

Streszczenie przepisów dotyczących praw pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową.¹

Z dniem 18 grudnia 2012 r. zaczęło obowiązywać rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową.

Przewidziano w nim minimalny zestaw praw pasażerów podróżujących:

- z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się w państwie członkowskim;
- z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, obsługiwanych przez przewoźników unijnych z portu znajdującego się w państwie trzecim do portu znajdującego się w państwie członkowskim, oraz
- rejsiem wycieczkowym, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się w państwie członkowskim.²

Rozporządzenia tego nie stosuje się jednak do niektórych kategorii usług transportu wodnego.³

Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 nie wyklucza prawa pasażerów do dochodzenia odszkodowania przed sądami krajowymi zgodnie z prawem krajowym w odniesieniu do indywidualnych szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług transportowych.

¹⁾ Streszczenie opracowane zgodnie z art. 23 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010. Niniejsze streszczenie nie ma wartości prawnej.

²⁾ Pasażerowie statków wycieczkowych nie mają prawa do zmiany trasy podróży i zwrotu kosztów w przypadku odwołania lub opóźnienia wypłynięcia ani prawa do zwrotu ceny biletu w przypadku opóźnienia przyplłynięcia.

³⁾ Nie dotyczy statków uprawnionych do przewozu nie więcej niż 12 pasażerów, statków, których załoga odpowiedzialna za eksploatację statku składa się z nie więcej niż trzech osób, usług przewozu pasażerskiego na odległość mniejszą niż 500 metrów w jedną stronę, rejsów wycieczkowych i rejsów krajoznawczych innych niż rejsy wycieczkowe oraz statków pozbawionych napędu mechanicznego, a także oryginalnych i pojedynczych replik historycznych statków pasażerskich zaprojektowanych przed 1965 r. i zbudowanych głównie z oryginalnych materiałów dopuszczonych do przewozu nie więcej niż 36 pasażerów.

Ponadto państwa członkowskie mogą podjąć decyzję o nie stosowaniu rozporządzenia, pod warunkiem, że prawa pasażerów zostały odpowiednio zagwarantowane w prawie krajowym, wobec statków morskich o tonażu poniżej 300 ton brutto eksploatowanych w transporcie krajowym do dnia 17 grudnia 2014 r. i na czas nieokreślony wobec usług przewozu pasażerskiego w ramach obowiązku użyteczności publicznej, zamówień publicznych na usługi lub usług zintegrowanych.

Prawo do informacji

Wszyscy pasażerowie podróżujący drogą morską lub drogą wodną śródlądową mają prawo do odpowiednich informacji podczas całej podróży. Prawo to obejmuje prawo do otrzymywania informacji na temat praw pasażerów i danych kontaktowych krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, oraz na temat warunków dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W razie odwołania lub opóźnienia wypłynięcia, pasażerowie mają prawo do informacji o opóźnieniu lub odwołaniu rejsu przez przewoźnika lub operatora terminalu nie później niż 30 minut po planowym czasie wypłynięcia i o spodziewanym czasie wypłynięcia i dopłynięcia z chwilą, gdy informacja taka staje się dostępna.

Prawo do niedyskryminacyjnych warunków umownych

Każda osoba ma prawo do tego, aby nie być dyskryminowaną, bezpośrednio lub pośrednio, ze względu na swoją przynależność państwową lub miejsce prowadzenia działalności przez przewoźnika lub sprzedawcę biletów w Unii przy zakupie biletów na usługi wodnego transportu pasażerskiego i rejsy wycieczkowe.

Prawo do opieki i pomocy

W przypadku opóźnienia przekraczającego 90 minut lub odwołania usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego, i o ile to możliwe, pasażerom oferuje się bezpłatne przekąski, posiłki lub napoje, w rozsądnej relacji do długości czasu oczekiwania.

W przypadkach, gdy opóźnienie lub odwołanie wypłynięcia związane jest z koniecznością przedłużenia pobytu przez pasażera o jedną lub więcej dodatkowych nocy, przewoźnik zapewnia mu odpowiednie nieodpłatne zakwaterowanie na pokładzie albo na lądzie oraz przewóz w obu kierunkach między terminalem portowym a miejscem zakwaterowania. Jeżeli przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane warunkami pogodowymi zagrażającymi bezpiecznej eksploatacji statku, jest on zwolniony z obowiązku zapewnienia zakwaterowania.

Pasażer nie ma prawa do pomocy przewoźnika, jeśli został poinformowany o odwołaniu lub opóźnieniu przed zakupem biletu, lub jeżeli odwołanie lub opóźnienie wynikły z winy pasażera.

Prawo do zmiany trasy podróży i zwrotu ceny biletu w przypadku odwołania lub opóźnienia wypłynięcia

W przypadku opóźnienia przekraczającego 90 minut w stosunku do planowanego czasu wypłynięcia lub odwołania usługi przewozu pasażerskiego, podróżni mają prawo do wyboru między:

- zmianą trasy podróży do miejsca docelowego bez dodatkowych kosztów, w najwcześniejszym możliwym terminie i w porównywalnych warunkach, a

- zwrotem ceny biletu w połączeniu, w odpowiednich przypadkach, z bezpłatną powrotną usługą przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Prawo do zażądania częściowego zwrotu ceny biletu w przypadku opóźnienia przybycia do miejsca przeznaczenia

Pasażerowie mogą domagać się zwrotu 25% ceny biletu od przewoźnika, jeżeli opóźnienie przybycia do miejsca przeznaczenia przekroczy:

- godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
- dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
- trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego dwudziestu czterech godzin; lub
- sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.

Pasażerowie mogą domagać się zwrotu 50% ceny biletu od przewoźnika, jeżeli opóźnienie przybycia do miejsca przeznaczenia przekroczy:

- dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
- cztery godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
- sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego dwudziestu czterech godzin; lub
- dwanaście godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.

Przewoźnik jest jednak zwolniony z obowiązku zapłaty odszkodowań na rzecz pasażerów w przypadku opóźnień w przybyciu, jeśli udowodni, że opóźnienie zostało spowodowane warunkami pogodowymi zagrażającymi bezpiecznej eksploatacji statku lub nadzwyczajnymi okolicznościami utrudniającymi wykonanie usługi przewozu pasażerskiego, których nie można było racjonalnie uniknąć.

Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej: oprócz ogólnych praw pasażerów, osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przysługują następujące prawa w trakcie podróży transportem wodnym, mające na celu zagwarantowanie im prawa do transportu na równi z innymi pasażerami:

a) prawo do dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, bez jakiegokolwiek dyskryminacji;

Przewoźnicy, biura podróży i operatorzy turystyczni nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania biletu ani przyjęcia danej osoby na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową.

W przypadku, gdy osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej nie może wejść na pokład statku ze względów bezpieczeństwa lub ze względu na ograniczenia wynikające z konstrukcji statku lub związane z infrastrukturą portu i jego wyposażeniem, przewoźnicy, biura podróży i operatorzy turystyczni muszą podjąć wszelkie racjonalne starania mające na celu zaproponowanie danej osobie akceptowalnego alternatywnego środka transportu. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które posiadają rezerwację i uprzedziły przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach, ale mimo to nie zostały wpuszczone na pokład, mogą wybierać między zwrotem kosztów biletu a zmianą trasy, przy czym ta druga opcja uzależniona jest od spełnienia wymogów bezpieczeństwa.

Przewoźnicy, biura podróży lub operatorzy turystyczni nie mogą żądać od osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby ponosiła ona wyższy koszt z tytułu rezerwacji lub zakupu biletów. Bilety i rezerwacje udostępnia się osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na takich samych warunkach jak pozostałym pasażerom.

Przewoźnicy i operatorzy terminali stwarzają osobom niepełnosprawnym, osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osobom im towarzyszącym takie warunki dostępu do transportu, aby nie były one dyskryminacyjne.

b) prawo do szczególnej pomocy

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do bezpłatnej pomocy ze strony przewoźników i operatorów terminali w portach i na pokładzie statków, w tym w trakcie wchodzenia na pokład i schodzenia z niego.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących, wymaganych usług lub o potrzebie wniesienia na pokład sprzętu medycznego. W przypadku jakiegokolwiek innej pomocy, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika lub operatora terminalu z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin oraz muszą stawić się w ustalonym terminie przed opublikowanym czasem wejścia na pokład w wyznaczonym miejscu.

c) prawo do odszkodowań z tytułu utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się

Jeżeli przewoźnik lub operator terminalu z własnej winy lub wskutek własnego zaniedbania doprowadził do utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub innego

sprzętu specjalistycznego używanego przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, jest on zobowiązany do zapłaty osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej odszkodowania odpowiadającego wartości odtworzeniowej tego sprzętu lub, jeżeli możliwe jest jego naprawienie, kosztem związanym z naprawą.

Prawo do składania skarg u przewoźników i w krajowych organach odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Pasażerowie mogą kierować skargi do przewoźników i operatorów terminali w terminie dwóch miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa lub w którym powinna była ona zostać wykonana.

Przewoźnik lub operator terminalu musi posiadać system rozpatrywania skarg. W ramach tego systemu musi on powiadomić pasażera w terminie jednego miesiąca od otrzymania skargi, czy uważa skargę za zasadną, czy ją odrzuca czy też jest ona nadal rozpatrywana. Przewoźnik lub operator terminalu ma obowiązek udzielić pasażerowi ostatecznej odpowiedzi w terminie dwóch miesięcy od otrzymania skargi.

Pasażerowie mogą wносить skargi dotyczące domniemych naruszeń rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

Egzekwowanie praw pasażerów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów i w ramach równoważnych mechanizmów

W państwach członkowskich wyznaczone krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów egzekwują prawa i obowiązki określone w rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 w zakresie usług przewozu pasażerskiego i rejsów wycieczkowych z portów położonych na terytorium danego państwa członkowskiego oraz usług przewozu pasażerskiego z państw trzecich do tych portów.

W przypadku gdy państwo członkowskie podejmuje decyzję o zwolnieniu pasażerskich usług przewozowych objętych zakresem zamówień publicznych na usługi lub usług zintegrowanych ze stosowania przedmiotowego rozporządzenia, musi ono zapewnić wdrożenie równoważnego mechanizmu egzekwowania praw pasażerów.

Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej z armatorem pasażerowi przysługuje prawo odwołania do organu rozpatrującego skargi pasażerów w zakresie tego rozporządzenia wg terytorialnej przynależności jego działania:

Dyrektor Urzędu Morskiego w Gdyni, ul. Chrzanowskiego 10, 81-338 Gdynia,

Dyrektor Urzędu Morskiego w Szczecinie, Plac Stefana Batorego 4, 70-207 Szczecin.