

Sammendrag av bestemmelser om passasjerers rettigheter på reise til sjøs og på innlands vannvei¹

Forordning (EU) nr. 1177/2010 om passasjerers rettigheter på reise til sjøs og på innlands vannvei (båtpassasjerrettighetsforordningen) trer i kraft 18. desember 2012.²

Båtpassasjerrettighetsforordningen inneholder bestemmelser om minimumsrettigheter 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 territorium³.

Visse former for sjøtransport er likevel ikke omfattet av forordningen⁴.

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 på innlands vannvei har rett til tilstrekkelig informasjon under hele reisen, herunder retten til informasjon om passasjerrettigheter og kontaktinformasjon til de nasjonale tilsynsorganer, samt om adgangsbetingelser til transport for personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne.

¹ Sammendraget er utarbeidet i overensstemmelse med artikkel 23(2) i forordning (EU) nr. 1177/2010. Dette sammendraget er ikke rettslig bindende.

² I Norge trer forordningen i kraft 1. juli 2016.

³ Cruisepassasjerer har ikke rett til ny reiserute og refusjon ved innstilt eller forsinket avgang, og de har ikke rett til kompensasjon for billettprisen ved forsinket ankomst.

⁴ Fartøy som er sertifisert for inntil 12 passasjerer, fartøy der besetningen med ansvar for fartøyets drift utgjør høyst tre personer, persontransport der den totale strekningen er under 500 meter én vei, utflukter og sightseeing som ikke inngår i et cruise eller på fartøyer som ikke drives med mekanisk kraft, samt opprinnelige, historiske passasjerfartøyer og kopier av slike fartøyer, utformet før 1965 og bygd hovedsakelig av de opprinnelige materialene, og sertifisert for høyst 36 passasjerer, er ikke omfattet.

Medlemstatene kan, frem til 17. desember 2014, unnta sjøgående fartøyer i innenriksfart på under 300 bruttotonn fra anvendelsen av denne forordning og i en ubegrenset periode unnta persontransport som omfattes av forpliktelser til offentlig tjenesteyting eller kontrakter om offentlig tjenesteyting eller integrerte tjenester, forutsatt at passasjerrettighetene etter denne forordning er tilstrekkelig sikret i nasjonal rett.

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 avtalevilkår

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

Rett 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 han ikke forpliktet til å tilby gratis overnatting.

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

Rett 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.

Rett 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 passasjerene ved forsinket ankomst dersom han beviser at forsinkelsen skyldes værforhold som vanskeliggjør sikker drift av fartøyet, eller ekstraordinære omstendigheter som hinder for at persontransporten kan gjennomføres, og som ikke med rimelighet kunne vært unngått.

Rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne og personer med nedsatt bevegelsesevne:

Utover de grunnleggende passasjerrettigheter 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, utstede billett eller 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 bringe med seg 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 eller skade på forflytningsutstyr

Dersom en transportør eller terminaloperatør ved feil eller forsømmelse har forårsaket tap eller skade på forflytningsutstyr eller annet spesielt utstyr benyttet av en person med nedsatt funksjonsevne eller en person med nedsatt bevegelsesevne, skal transportøren eller operatøren betale erstatning tilsvarende gjenanskaffelsesverdien av det aktuelle utstyret, eller hvis det er mulig å reparere utstyret, tilsvarende reparasjonskostnadene.

Rett til å klage til transportører og nasjonale tilsynsorganer

Passasjerer kan klage til transportører og terminaloperatører innen to måneder fra den dag transporten ble utført eller skulle vært utført.

Transportøren eller terminaloperatøren skal ha en tilgjengelig ordning for klagebehandling. Innen én måned etter å ha mottatt klagen skal transportøren eller terminaloperatøren gi passasjeren 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 klage over en angivelig overtredelse av forordning (EU) nr. 1177/2010 til de nasjonale tilsynsorganer.

Håndheving av passasjerrettigheter

De utpekte nasjonale tilsynsorganer skal håndheve rettigheter og forpliktelser i henhold til forordning (EU) nr. 1177/2010 med hensyn til persontransport og cruise fra havner på dens territorium og persontransport fra en tredjestat til disse havner.

Medlemsstater som har valgt å unnta persontransport som omfattes av kontrakter til offentlig tjenesteyting eller integrerte tjenester fra forordningens anvendelsesområde, skal sørge for at det finnes en tilsvarende ordning for håndheving av passasjerrettigheter.

I Norge er **Sjøfartsdirektoratet** nasjonalt tilsynsorgan. Passasjerer kan i forbrukersaker klage til **Transportklagenemnda**. Transportklagenemnda skal etter klage fra en forbruker mekle i forbrukersaker som ikke er omfattet av saksområdet til et annet godkjent klageorgan etter lov 17. juni 2016 nr. 29 om klageorganer for forbrukersaker.

Kontaktopplysninger til Sjøfartsdirektoratet:

Postboks 2222
5509 Haugesund

Telefon: 52 74 50 00

post@sjofartsdir.no
www.sjofartsdir.no

Kontaktopplysninger til Transportklagenemnda:

Øvre slottsgate 18 - 20
0157 Oslo

Telefon: 22 54 60 00

www.reiselivsforum.no