

# Sammendrag av bestemmelser om passasjerers rettigheter på reise til sjøs og på innlands vannvei<sup>1</sup>

Forordning (EU) nr. 1177/2010 om passasjerers rettigheter på reise til sjøs og på innlands vannvei (båtpassasjerrettighetsforordningen) trådte i kraft i EØS 1. juni 2016.<sup>2</sup>

Den inneholder bestemmelser om et minimum av rettigheter for passasjerer som reiser:

- med persontransport hvor ombordstigningshavnen ligger på en medlemsstats territorium,
- med persontransport foretatt av en EU/EØS-transportør fra en havn i et tredjeland til en havn på en medlemsstats territorium og
- på et cruise der ombordstigningshavnen ligger på en medlemsstats territorium<sup>3</sup>.

Visse former for sjøtransport<sup>4</sup> er likevel ikke omfattet av forordningen.

Båtpassasjerrettighetsforordningen er ikke til hinder for at passasjerer kan kreve erstatning ved nasjonale domstoler i henhold til nasjonal lovgivning for individuelle tap oppstått som følge av innstilt eller forsinket transport.

## Rett til informasjon

Alle passasjerer som reiser til sjøs eller i indre farvann, har rett til tilstrekkelig informasjon under hele reisen. Dette innebærer rett til informasjon om passasjerrettigheter og kontaktopplysninger til de nasjonale tilsynsorganene, samt om adgangsbetingelser for transport av personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne.

Ved innstilte eller forsinkede avganger har passasjerene rett til å bli informert av transportøren eller terminaloperatøren om forsinkelsen eller innstillingen senest 30 minutter etter fastsatt avgangstid, og om beregnet avgang- og ankomsttid så snart denne informasjonen foreligger.

## Rett til ikke-diskriminerende kontraktvilkår

Alle passasjerer har rett til å ikke bli diskriminert, verken direkte eller indirekte, på bakgrunn av deres nasjonalitet eller transportørens eller billettutstederens etableringssted i EU/EØS, ved kjøp av billetter til persontransport og cruise.

---

<sup>1</sup> Sammendraget er utarbeidet i overensstemmelse med artikkel 23(2) i forordning (EU) nr. 1177/2010. Dette sammendraget er ikke rettslig bindende. Uoffisiell oversettelse av EFTAs overvåkningsorgan.

<sup>2</sup> I Norge trådte forordningen i kraft 1. juni 2016.

<sup>3</sup> Cruisepassasjerer har ikke rett til omruting av reisen og refusjon ved innstilt eller forsinket avgang, og de har ikke rett til kompensasjon i form av avslag i billettprisen ved forsinket ankomst.

<sup>4</sup> Skip som har tillatelse til å transportere opptil 12 passasjerer, skip med en besetning med ansvar for skipets drift på høyst 3 personer, personbefordring der den samlede rute i den ene retning er under 500 meter, utflukter og sightseeing som ikke er cruise og skip som ikke drives ved mekanisk kraft samt originale og individuelle kopier av historiske passasjerskip fra før 1965 som hovedsakelig er bygget av originale materialer og som har tillatelse til å befordre opptil 36 passasjerer, er unntatt.

Dessuten kan medlemsstatene beslutte å ikke benytte forordningen på skip som seiler i innenriksfart og som veier mindre end 300 bruttotonn inntil den 17. desember 2014, og i en ubegrenset periode på personbefordring som er omfattet av forpliktelser til offentlig tjeneste, offentlige tjenstekontrakter eller integrerte tjenester, såfremt passasjerrettighetene sikres i tilstrekkelig omfang i samsvar med den nasjonale lovgivningen.

### **Retten til omsorg og assistanse**

Ved forsinkelse på mer enn 90 minutter eller innstilling av persontransport eller cruise skal passasjerer, hvor dette med rimelighet er mulig, tilbys gratis snacks, mat eller forfriskninger i rimelig forhold til ventetiden.

Ved forsinket eller innstilt avgang som krever en eller flere ekstra overnattinger, skal transportøren tilby passasjerer tilfredsstillende overnattingsmulighet gratis, enten om bord eller på land, samt transport mellom havneterminalen og overnattingsstedet. Dersom en transportør kan bevise at forsinkelsen eller innstillingen skyldes værforhold som vanskeliggjør sikker drift av fartøyet, er vedkommende ikke forpliktet til å tilby gratis overnatting.

Transportøren er ikke forpliktet til å yte assistanse dersom passasjerer før billett kjøpet får opplyst at reisen er forsinket eller innstilt, eller dersom avgangen er forsinket eller innstilt på grunn av en feil som skyldes passasjerer.

### **Retten til ny reiserute og refusjon ved forsinkede eller innstilte avganger**

Ved innstilt persontransport eller forsinkelse på mer enn 90 minutter fra fastsatt avgangstid har passasjerer rett til å velge mellom:

- snarest mulig ny reiserute til det endelige bestemmelsesstedet på sammenlignbare vilkår, og uten ekstra kostnad og
- refusjon av billettprisen og, dersom det er relevant, snarest mulig gratis transport tilbake til det første avgangsstedet, som fastsatt i transportavtalen.

### **Retten til delvis kompensasjon for billettprisen ved forsinket ankomst til det endelige bestemmelsesstedet**

Passasjerer kan kreve kompensasjon for 25 % av billettprisen fra transportøren ved forsinket ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet med mer enn:

- én time for en reise med fastsatt varighet på inntil fire timer;
- to timer for en reise med fastsatt varighet på over fire timer, men ikke mer enn åtte timer;
- tre timer for en reise med fastsatt varighet på over åtte timer, men ikke mer enn tjuen timer; eller
- seks timer for en reise med fastsatt varighet på over tjuen timer.

Passasjerer kan kreve kompensasjon for 50 % av billettprisen fra transportøren dersom ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet forsinkes med mer enn:

- to timer for en reise med fastsatt varighet på inntil fire timer;
- fire timer for en reise med fastsatt varighet på over fire timer, men ikke mer enn åtte timer;
- seks timer for en reise med fastsatt varighet på over åtte timer, men ikke mer enn tjuen timer; eller
- tolv timer for en reise med fastsatt varighet på over tjuen timer.

Transportøren er likevel ikke forpliktet til å utbetale kompensasjon til passasjerer ved forsinket ankomst dersom vedkommende beviser at forsinkelsen skyldes værforhold som vanskeliggjør sikker drift av fartøyet, eller ekstraordinære omstendigheter som hindrer at persontransporten kan gjennomføres, og som ikke med rimelighet kunne vært unngått.

### **Retten til personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne:**

Utover de grunnleggende passasjerrettighetene har personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne følgende rettigheter når de benytter seg av sjøtransport, slik at de kan reise på like vilkår som andre passasjerer:

### **a) personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne har rett til adgang til transport uten noen form for diskriminering**

Transportører, reisebyråer og reisearrangører skal ikke nekte å godta en reservasjon, å utstede billett eller å ta om bord personer på grunnlag av nedsatt funksjonsevne eller bevegelsesevne.

Hvis det av sikkerhetsmessige grunner ikke er mulig å ta om bord en person med nedsatt funksjonsevne eller nedsatt bevegelsesevne, eller hvis ombordstigning er umulig på grunn fartøyets utforming eller havnens infrastruktur og utstyr, skal transportører, reisebyråer og reisearrangører gjøre alt som med rimelighet er mulig for å tilby vedkommende et akseptabelt transportalternativ. Personer med nedsatt funksjonsevne eller nedsatt bevegelsesevne som har opplyst transportøren om deres særlige behov, men likevel nektes ombordstigning, kan velge mellom refusjon og ny reiserute. Retten til å velge ny reiserute er betinget av at alle sikkerhetskrav er oppfylt.

Transportører, reisebyråer og reisearrangører kan ikke kreve en høyere pris for reservasjon eller billettkjøp av personer med nedsatt funksjonsevne eller personer med nedsatt bevegelsesevne. Reservasjoner og billetter skal tilbys personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne på samme vilkår som for alle andre passasjerer.

Transportører og terminaloperatører skal stille ikke-diskriminerende adgangsforhold til transport til rådighet for personer med nedsatt funksjonsevne, personer med nedsatt bevegelsesevne og ledsagere.

### **b) Rett til særlig assistanse**

Personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne har rett til gratis assistanse av transportører og terminaloperatører i havner og om bord på fartøy, herunder ved ombordstigning og ilandstigning.

Personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne skal når de reserverer eller forhåndskjøper billetten, melde fra til transportøren om sine spesielle behov med hensyn til lugar, sitteplass eller nødvendige tjenester, eller sitt behov for å medbringe medisinsk utstyr. Ved behov for annen hjelp skal personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne informere transportøren eller terminaloperatøren minst 48 timer i forveien, og de skal møte opp på et avtalt tidspunkt forut for det fastsatte ombordstigningstidspunktet på et nærmere angitt sted.

### **c) Rett til erstatning for tap av eller skade på bevegelseshjelpemidler**

Dersom en transportør eller en terminaloperatør ved feil eller forsømmelse har forårsaket tap av eller skade på bevegelseshjelpemidler eller annet spesielt utstyr som benyttes av en person med nedsatt funksjonsevne eller en person med nedsatt bevegelsesevne, skal transportøren eller operatøren betale erstatning tilsvarende omkostningene ved nyanskaffelse av utstyret, eller dersom det er mulig å reparere utstyret, tilsvarende omkostningene i forbindelse med reparasjonen.

### **Rett til å sende klage til transportører og nasjonale tilsynsorganer**

Passasjerene kan sende klage til transportører og terminaloperatører innen to måneder etter den datoen transporten ble eller skulle vært gjennomført.

Transportøren eller terminaloperatøren skal ha et system for klagebehandling. Innen én måned etter å ha mottatt klagen skal transportøren eller terminaloperatøren gi passasjereren melding om at klagen er tatt til følge, er avvist eller fortsatt er til behandling. Det endelige svaret skal gis senest to måneder etter at klagen er mottatt.

Passasjerer kan sende klager angående påståtte overtredelser av forordning (EU) nr. 1177/2010 til de nasjonale håndhevelsesorganer.

### **Håndhevelse av passasjerrettighetene**

De utpekte nasjonale håndhevelsesorganer håndhever rettigheter og forpliktelser under forordning (EU) nr. 1177/2010 vedrørende personbefordring og cruise fra havner som ligger på medlemsstatens område og passasjerseilas fra et tredjeland til disse havnene.

Der en medlemsstat har besluttet å unnta personbefordring som er omfattet av offentlige tjenestekontrakter eller integrerte tjenester fra forordningens anvendelsesområde, skal medlemsstaten sikre at det finnes en lignende håndhevelsesordning for passasjerrettigheter.

### **Kontaktopplysninger til Sjøfartsdirektoratet**

Postboks 2222

5509 Haugesund

Telefon: 5274 5000

[www.sdir.no](http://www.sdir.no)

[post@sdir.no](mailto:post@sdir.no)

### **Kontaktopplysninger til Transportklagenemda**

Øvre Slottsgate 18-20

0157 Oslo

Telefon: 2254 6000

[www.reiselivsforum.no](http://www.reiselivsforum.no)