



REISEGARANTI HURTIGBÅT – ANBEFALT BRANSJESTANDARD FOR RUTER I FYLKESKOMMUNAL REGI

1. INNLEDNING

Denne reisegarantien gir deg oversikt over rettighetene du har etter EU nr. 1177/2010 – her kalt Båtpassasjerrettighetsforordningen og sjøloven. I tillegg gir reisegarantien deg utvidede rettigheter på visse vilkår, dersom avgangen er innstilt/forsinket, eller om båt er forsinket i havn. Rettighetene som omtales i Reisegarantien gjelder for persontransport med hurtigbåt på sjø eller innsjø i Norge. Forordningen skiller på om man reiser fra «havn» eller «havneterminal». I Reisegarantien omtales kun rettigheter ved reiser fra havn¹.

2. INFORMASJON

Vi forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer fram til rett tid. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller innstillinger i hurtigbåttilbudet vil vi om mulig:

- gi informasjon om forsinkelsen eller innstillingen senest innen 30 minutter etter fastsatt avgangstid, og tidspunkt for utsatt - eller neste avgangs- og ankomsttid.
- gi informasjon om mulige alternative forbindelser.

Informasjon om ovennevnte skal gjøres tilgjengelig som tekst og lyd, for eksempel tekst til tale, på en enkel og forståelig måte.

3. REFUSJON AV BILLETT OG NY REISERUTE

Ved innstilt avgang eller forsinkelse med mer enn 90 minutter skal du enten få:

- a) refusjon av betalt billett innen 7 dager, eller
- b) ny reiserute, til samme pris og på samme avtalevilkår (Reisevilkår).
- c) informasjon om ny reiserute innen 30 minutter. Hvis du ikke får dette, kan du i stedet velge alternativ transport og få dekket utgiftene etter reglene i punkt 5.

4. KOMPENSASJON VED FORSINKET ANKOMST

¹ I Båtpassasjerrettighetsforordningen artikkel 3, bokstav j og k, er «havn» o definert til: «havn» o definert til: «havn» et sted eller et geografisk område der det er foretatt utbedringsarbeider og finnes anlegg som gjør det mulig å ta imot fartøyer der passasjerer jevnlig går om bord eller i land. «Havneterminal» er definert til «havneterminal» en terminal, bemannet av en transportør eller en terminaloperatør, i en havn med anlegg og utstyr, for eksempel innsjekkingskranker, billettskranker eller venterom, samt personale til å ta om bord eller sette i land passasjerer som benytter persontransport eller er på cruise.

Reise med hurtigbåt skjer hovedsakelig fra det man i forordningen definerer som «havn», da de stedene ikke har egen fast betjening til å ta om bord eller sette i land passasjerer.



Dersom du velger alternativ 3 b. eller 3 c. har du etter Båtpassasjerrettighets-forordningen rett til kompensasjon etter følgende regler:

Ved forsinket ankomst til ditt endelige bestemmelsessted kan du kreve kompensasjon for billettprisen, uten å miste retten til transport, som skal være 25% av billettprisen ved en forsinkelse på minst:

- a) En time for en reise med fastsatt varighet på inntil fire timer
- b) To timer for en reise med fastsatt varighet på over fire timer, men ikke mer enn åtte timer.

Dersom du reiser med periodebillett, og du har vært rammet av forsinket ankomst mer enn tre ganger i løpet av en måned, får du kompensasjon etter ovennevnte regler. I beregningen skal det tas utgangspunkt i periodebillettens verdi delt på antall gyldighetsdager. Kompensasjon under 50 kroner blir ikke utbetalt.

Dersom forsinkelsen er mer enn det dobbelte av det som er angitt i punkt a-b., skal kompensasjonen utgjøre 50 % av billettprisen.

5. DEKNING AV UTGIFTER TIL ALTERNATIV TRANSPORT

Om vi ikke selv kan tilby deg ny reiserute, jf. punkt 3 c), vil vi dekke utlegg til drosje eller annen alternativ transport dersom du blir mer enn:

- 30 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil kr 750
- 60 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil kr 1000
- 90 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil kr 1500

Kjører du privat- bil eller båt, får du dekket turen etter statens satser for kjøregodtgjørelse. Kun en person får kjøregodtgjørelse per tur.

Vær oppmerksom på at du også må bruke gjeldende rutetabell og informasjon om kollektivtilbudet. Det er ofte egne rutetabeller ved høytider jule, påske og i sommerferier.

Dette punktet gjelder for reiser med hurtigbåt, og med de unntak som fremkommer av punkt 6.

Du må beregne tilstrekkelig overgangstid, i tillegg til nødvendig gangtid, dersom det ikke er fast korrespondanse. Reisegarantien gjelder ikke dersom det er 30 minutter eller mindre til neste avgang iht. rutetabell.

6. UNNTAK

Rettighetene omtalt i punkt 5. omfatter ikke:

- følgeskade- eller tap som følge av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang, hvis ikke et slikt ansvar følger av alminnelig erstatningsrett.
- dersom det er opplyst om forsinkelsen eller innstillingen på transportørens nettsider, eller annet egnet sted, før avgangstid. Dette omfatter for eksempel forhold som annonsert flytting av anløpssted eller store arrangementer som kan påvirke hurtigbåttrafikken.

Rettighetene i punkt 3 og 4 til kompensasjon gjelder ikke dersom transportøren beviser at avgangen er innstilt eller forsinket på grunn av værforhold som vanskeliggjør sikker drift av fartøyet, eller andre ekstraordinære



omstendigheter som er til hinder for at persontransporten kan gjennomføres, og som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Ekstraordinære omstendigheter som er til hinder for at persontransporten kan gjennomføres kan for eksempel være (ikke uttømmende liste);

- Islagte fjorder
- Sterk vind og strømmer
- Ulykker som transportøren ikke kan lastes for
- Landsomfattende streik
- Offentlig påbud og forbud
- Pandemi

7. FRISTER FOR INNSENDELSE AV KRAV

Husk å kontakte oss så snart som mulig, og senest to måneder etter hendelsen. Har du lagt ut for alternativ transport mm., trenger vi kvitteringen som viser pris, moms, løyvenummer og kvitteringsnummer for drosje, for å behandle reisegarantisaken din. Vi vil besvare din henvendelse så raskt som mulig og senest 1 mnd. fra vi har mottatt den.

Om du er uenig i utfallet av saken kan du klage til Transportklagenemnda. Klagen må sendes inn senest innen ett år etter at du har fremmet skriftlig reklamasjon.

8. IKRAFTTREDELSE

Reisegarantien gjelder fra 01.01.2021.