

## Passasjerrettigheter ved sjøreiser

*Under finner du en oversikt over passasjerrettigheter etter EU-forordning nr. 1177/2010 om passasjerers rettigheter på reise til sjøs. Noen av rettighetene avhenger av om du har kjøpt en pakkereise (cruise) eller om du har kjøpt en billett hvor formålet er persontarSPORT. Der det er forskjeller er dette spesifisert under.*

### Rett til informasjon

Alle passasjerer som reiser med Hurtigruten har krav på rimelig og nødvendig informasjon under hele reisen. Denne rettigheten omfatter retten til å bli informert om passasjerrettigheter og kontaktopplysninger til de nasjonale tilsynsorganene, samt om vilkårene for tilgjengelighet for transport av personer med nedsatt funksjonsevne og bevegelseshemninger.

Ved kansellering eller forsinket avgang har passasjerene rett til å bli informert senest 30 minutter etter oppsatt avgangstid. Passasjerene skal informeres om beregnet avgang- og ankomsttid så snart denne informasjonen blir tilgjengelig.

### Rett til ikke-diskriminerende kontraktvilkår

Alle passasjerer som reiser med Hurtigruten har rett til ikke å bli diskriminert, direkte eller indirekte, basert på deres nasjonalitet ved kjøp av billetter til passasjertransport og cruise.

### Rett til assistanse ved reise fra Hurtigrutens terminal i Bergen

Ved forsinkelser på mer enn 90 minutter eller ved kansellering av persontransport eller cruise, skal passasjerer tilbys gratis snacks, måltider eller forfriskninger som er rimelig sett i forhold til ventetiden, forutsatt at dette er tilgjengelig eller kan skaffes til veie på en rimelig måte.

Dersom en forsinket eller kansellert avgang gjør det nødvendig med én eller flere ekstra overnattinger for passasjerene, skal påstigende passasjerer tilbys nødvendig innkvartering gratis om bord eller i land og transport til og fra havneterminalen til overnattingsstedet.

Dersom kanselleringen eller forsinkelsen er forårsaket av værforhold som setter sikker drift av skipet i fare eller av andre ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet, er Hurtigruten ikke forpliktet til å tilby gratis overnatting for påstigende passasjerer.

Passasjerer har ikke rett til assistanse fra Hurtigruten dersom passasjerer ble informert om forsinkelsen før

billetten ble kjøpt, eller dersom avgangen er forsinket eller kansellert på grunn av passasjerer.

### Rett til ombooking og refusjon for forsinkede eller kansellerte seilinger (gjelder ikke for passasjerer som har bestilt pakkereiser/cruise)

Ved en forsinkelse på mer enn 90 minutter sammenlignet med planlagt avgangstid eller kansellering av passasjertransport, har passasjerene rett til å velge mellom

- ny reiserute til den endelige destinasjonen uten ekstra kostnad ved første anledning under sammenlignbare forhold, eller
- refusjon av billettprisen og, dersom det er relevant (dvs. hvis reisen er påbegynt), gratis transport snarest mulig tilbake til det første avgangsstedet, som fastsatt i transportavtalen

### Rett til å kreve delvis kompensasjon for billettprisen ved forsinket ankomst til sluttdestinasjonen (gjelder ikke passasjerer som har bestilt pakkereise/cruise)

Passasjerer kan kreve kompensasjon på 25 % av billettprisen fra Hurtigruten, der forsinkelsen i ankomst overstiger:

- 1 time ved en planlagt reise på opptil 4 timer;
- 2 timer ved en planlagt reise på mer enn 4 timer, men ikke over 8 timer;
- 3 timer ved en planlagt reise på mer enn 8 timer, men ikke over 24 timer;
- 6 timer ved en planlagt reise på mer enn 24 timer.

Dersom forsinkelsen er mer enn det dobbelte av tiden oppført ovenfor, kan passasjerer kreve en kompensasjon på 50 % av billettprisen.

Hurtigruten er imidlertid fritatt for plikten til å betale kompensasjon til passasjerer ved forsinkelser i ankomst, dersom forsinkelsen skyldtes værforhold som satte sikker drift av skipet i fare eller av andre ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet.

### Rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne og bevegelseshemmede

I tillegg til de generelle passasjerrettighetene har funksjonshemmede og bevegelseshemmede følgende rettigheter når de reiser med sjø-transport for å gi dem rett til transport på lik linje med andre passasjerer:

a) rett til tilgang til transport for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer uten diskriminering

Hurtigruten kan ikke nekte å akseptere en booking, utstede billett eller hindre ombordstigning utelukkende på grunn av funksjonshemming eller nedsatt bevegelsesevne.

Der det ikke er mulig å frakte en funksjonshemmet person eller en person med redusert mobilitet om bord på et skip av sikkerhetsmessige årsaker eller ombordstigning ikke er mulig på grunn av skipets utforming eller havnens infrastruktur og utstyr, skal transportør, reisebyrå og turoperatører gjøre det som med rimelighet er mulig for å tilby den berørte personen alternativ transport med en persontransport eller et cruise som transportøren tilbyr. Funksjonshemmede og bevegelsehemmede som har en reservasjon, som har varslet transportøren om deres spesifikke behov, men som fortsatt nektes ombordstigning, kan velge mellom refusjon og en ny reiserute. Retten til å velge en returreise eller en ny reiserute skal være betinget av at alle sikkerhetskrav er oppfylt.

Hurtigruten kan ikke be funksjonshemmede eller bevegelsehemmede om å betale en høyere pris. Billetter og booking skal tilbys funksjonshemmede eller bevegelsehemmede på samme vilkår som alle andre passasjerer.

Transportører og terminaloperatører skal ha på plass ikke-diskriminerende adgangsvilkår for transport av funksjonshemmede, bevegelsehemmede og ledsagere.

#### **(b) rett til særlig bistand**

Funksjonshemmede og bevegelsehemmede har rett til gratis assistanse fra transportører og terminaloperatører i havner og ombord på skip (herunder ved ombordstigning og avstigning).

Funksjonshemmede og bevegelsehemmede må varsle transportøren ved bestilling eller forhåndskjøp av billetten om deres spesifikke behov angående overnatting, sitteplasser, nødvendige tjenester eller deres behov for å ta med medisinsk utstyr. For all annen assistanse må funksjonshemmede og bevegelsehemmede gi beskjed til transportøren eller terminaloperatøren minst 48 timer i forveien og møte til avtalt tid i forkant av ombordstigningstidspunktet på et angitt sted.

#### **(c) rett til erstatning for tap av eller skade på mobilitetsutstyr**

Når en transportør eller terminaloperatør har forårsaket tap eller skade på bevegelsesutstyr eller annet spesifikt utstyr som brukes av en funksjonshemmet eller en person med redusert bevegelsesevne på grunn av omsorgssvikt eller feil,

må han betale den funksjonshemmede eller bevegelsehemmede en kompensasjon tilsvarende gjenanskaffelsesverdien av det aktuelle utstyret eller, der det er mulig å reparere utstyret, kostnadene knyttet til reparasjoner.

#### **Rett til å klage til transportører og nasjonale håndhevsorganer**

Passasjerer kan klage til transportører og terminaloperatører innen to måneder fra datoen transporten ble utført eller burde vært utført.

Innen en måned etter mottak av klagen skal transportøren eller terminaloperatøren svare passasjereren med melding om at klagen opprettholdes, avvises eller fortsatt vurderes.

Det endelige svaret skal gis senest to måneder etter at klagen er mottatt.

Passasjerer kan klage over et påstått brudd på forordning (EF) 1177/2010 til de nasjonale tilsynsorganene.

#### **Kontaktinformasjon:**

Hurtigruten:

[Feedback.NO@hurtigruten.com](mailto:Feedback.NO@hurtigruten.com)

Tlf: 0047 47 83 67 00 (Guest Relations i Tromsø)

[Hurtigruten.no](http://Hurtigruten.no)

Nasjonal tilsynsmyndighet og klageorgan i Norge:

Sjøfartsdirektoratet:

Postboks 2222, 5509 Haugesund

Telefon: 52 74 50 00

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

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

Transportklagenemda:

Tlf: 0047 22 54 60 00

[Reiselivsforum.no](http://Reiselivsforum.no)

25. juli 2023