

Päiväys/ 1.6.2017
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/184484/06.01.08.00/2017

Rapport om genomförande av förordning EU (1177/2010) om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar 2015–2016

Passagerarnas rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar trädde i kraft 18.12.2012. EU är det första området i världen där passagerares rättigheter har tryggats separat för varje trafikform. 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 förordningen, statistiska uppgifter om klagomål och sanktioner som tillämpats. Denna rapport gäller perioden 1.1.2015–31.12.2016. Rapporten är ett resultat av 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 (Trafafi) för att förordningen verkställs.

Behörig myndighet i handläggningen av passagerares enskilda tvistemål är Konsumenttvistenämnden för resekonsumenter och Trafafi för affärsresenärer samt passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet. För landskapet Ålands del handläggs tvistemål dessutom av 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 fokuserar sig i synnerhet på en kontroll av lagligheten i marknadsföring, förfaranden i kundrelationer, avtalsvillkor och indrivning. Syftet med tillsynen är att få ett företag att upphöra med eller ändra på lagstridig marknadsföring eller oskäligen avtalsvillkor.

Konsumentombudsmannen behandlar inte enskilda tvistemål, där konsumenten ansöker om kompensation för en defekt vara eller tjänst. Dessa fall behandlas av konsumenträttsrådgivarna och 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 rättsnormer för sitt verksamhetsområde. Trafi strävar även efter att skapa förutsättningar för en innovativ utveckling av smart trafik.

Trafi övervakar sjöfartens säkerhet och avser i sin verksamhet att förbättra säkerhetskulturen till sjöss. Trafis tillsynsuppdrag omfattar hela sektorn för trafik till sjöss och på inre vattenvägar, såsom trafikidkare, hamnar, hamnterminaler, fartyg, terminaloperatörer samt fartygspersonalens yrkeskompetens. Trafi svarar bland annat för fartygssäkerheten, fartygs- och hamnskyddet, säkerheten inom båtsporten och tillsynen över dessa i Finland. Trafi för också fartygs- och sjömansregistren.

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, som 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 och ADR-organ.

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 tillämpar samma materiella konsumentskyddslagstiftning som konsumenttvistenämnden och nämndens behörighet motsvarar konsumenttvistenämndens behörighet. Ålands Konsumenttvistenämnd 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 2015–2016

I Finland handläggs reklamationer från passagerare av Konsumenttvistenämnden, Trafi och Ålands Konsumenttvistenämnd. 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 funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga. För landskapet Ålands del handläggs tvistemål av Ålands Konsumenttvistenämnd.

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 två månader räknat från tidpunkten för resan. Om klagomålet till trafikidkaren inte

leder till resultat, kan passageraren lämna klagomålet till myndigheten. Klagomålet ska lämnas skriftligen.

Myndigheterna har hittills fått endast ett fåtal klagomål som gäller båtpassagerares rättigheter årligen. År 2015 fick Konsumenttvistenämnden tio klagomål som gällde båtresor och 2016 fick nämnden 13 klagomål. Trafi fick fyra klagomål som gällde båtresor under 2015 och tre klagomål under 2016. Ålands Konsumenttvistenämnd mottog inga som helst kontakter som hade någon anknytning till förordningen under perioden 2015–2016.

Tillsynsåtgärder 2015–2016

I Finland ansvarar konsumentombudsmannen och Trafi för tillsynen över passagerarnas rättigheter. Tillsynen utövas i samarbete och båda myndigheterna deltar även aktivt i samarbetet med intressentgrupperna. Konsumentombudsmannen samarbetar bland annat med konsumentorganisationerna och researrangörerna samt med Konsumenteuropa. Trafi är å sin sida engagerat i ett intensivt samarbete exempelvis med trafikaktörer och 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.

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 den information som inkommit i sitt val av vart och ett tillsynsobjekt. 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. Tills vidare har konsumentombudsmannen endast fått mycket få förfrågningar med anknytning 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 samt problem med bokningar och servicen.

På Konkurrens- och konsumentverkets webbplats finns täckande information om resor och passagerares rättigheter (www.kkv.fi). Konsumentrådgivningen bistår konsumenten avgiftsfritt med råd och medlingshjälp i eventuella tvister. Dessutom kan företag be Konkurrens- och konsumentverket samt magistraternas konsumentjuridiska rådgivare om allmänna anvisningar i konsumenträttsliga frågor.

Tillsynen hos Trafi styrs av en prestations- och riskbaserad tillsynsmodell

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

Trafi deltog i Resemässan både 2015 och 2016. Evenemanget lockar cirka 50 000 besökare årligen och nästan 20 000 yrkesutbildade personer inom resebranschen deltar. Trafis tema på mässan var båda åren passagerares rättigheter enligt EU:s förordning och säkerhetskontroller på flygplatsen. På mässan informerades om passagerares rättigheter och gjordes båda åren en liten enkät bland mässbesökarna angående hur väl de känner sina rättigheter. År 2015 besvarades enkäten av mer än 500 och 2016 av cirka 800 mässbesökare.

År 2016 informerade Trafi trafikidkarna om rättigheterna för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga vid evenemang för intressentgrupper som ordnades för företagare som driver passagerarfartyg i inrikes fart. För evenemangen producerades en videoföreläsning, som också publicerades på internet.

I slutet av 2016 genomförde Trafi också en enkät angående rättigheterna för passagerare med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga bland trafikidkare och hamnoperatörer som omfattas av förordningens tillämpningsområde. Svarsprocenten för enkäten var emellertid mycket låg, så Trafi överväger fortsatta åtgärder i frågan.

Utöver på Trafis webbplats (www.trafi.fi) ges information om passagerares rättigheter också i sociala medier, såsom på Facebook och Twitter. Trafi deltar varje år i många evenemang och flera mässor. Vid dessa tillfällen betonas också teman med anknytning till passagerarens rättigheter.

Ytterligare upplysningar

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