

Passagerares rättigheter

Som passagerare som reser till sjöss och på inre vattenvägar skyddas dina rättigheter enligt förordning (EU) nr 1177/2010. Denna förordning gäller för passagerare:

- Som stiger ombord inom en EU-medlemsstats territorium
- Som reser mellan en hamn i ett tredjeland och en EU-medlemsstat
- På kryssningsfartyg som avgår från en hamn inom EU

Vänligen notera: Vissa vattentransporttjänster är undantagna från denna förordning. Det hindrar dig inte från att söka kompensation i domstolar i medlemsstaterna enligt nationell lagstiftning för eventuella kostnader orsakade av inställda avgångar eller förseningar.

Rätt till information

Du har rätt till tydlig information under hela din resa, inklusive dina passagerarrättigheter, kontaktuppgifter till nationella tillsynsorgan och tillgänglighet för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Om din resa ställs in eller försenas har du rätt att få information inom 30 minuter från den planerade avgångstiden, med uppdateringar så snart ny information finns tillgänglig.

Rätt till icke-diskriminerande avtalsvillkor

Biljetter måste vara tillgängliga för alla passagerare, oavsett nationalitet eller var transportören eller biljettförsäljaren finns inom EU. Du är skyddad från direkt eller indirekt diskriminering.

Rätt till service och assistans

Om passagerartransport- eller kryssningstjänster ställs in eller försenas med mer än 90 minuter har passagerare rätt till ersättning. Detta inkluderar, där det är möjligt, gratis snacks, måltider eller förfriskningar i rimliga mängder under väntetiden.

Vid försening över natten eller inställd avgång är transportören skyldig att tillhandahålla kostnadsfritt boende ombord eller på hotell, samt transport mellan hamnterminalen och övernattningsplatsen. Transportören befrias emellertid från skyldigheten att tillhandahålla gratis boende om de kan bevisa att den inställda turen eller förseningen berodde på väderförhållanden som skulle ha äventyrat en säker drift av fartyget.

Passagerare har inte rätt till assistans om de underrättats om avbokningen eller förseningen innan de köpte biljetten, eller om störningen beror på passagerarens eget agerande.

Passageraren har inte rätt till ersättning om denne redan före biljettköpet informerats om att avgången är inställd eller försenad, eller om förseningen eller den inställda turen beror på ett fel från passagerarens sida.

Rätt till ändrad resväg eller kompensation

Om din avgång är inställd eller försenad med mer än 90 minuter kan du välja mellan:

- Omdirigering till din slutdestination utan extra kostnad
- Full återbetalning och, vid behov, kostnadsfri retur till den ursprungliga avgångsplatsen, så snart som möjligt enligt transportavtalets villkor.

Rätt till delvis återbetalning vid försenad ankomst till slutdestinationen

Passagerare är berättigade till ersättning om deras resa försenas utöver den planerade ankomsttiden till slutdestinationen. Ersättningsbeloppet beror på förseningens längd och den totala restiden:

- **25% av biljettpriset** kan begäras om förseningen är:
 - 1 timme för en planerad resa på upp till 4 timmar
 - 2 timmar för en planerad resa på över 4 timmar, men som inte överstiger 8 timmar
 - 3 timmar för en planerad resa på över 8 timmar, men som inte överstiger 24 timmar
 - 6 timmar för en planerad resa på över 24 timmar
- **50% av biljettpriset** kan begäras om förseningen är:
 - 2 timmar för en planerad resa på upp till 4 timmar
 - 4 timmar för en planerad resa på över 4 timmar, men som inte överstiger 8 timmar
 - 6 timmar för en planerad resa på över 8 timmar, men som inte överstiger 24 timmar
 - 12 timmar för en planerad resa på över 24 timmar

Transportören befrias emellertid från skyldigheten att betala ersättning om de kan bevisa att den inställda turen eller förseningen berodde på väderförhållanden som skulle ha äventyrat en säker drift av fartyget eller på extraordinära omständigheter som inte kunde ha undvikits även om alla rimliga åtgärder hade vidtagits.

Lämna in klagomål

Passagerare har rätt att lämna in klagomål till både transportören och nationella tillsynsmyndigheter inom två månader från det datum då tjänsten tillhandahölls eller borde ha tillhandahållits.

Efter att ett klagomål mottagits:

- Transportören eller terminaloperatören måste inom en månad informera passageraren om klagomålet accepteras, avslås eller fortfarande är under behandling.
- Slutligt svar ska lämnas senast två månader efter att klagomålet mottagits.

Om en passagerare anser att transportören har brutit mot bestämmelserna i EU förordning nr 1177/2010, kan de även lämna in ett klagomål till det relevanta nationella tillsynsorganet.

Upprätthållande av passagerarrättigheter

Passagerares rättigheter och skyldigheter för transporttjänster som avgår från eller anländer till hamnar i EU:s medlemsstater, enligt EU förordning nr 1177/2010, upprätthålls av nationella tillsynsorgan som utsetts av varje medlemsstat.

I vissa fall kan medlemsstaterna undanta vissa tjänster från denna förordning, förutsatt att de erbjuder en likvärdig mekanism för att skydda passagerarnas rättigheter.

Denna sammanfattning är upprättad i enlighet med artikel 23.2 i EU förordning nr 1177/2010 och har inget juridiskt värde.

Kryssningspassagerare: Kryssningspassagerare har inte rätt till kompensation, ändring av resväg eller återbetalning av biljett vid inställda resa, försenade avgångar eller sena ankomster.

Undantag

Förordningen gäller inte för:

- Fartyg med upp till 12 passagerare
- Fartyg med en besättning på färre än tre medlemmar
- Passagerartrafik som täcker avstånd under 500 meter enkel resa
- Utflykter och nöjesresor (exklusive kryssningar)
- Icke-mekaniskt framdrivna fartyg
- Historiska fartyg (och kopior) designade före 1965 och tillverkade huvudsakligen av originalmaterial, med plats för upp till 36 passagerare

Vissa inrikestjänster eller tjänster som omfattas av offentliga kontrakt kan också undantas, förutsatt att passagerarnas rättigheter är tillräckligt skyddade av nationell lagstiftning.

För mer information eller för att lämna in ett klagomål, vänligen fyll i vårt formulär.