

Datum/ 1.6.2015
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/24456/07.00.03.00/2015

Rapport om genomförande av förordning EU (1177/2010) om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar

Passagerarnas rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar trädde i kraft 18.12.2012. EU är det första område i världen där passagerares rättigheter har säkerställts för varje trafikslag separat. I förordningen EU 1177/2010 föreskrivs bland annat om passagerares rättigheter vid inställda turer och förseningar, rätt för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet att få avgiftsfri assistans i hamnar och på fartyg.

Enligt artikel 26 ska de myndigheter som svarar för verkställandet av artikeln vartannat år offentliggöra en rapport om sin verksamhet med bland annat en beskrivning av de åtgärder som vidtagits för att genomföra denna förordning och statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Den verksamhetsberättelse som nu publiceras är den första i sitt slag och gäller perioden 18.12.2012–31.12.2014. Denna rapport är ett resultat av ett samarbete mellan de myndigheter som bevakar passagerarnas rättigheter i Finland.

Behöriga myndigheter i Finland

Varje medlemsstat ska utse en eller flera myndigheter med ansvar för att förordningen verkställs. I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafiksäkerhetsverket Trafi för att förordningen verkställs. Behörig myndighet i passagerarnas enskilda tvistemål är Konsumenttvistenämnden för resekonsumenter och Trafi för affärsresenärer. För landskapet Ålands del verkar dessutom som behörig myndighet för resekonsumenter enligt 5 kap. 30 § 10 punkten i självstyrelselagen för Åland en särskild nämnd som motsvarar konsumenttvistenämnden, Ålands Konsumenttvistenämnd.

Konsumentombudsmannen

Den centrala uppgiften för konsumentombudsmannen är att övervaka efterlevnaden av konsumentskyddslagen liksom även ett flertal andra lagar som har stiftats till skydd för konsumenten. Tillsynen inriktar sig i synnerhet på en kontroll av lagligheten i marknadsföring, avtalsvillkor och indrivning. Syftet med tillsynen är att få ett företag att upphöra med eller ändra på lagstridig marknadsföring eller oskäligen avtalsvillkor.

Konsumentombudsmannen handlägger i regel inte enskilda tvistemål i vilka en konsument söker gottgörelse för ett fel hos en vara eller en tjänst. Dessa fall handläggs av konsumentrådgivare och av konsumenttvistenämnden.

Trafi

Trafi utvecklar trafiksystemets säkerhet, främjar trafikens miljövänlighet och ansvarar för myndighetsuppgifter inom trafiksystemet. Trafi övervakar uppgifter som hänför sig till trafikmarknaden samt efterlevnaden av regler och bestämmelser för transportsystemet. Trafi ser till att trafiksystemet fungerar samt utfärdar behövliga tillstånd, godkännanden och övriga beslut samt bestämmelser för branschen. Trafi strävar även efter att skapa förutsättningar för en innovativ utveckling av smart trafik.

Trafi bevakar båtpassagerarnas intressen till den del frågorna inte omfattas av konsumentombudsmannens behörighet. Trafi övervakar även att rättigheterna för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga verkställs och att klagomålen behandlas. Dessutom handlägger Trafi klagomål från affärsresenärer. Trafis behörighet regleras i 15 kap. 26 § i sjölagen (674/1994).

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars medlemmar på ett jämlikt sätt representerar konsumenter och näringsidkare. Konsumenttvistenämnden behandlar reklamationer som lämnats av konsumenter. Nämndens beslut är rekommendationer och kan inte verkställas med tvångsåtgärder. Nämndens handläggning är avgiftsfri.

Konsumenttvistenämnden utövar inte egentlig tillsyn, utan verkar som ett alternativt organ för avgörande av tvistemål.

Ålands Konsumenttvistenämnd

Enligt 5 kap. 30 § 10 punkten i självstyrelselagen för Åland (1144/1991) sköts de uppgifter som i riket handhas av konsumenttvistenämnden av en särskild nämnd som tillsatts av landskapsregeringen, (Ålands Konsumenttvistenämnd). Den nämnd som handlägger konsumentklagomål på Åland tillämpar samma materiella konsumentskyddslagstiftning som konsumenttvistenämnden. Nämndens behörighet motsvarar konsumenttvistenämndens behörighet. Den nämnd som tillsatts av Ålands landskapsregering har behörighet att handlägga klagomål där en part är bosatt eller har sin hemvist i landskapet eller klagomål som hänför sig till lokal verksamhet i landskapet.

Uppgifter om reklamationer som mottagits av myndigheterna

I Finland handläggs reklamationer från passagerare såväl av Konsumenttvistenämnden som av Trafi. Konsumenttvistenämnden behandlar reklamationer som lämnats av konsumenter, medan affärsresenärer kan vända sig till Trafi i fall av problem. Trafi behandlar även klagomål som gäller rättigheter för passagerare med nedsatt funktionsförmåga. Dessutom handläggs klagomål från konsumenter av Ålands Konsumenttvistenämnd som motsvarar konsumenttvistenämnden.

Om en passagerare vill lämna ett klagomål och söka ersättning av trafikidkaren i enlighet med förordningen, ska personen alltid först vända sig till operatören för rederibolaget eller hamnen. Ett klagomål ska lämnas till trafikidkaren inom tre månader räknat från tidpunkten för resan. Om klagomålet till trafikidkaren inte leder till resultat, kan passageraren lämna klagomålet till myndigheten. Klagomålet ska lämnas skriftligen.

Passagerarnas rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar trädde i kraft 18.12.2012, men klagomål som gäller båtpassagerares rättigheter har hittills lämnats till myndigheterna i ringa omfattning. Konsumenttvistenämnden fick under perioden 18.12.2012–31.12.2013 sammanlagt nio klagomål eller förfrågningar som

gällde båtresor. Fem fall gällde en inställd tur. Fyra av fallen hänförde sig likväl inte direkt till förordningen. År 2014 behandlades i Konsumenttvistenämnden sex klagomål som gällde båtresor. Största delen av de klagomål som nådde Konsumenttvistenämnden avgjordes genom förlikning mellan passageraren och trafikidkaren.

Trafi har kontaktats ännu färre gånger. Under år 2013 kontaktades Trafi endast en gång i fråga om en båtresa. Frågan hänförde sig emellertid inte direkt till förordningen. År 2014 förekom inga som helst kontakter som hade någon anknytning till båtresor. Således mottog Trafi inga egentliga klagomål före utgången av år 2014.

I landskapet Åland handläggs klagomål från konsumenter av Ålands Konsumenttvistenämnd som under granskningsperioden kontaktades en enda gång år 2014. Förfrågningen gällde det belopp som debiterades för ändring av en bokning och hänförde sig således inte direkt till förordningen.

Tillsynsåtgärder

I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafi för passagerarnas rättigheter. Tillsynen utövas i samarbete och båda myndigheterna deltar även aktivt i samarbetet med intressentgrupperna. Konsumentombudsmannen samarbetar bland annat med konsumentorganisationerna, researrangörerna samt Konsumenteuropa. Trafi är å sin sida engagerat i ett intensivt samarbete exempelvis med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet.

Vardera myndigheten medverkar likaså aktivt i samarbetet mellan de myndigheter som bevakar passagerares rättigheter i EU-länderna. Samarbete bedrivs i synnerhet med grannländerna Sverige och Estland. Ett informationsevenemang anordnades 25.9.2013 i hamnen i Helsingfors och Tallinn av Konkurrens- och konsumentverket, Europeiska konsumentcentralen i Finland samt Estlands konsumentmyndighet för bevakning av båtpassagerares rättigheter (Tarbijakaitseamet). Experter från ämbetsverken gick även ombord på fartyg i trafik mellan Helsingfors och Tallinn. Syftet med evenemanget var att informera passagerarna om deras rättigheter. Vid detta tillfälle distribuerades ett stort antal broschyrer till passagerarna samt affischer och annat material till hamnarnas operatörer och rederibolagen. Därvid kartlades också kännedomen om båtpassagerarnas rättigheter med hjälp av en liten utfrågning. Evenemanget fick även publicitet i såväl finska som estniska medier.

Konsumentombudsmannen utövar tillsyn över passagerarnas rättigheter med tanke på konsumentkollektivet

Konsumentombudsmannen får årligen tusentals anmälningar och förfrågningar från konsumenter, företag, andra myndigheter och organisationer. Allt material går igenom och registreras i Konkurrens- och konsumentverkets datasystem. Konsumentombudsmannen använder i sitt val av vart och ett tillsynsobjekt den information som inkommit. Konsumentombudsmannen kan även på eget initiativ ingripa i problem som han eller hon lagt märke till. Frågor som framkommit handläggs ofta som mer omfattande helheter och då ingriper man ofta i ett flertal problem på samma gång.

Enligt lagen ska konsumentombudsmannen i synnerhet befatta sig med områden som har stor betydelse för konsumenterna eller inom vilka problem oftast kan antas förekomma bland konsumenterna. Tillsynen ska också på ett varierande sätt omfatta olika branscher. Även det konsumentpolitiska program som är i kraft påverkar vilka frågor konsumentombudsmannen vid respektive tidpunkter betonar i

sin verksamhet. Tills vidare har konsumentombudsmannen endast fått ett fåtal förfrågningar som hänför sig till förordningen. Med beaktande av det stora antalet passagerare som färdas mellan Finland och Sverige samt Finland och Estland, förekommer det endast sällan att konsumenterna lämnar klagomål om rederibolagen. I stället för förordningen har kontakterna snarare kommit att gälla frågor om marknadsföringen.

Konkurrens- och konsumentverkets webbplats innehåller täckande information om resor och passagerares rättigheter (www.kkv.fi). Konsumentrådgivningen bistår konsumenten avgiftsfritt vid jämkning i eventuella tvister. Dessutom kan företag hos Konkurrens- och konsumentverket samt magistraternas konsumentjuridiska rådgivare be om allmänna anvisningar i konsumenträttsliga frågor. På begäran kan konsumentombudsmannen även anordna utbildning om passagerares och konsumenters rättigheter.

Tillsynen hos Trafi styrs av en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell

Hos Trafi utövas tillsynen enligt en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell. Tillsynen är systematisk och genomförs i enlighet med en tillsynsplan som görs upp en gång per år. I tillsynsplanen beaktas de krav som bestämmer tillsynen, prioritering, risker, resurser samt kostnadseffektivitet. Den årliga tillsynsplanen utgör en del av ett långsiktigt ramprogram.

Trafi övervakar sjöfartens säkerhet och avser i sin verksamhet att förbättra säkerhetskulturen till sjöss. Trafi har en betydande roll både då det gäller att slå vakt om sjöfararnas yrkeskompetens och att sörja för fartygens säkerhet med hjälp av besiktningar och inspektioner. Trafiksäkerhetsverket svarar bland annat för fartygssäkerheten, fartygs- och hamnskyddet, säkerheten inom båtsporten och tillsynen över dessa i Finland. Dessutom omfattar Trafis uppgifter säkerhetsbedömning av hamnanläggningar och hamnar, godkännande av områden som hamnskyddsområden samt hamnanläggningars och hamnars skyddsplaner. Trafi svarar också för de första och de periodiska inspektionerna av skyddsåtgärderna i hamnanläggningarna och hamnarna.

Trafis tjänstemän förrättar inspektioner och granskningar som syftar till att säkerställa att fartyg som trafikerar finska farvatten och finska hamnar uppfyller fastställda krav. Trafis tillsynsuppdrag omfattar hela sektorn för trafik till sjöss och på inre vattenvägar, såsom trafikidkare, hamnar, hamnterminaler, fartyg, terminaloperatörer samt fartygspersonalens yrkeskompetens. Passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar bevakas vid sidan av övrig tillsyn.

Förutom på Trafis webbplats (www.trafi.fi) offentliggörs information om passagerares rättigheter med hjälp av sociala medier, Facebook och Twitter. Trafi medverkar årligen i ett flertal evenemang och mässor som även omfattar teman om passagerares rättigheter.

Närmare information ges av

Kirsi Tervola, specialsakkunnig, tfn 029 534 7259, [Kirsi.Tervola\(at\)trafi.fi](mailto:Kirsi.Tervola(at)trafi.fi)

