

Matkustajien oikeudet

Meri- ja sisävesiliikenteen matkustajana oikeuksiasi suojellaan asetuksella (EU) N:o 1177/2010. Tätä asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka:

- Nousevat laivaan EU:n jäsenvaltion alueella
- Matkustavat kolmannessa maassa sijaitsevan sataman ja EU:n jäsenvaltion välillä
- Matkustavat risteilyaluksilla, jotka lähtevät EU:n alueella sijaitsevasta satamasta.

Huom: Tietyt vesiliikenteen palvelut on vapautettu tästä asetuksesta. Se ei estä sinua hakemasta korvausta jäsenvaltioiden tuomioistuimissa kansallisen lainsäädännön mukaisesti peruutuksista tai viivästyksistä aiheutuneista henkilökohtaisista vahingoista.

Oikeus saada tietoa

Sinulla on oikeus saada selkeää tietoa koko matkasi ajan, mukaan lukien matkustajan oikeudet, kansallisten täytäntöönpanoelinten yhteystiedot ja vammaisten tai liikuntarajoitteisten matkustajien esteettömyys.

Jos matkasi peruuntuu tai viivästyy, sinulla on oikeus saada tieto 30 minuutin kuluessa aikataulun mukaisesta lähtöajasta ja saada päivityksiä heti, kun uusia tietoja on saatavilla.

Oikeus syrjimättömiin sopimusehtoihin

Lippujen on oltava kaikkien matkustajien saatavilla riippumatta kansallisuudesta tai siitä, missä liikenteenharjoittaja tai lipunmyyjä sijaitsee EU:n alueella. Sinua suojellaan suoralta tai epäsuoralta syrjinnältä.

Oikeus palveluun ja apuun

Jos matkustajaliikenne tai risteilypalvelut peruuntuvat tai myöhästyvät yli 90 minuuttia, matkustajilla on oikeus saada apua. Tähän kuuluu mahdollisuuksien mukaan myös ilmaiset välipalat, ateriat tai virvokkeet kohtuullisessa määrin odotusaikana.

Yön yli tapahtuvan viivästymisen tai peruutuksen yhteydessä liikenteenharjoittajan on tarjottava maksuton majoitus aluksella tai hotellissa sekä kuljetus satamaterminaalin ja majoituspaikan välillä. Jos liikenteenharjoittaja voi kuitenkin osoittaa, että peruutus tai viivästyminen johtui sääolosuhteista, jotka vaaransivat aluksen turvallisen toiminnan, se on vapautettu maksuttoman majoituksen tarjoamisesta.

Matkustajalla ei ole oikeutta avustukseen, jos hänelle on ilmoitettu peruutuksesta tai viivästyksestä ennen lipun ostamista tai jos häiriö johtuu matkustajan omista toimista.

Oikeus reitin muuttamiseen tai korvaukseen

Jos lähtösi viivästyy yli 90 minuuttia tai peruuntuu, voit valita seuraavista vaihtoehdoista:

- Uudelleenreititys lopulliseen määränpäähän ilman lisäkustannuksia.
- Matkustajilla on oikeus saada lipun hinta hyvitettyä kokonaisuudessaan ja tarvittaessa ilmainen paluu alkuperäiseen lähtöpaikkaan mahdollisimman pian kuljetussopimuksen ehtojen mukaisesti.

Oikeus osittaiseen lipun hinnan palautukseen lopulliseen määränpäähän saapumisen viivästymisen vuoksi.

Matkustajilla on oikeus korvaukseen, jos matka viivästyy aikataulun mukaisesta saapumisajasta lopulliseen määränpäähän. Korvauksen määrä riippuu viivästykseen pituudesta ja kokonaismatka-ajasta:

- **25 % lipun hinnasta** voidaan vaatia, jos viivästys on:
 - 1 tunti enintään 4 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 2 tuntia yli 4 tuntia mutta enintään 8 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 3 tuntia 8–24 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 6 tuntia yli 24 tuntia kestäväillä matkoilla.
- **50 % lipun hinnasta** voidaan vaatia, jos viivästys on:
 - 2 tuntia enintään 4 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 4 tuntia yli 4 tuntia mutta enintään 8 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 6 tuntia 8–24 tuntia kestäväillä matkoilla.
 - 12 tuntia yli 24 tuntia kestäväillä matkoilla.

Liikenteenharjoittaja ei kuitenkaan ole velvollinen maksamaan korvausta, jos viivästys johtui epäsuotuisista sääolosuhteista, jotka tekivät aluksen toiminnan vaaralliseksi, tai poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää kohtuullisista varotoimista huolimatta.

Valitukset

Matkustajilla on oikeus tehdä valituksia sekä liikenteenharjoittajalle että kansallisille täytäntöönpanoelimille kahden kuukauden kuluessa siitä päivästä, jona palvelu tarjottiin tai jona se olisi pitänyt tarjota.

Kun valitus on vastaanotettu:

- Liikenteenharjoittajan tai terminaalin pitäjän on ilmoitettava matkustajalle kuukauden kuluessa, onko valitus hyväksytty, hylätty vai onko se edelleen käsiteltävänä.
- Lopullinen vastaus on annettava viimeistään kahden kuukauden kuluttua valituksen vastaanottamisesta.

Jos matkustaja katsoo, että liikenteenharjoittaja on rikkonut asetuksen (EU) N:o 1177/2010 säännöksiä, hän voi tehdä valituksen myös asianomaiselle kansalliselle täytäntöönpanoelimelle.

Matkustajien oikeuksien täytäntöönpano

Kunkin jäsenvaltion nimeämät kansalliset täytäntöönpanoelimet valvovat asetuksessa (EU) N:o 1177/2010 määriteltyjä matkustajien oikeuksia ja velvollisuuksia EU:n jäsenvaltioiden satamista lähtevien tai niihin saapuvien liikennepalvelujen osalta.

Joissakin tapauksissa jäsenvaltiot voivat vapauttaa tietyt palvelut tästä asetuksesta edellyttäen, että ne tarjoavat vastaavan mekanismin matkustajien oikeuksien suojelemiseksi.

Tämä tiivistelmä on laadittu asetuksen (EU) N:o 1177/2010 23 artiklan 2 kohdan mukaisesti, eikä sillä ole oikeudellista arvoa.

Risteilymatkustajat: Risteilymatkustajilla ei ole oikeutta korvauksiin, reittimuutoksiin tai lipunpalautuksiin, jos matka peruuntuu, lähtö viivästyy tai saapuu myöhässä.

Poikkeukset

Asetusta ei sovelleta seuraaviin:

- Enintään 12 matkustajaa kuljettavat alukset
- Alukset, joiden miehistö on alle kolmihenkinen
- Matkustajaliikenne, joka kattaa alle 500 metrin pituisen yhdensuuntaisen matkan.
- Retket ja huvimatkat (lukuun ottamatta risteilyjä)
- Muulla kuin mekaanisella käyttövoimalla kulkevat alukset
- Ennen vuotta 1965 suunnitellut historialliset alukset (ja jäljennökset), jotka on valmistettu pääasiassa alkuperäisistä materiaaleista ja joihin mahtuu enintään 36 matkustajaa.

Myös tietyt kotimaan liikenteen palvelut tai julkisten sopimusten piiriin kuuluvat palvelut voidaan vapauttaa, jos matkustajien oikeudet on suojattu riittävästi kansallisella lainsäädännöllä.

Jos haluat lisätietoja tai tehdä valituksen, täytä valituslomake.