

Tillgänglighet vid resor till sjöss

Personer som reser med rörelsehjälpmedel, assistanshund eller ledsagare behöver särskild information för att kunna planera sin resa. Det kan handla om hur stora rullstolar som kan tas ombord, om plats behöver bokas för assistanshund eller när en ledsagare behöver följa med. Det finns därför särskilda informationskrav i EU:s fartygspassagerarförordning.¹ Konsumentverket har granskat om transportörer ger sådan information på sina webbplatser och i så fall vad den handlar om. Granskningen omfattar transportörer som säljer biljetter direkt till passagerare.²

Information på webbplatser

För att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna avgöra om de kan resa, behöver transportörer tillhandahålla information om tillgängligheten till fartygen för dessa grupper. Reglerna gäller som huvudregel för alla fartyg för fler än 12 passagerare men inte för kortare dagsturer. Det framgår av artikel 2 i fartygspassagerarförordningen.

Ikke-diskriminerande regler

Transportörer ska ha ikke-diskriminerande villkor för tillgänglighet för befordran av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och deras ledsagare. Villkoren ska offentliggöras fysiskt eller på internet. Villkoren ska innehålla relevanta normer, riktlinjer och information som beskriver tillgängligheten till fartygen och hamnterminalerna. Skyldigheten framgår av artikel 9.1–2 i fartygspassagerarförordningen. En av de granskade transportörerna har publicerat sina ikke-diskriminerande villkor på sin webbplats.

Kvalitetsnormer för assistans

Av artikel 13 i fartygspassagerarförordningen framgår att transportörer ska fastställa kvalitetsnormer. Det gäller transportörer med totalt över 100 000 kommersiella passagerarrörelser under det föregående kalenderåret. Kvalitetsnormerna ska offentliggöras fysiskt eller på internet i tillgänglig form. De ska exempelvis omfatta vilka arrangemang som är nödvändiga för att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska kunna gå

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar.

² Granskningen omfattar Tallink Silja, Viking Line, Stena Line, Destination Gotland och Öresundslinjen.

ombord på fartyget. Två av transportörerna har offentliggjort kvalitetsnormer på sina webbplatser.

Rörelsehjälpmedel

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna få information om exempelvis förutsättningarna för att kunna förflytta sig ombord på fartyget. Förutsättningarna ska framgå av kvalitetsnormerna och de icke-diskriminerande villkoren vilket framgår av artikel 9 och 13 i fartygspassagerarförordningen. Ingen av transportörerna tillämpar måttbegränsningar men en beskriver att det kan vara begränsad framkomlighet med större rullstolar och permobiler.

Assistanshund

Det är tillåtet att ledsagas av assistanshund vid resor till sjöss enligt artikel 11.5 i fartygspassagerarförordningen. Tre av de granskade transportörerna beskriver att assistanshundar är tillåtna. Transportörerna beskriver att hunden ska ha sele eller tjänstetäcke som visar att hunden är i tjänst och att hunden reser utan kostnad.

Ledsagning

I de fall transportörer kräver att en passagerare ledsagas ombord på fartyget ska den personen ha rätt att resa utan kostnad. Ledsagare kan krävas för att uppfylla säkerhetskrav. Bestämmelsen om ledsagning finns i artikel 8.4 i fartygspassagerarförordningen. Samtliga granskade transportörer beskriver när ledsagare krävs. Tre av transportörerna informerar om att ledsagare reser utan kostnad.

Assistans ombord och i hamnen

Transportören ska ge kostnadsfri assistans för att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna gå ombord på fartyget och stiga av. Assistans ska även ges i hamnen. Assistansen ska ges om passageraren meddelat sitt behov minst 48 timmar innan avresa och passageraren infinner sig på angiven plats i tid. Reglerna framgår av artikel 10–11 i fartygspassagerarförordningen.

Fyra av fem transportörer har information om vad assistansen omfattar. Beskrivningarna varierar i hur detaljerade de är. Samtliga transportörer beskriver att assistansen ska bokas minst 48 timmar innan avgång när passageraren behöver infinna sig.

Uppföljning

Konsumentverket kommer med start andra kvartalet under år 2026 att följa upp om transportörerna har icke-diskriminerande villkor och kvalitetsnormer för assistans. Myndigheten kommer även granska hur personer med funktionsnedsättning kan ta del av villkoren och kvalitetsnormerna.

Konsumentverket uppmanar transportörerna att inför den uppföljande granskningen kontrollera följande punkter.

- Att det finns icke-diskriminerande villkor.
- Att det finns kvalitetsnormer.
- Att villkoren och normerna är offentliggjorda och möjliga att ta del av.

Fanny Forsling

Maja Lindstrand

För ytterligare information om Konsumentverkets tillsyn på reseområdet, se [Resor - regler för företag | Konsumentverket](#).