

EU-FORORDNING 1177/2010 OM PASSASJERRETTIGHETER

EU-forordning 1177/2010 gjelder i medhold av sjøloven § 418 a for passasjertransport i Norge. Forordningen gir deg som passasjer følgende rettigheter (sammendrag)¹:

Assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne

- Personer med nedsatt funksjonsevne skal ikke diskrimineres. Denne passasjergruppen har krav på kostnadsfri assistanse etter sitt individuelle behov ved om bord- og i landstigning og om bord i fartøyet.²

Forsinket eller kansellert avgang

- Passasjer om bord har rett til informasjon om driftsavbrudd innen 30 minutter etter planlagt avgang, samt oppdatert informasjon når slik er tilgjengelig.
- Ved kansellering eller forsinkelse med mer enn 90 minutter etter ruteplan har passasjer etter forordningen krav på assistanse, omlegging av reisen, tilbakebetaling av billettpris, eller rett til delvis kompensasjon av billettpris ved mer enn 60 minutter forsinket ankomst.^{3 4}

Klage

Klager eller krav om kompensasjon skal innen to måneder sendes til:

Transportørens kontaktinformasjon

Passasjer som ønsker det, kan klage til Transportklagenemnda etter først å ha klaget til transportøren.

Transportklagenemnda
Øvre slottsgate 18 - 20
0157 OSLO
Telefon: 22 54 60 00

Sjøfartsdirektoratet er nasjonalt tilsynsorgan for forordningen:

Sjøfartsdirektoratet
Postboks 2222
5509 Haugesund
Telefon: 52 74 50 00

¹ Forordningen gjelder reiser på strekninger over 500 meter med passasjerfartøyer som har flere enn tre besetningsmedlemmer, og er sertifisert for over 12 passasjerer.

² Gjelder bare der transportøren blir varslet om reisen og det konkrete behovet for assistanse minst 48 timer før avgang. Selv om varsel ikke er mottatt innen fristen, skal transportøren likevel så langt som mulig gi assistanse slik at passasjeren kan reise med fartøyet.

³ Disse rettighetene gjelder bare etter at passasjer har kjøpt billett og bare dersom det er kjøpt billett med avgangstid opplyst på billetten. Rettigheter ved forsinket ankomst gjelder ikke når forsinkelse skyldes værforhold eller andre ekstraordinære omstendigheter.

⁴ Rett til assistanse ved forsinkelse gjelder bare reise fra havneterminal, og gjelder ikke dette fartøyet.