Dog er transportøren ikke forpligtet til at udbetale godtgørelse til passagererne i tilfælde af forsinkelse ved ankomsten, hvis det kan bevises, at forsinkelsen skyldtes vejrforhold, der bragte en sikker sejlads i fare, eller særlige omstændigheder, der forhindrede gennemførelse af rejsen, og som ikke med rimelighed kunne have været undgået.

Rettigheder for handicappede og bevægelseshæmmede

Ud over de grundlæggende passagerrettigheder har personer med handicap og bevægelseshæmmede personer følgende rettigheder, når de benytter sig af søtransport, således at de kan rejse på lige vilkår med andre passagerer:

a) personer med handicap og bevægelseshæmmede personer har ret til adgang til transport uden nogen form for diskrimination

Transportører må ikke under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation, at udstede en billet eller at tage personer om bord.

Hvis det af sikkerhedsmæssige grunde ikke er muligt at bringe en person med handicap eller en bevægelseshæmmed person om bord på et skib, eller hvis ombordstigning på grund af skibets, udstyrets eller havneinfrastrukturens konstruktion er umulig, skal transportører gøre en rimelig indsats for at tilbyde den berørte person en acceptabel, alternativ transportform. Personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer, som har reserveret plads, og som har oplyst transportøren om deres særlige behov, men som stadig nægtes ombordstigning, kan vælge mellem tilbagebetaling og omlægning af rejsen. Den sidste mulighed betinges dog af, at sikkerhedskravene overholdes.

Transportører må ikke kræve en højere pris for reservation eller billetkøb af personer med handicap eller bevægelseshæmmede personer. Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal tilbydes billetter og reservationer på lige vilkår med andre passagerer.

Transportører og terminaloperatører skal stille ikkediskriminerende adgangsforhold til transport til rådighed for personer med handicap, bevægelseshæmmede personer og ledsagere.

b) Ret til særlig assistance

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer har ret til gratis assistance, der ydes af transportører og terminaloperatører i havne og om bord på skibe, herunder når passageren går om bord og fra borde.

Personer med handicap og bevægelseshæmmede personer skal ved reservation eller forudgående køb af billetter informere transportøren om deres særlige behov hvad angår

kahytsfaciliteter, siddeplads, nødvendige tjenesteydelser eller et eventuelt behov for at medbringe medicinsk udstyr. I tilfælde af behov for anden hjælp skal personer med handicap og bevægelseshæmmede personer informere transportøren eller terminaloperatøren mindst 48 timer i forvejen, og de skal møde op på et aftalt tidspunkt forud for det offentliggjorte ombordstigningstidspunkt på et nærmere angivet sted.

c) Ret til erstatning for tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler

I tilfælde, hvor en transportør eller en terminaloperatør ved fejl eller forsømmelse har forårsaget tab af eller skade på bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, der anvendes af en person med handicap eller en bevægelseshæmmet person, skal transportøren eller operatøren betale erstatning til personen svarende til omkostningerne ved nyanskaffelse af udstyret, eller hvis det er muligt at reparere udstyret, skal omkostningerne i forbindelse med reparationen dækkes.

Ret til at indgive klage til transportører og nationale håndhævelsesorganer

Passagererne kan indgive klage til transportører og terminaloperatører inden for to måneder efter den dato, hvor personbefordringen fandt sted eller skulle være fundet sted.

Transportøren eller terminaloperatøren skal iværksætte et system til klagebehandling. Transportøren eller operatøren skal inden for denne ramme inden en måned fra modtagelsen af klagen meddele passageren, hvorvidt det vurderes, at klagen er begrundet, om den bliver afvist, eller om den stadig er under behandling. Inden to måneder efter modtagelse af klagen skal transportøren eller terminaloperatøren give passageren et endeligt svar på klagen.

Passagerer kan indgive klager vedrørende påståede overtrædelser af forordning (EU) nr. 1177/2010 til de nationale håndhævelsesorganer.