



## Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr – Zusammenfassung

Passagiertransporte mit HANSA Destinations unterliegen der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr. Die Verordnung sieht ein Mindestmaß an Rechten für Reisende vor. Die Verordnung hindert Fahrgäste nicht daran, gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften vor nationalen Gerichten weitergehende Ansprüche aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Verkehrsdiensten erlitten haben.

### Recht auf Information

Alle Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr haben während der gesamten Fahrt Anspruch darauf, angemessen informiert zu werden. Dazu gehören das Recht auf Unterrichtung über Fahrgastrechte und die Bekanntgabe der notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit den nationalen Durchsetzungsstellen sowie Informationen über die Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt haben die Fahrgäste Anspruch darauf, vom Beförderer oder Terminalbetreiber über diese Annullierung oder Verspätung spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit informiert zu werden.

### Anspruch auf nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

Beim Kauf von Fahrscheinen für Personenverkehrsdienste im See- und Binnenschiffsverkehr darf niemand unmittelbar oder mittelbar aufgrund seiner Staatsangehörigkeit oder aufgrund des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Union diskriminiert werden.

### Anspruch auf Betreuung und Unterstützung

Wird die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt annulliert oder verzögert sich um mehr als 90 Minuten, so sind den Fahrgästen kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten, sofern dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

Wird aufgrund der Verspätung oder Annullierung einer Abfahrt ein Aufenthalt des Fahrgasts von einer oder mehreren Nächten erforderlich, bietet der Beförderer ihm kostenlos eine angemessene Unterbringung an Bord oder an Land sowie die Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft an. Weist der Beförderer nach, dass die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, verursacht wurde, ist er von der Verpflichtung befreit, für kostenlose Unterbringung zu sorgen.

Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Unterstützung durch den Beförderer, wenn er vor dem Kauf des Fahrscheins über die Annullierung oder Verspätung informiert wurde oder wenn die Annullierung oder Verspätung auf das Verschulden des Fahrgasts zurückgeht.

## Anspruch auf unterweighting Beförderung und Erstattung bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt

Im Falle einer Verspätung um mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus oder der Annullierung eines Personenverkehrsdienstes können die Fahrgäste zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Zum frühestmöglichen Zeitpunkt und ohne Aufpreis anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen oder
- Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

## Anspruch auf teilweise Entschädigung durch Fahrpreisnachlass bei verspäteter Ankunft am Endziel

Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer in Höhe von 25 % des Fahrpreises, wenn sich die Ankunft am Endziel verzögert um mehr als

- 1 Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu 4 Stunden,
- 2 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 4 bis zu acht Stunden,
- 3 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 8 bis zu 24 Stunden oder
- 6 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer in Höhe von 50 % des Fahrpreises, wenn sich die Ankunft am Endziel verzögert um mehr als

- 2 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu 4 Stunden,
- 4 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 4 bis zu 8 Stunden,
- 6 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 8 bis zu 24 Stunden oder
- 12 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Der Beförderer ist jedoch von der Verpflichtung befreit, den Fahrgästen im Falle einer Verspätung eine Entschädigung zu zahlen, wenn er nachweist, dass die Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern und die auch nicht durch zumutbare Maßnahmen hätten vermieden werden können.

## Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten im See- und Binnenschiffsverkehr über die allgemeinen Fahrgastrechte hinaus folgende Rechte, durch die sichergestellt werden soll, dass sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben wie andere Fahrgäste:

### **(a) Anspruch auf diskriminierungsfreien Zugang von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu Verkehrsdiensten**

Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die Personen an Bord des Schiffes zu nehmen.

Wenn es nicht möglich ist, einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität an Bord eines Schiffes zu nehmen, weil dem Sicherheitsanforderungen entgegenstehen oder weil die Bauart



des Fahrgastschiffes oder die Infrastruktur und Einrichtung des Hafens dies nicht erlauben, müssen Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, der betreffenden Person eine annehmbare Beförderungsalternative anzubieten. Wird behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität, die über eine Buchung verfügen und dem Beförderer ihre spezifischen Bedürfnisse mitgeteilt haben, die Einschiffung dennoch verweigert, können sie zwischen der Erstattung des Fahrpreises und anderweitiger Beförderung wählen, wobei die anderweitige Beförderung davon abhängig ist, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter dürfen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität keinen Aufpreis für Buchungen und Fahrscheine verlangen. Fahrscheine und Buchungen sind für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu denselben Bedingungen anzubieten, wie sie für alle anderen Fahrgäste gelten.

Die Beförderer und Terminalbetreiber sorgen für nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie von Begleitpersonen.

### **(b) Anspruch auf besondere Hilfeleistung**

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben in Häfen und an Bord von Schiffen (auch beim Ein- und Ausschiffen) Anspruch auf kostenlose Hilfeleistungen von Beförderern und Terminalbetreibern.

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen den Beförderer bei der Buchung oder beim Vorauskauf des Fahrscheins über spezifische Bedürfnisse in Bezug auf Unterbringung, Sitzgelegenheiten, benötigte Dienstleistungen oder die Tatsache unterrichten, dass sie medizinisches Gerät mitführen müssen. Über alle anderen benötigten Hilfeleistungen müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität den Beförderer oder Terminalbetreiber spätestens 48 Stunden im Voraus informieren und sich zu einem vereinbarten Zeitpunkt vor der veröffentlichten Einschiffungszeit an der ausgewiesenen Stelle einfinden.

### **(c) Anspruch auf Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen**

Kommt es aufgrund eines Verschuldens oder Versäumnisses eines Beförderers oder Terminalbetreibers zu Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt werden, muss der Beförderer oder Terminalbetreiber eine Entschädigung leisten, die dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstungen oder gegebenenfalls den Reparaturkostenentsprechen.

## **Anspruch auf Einreichung einer Beschwerde beim Beförderer oder einer nationalen Durchsetzungsstelle**

Fahrgäste können innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes bei Beförderern oder Terminalbetreibern Beschwerden einreichen.

Die Beförderer und Terminalbetreiber müssen über ein System zur Bearbeitung von Beschwerden verfügen. In diesem Rahmen müssen sie dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mitteilen, ob seiner Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird.

Der Beförderer oder Terminalbetreiber muss dem Fahrgast innerhalb von zwei Monaten ab Eingang der Beschwerde eine endgültige Antwort zustellen. Jeder Fahrgast kann bei den nationalen Durchsetzungsstellen eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 einreichen.



## Durchsetzung von Fahrgastrechten durch nationale Durchsetzungsstellen und vergleichbare Systeme

In den Mitgliedstaaten sorgen die benannten nationalen Durchsetzungsstellen dafür, dass die in der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgelegten Rechte und Pflichten in Bezug auf Personenverkehrsdienste und Kreuzfahrten, deren Ausgangspunkt die im Hoheitsgebiet des betreffenden Mitgliedstaats gelegenen Häfen sind, und in Bezug auf Personenverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Häfen durchgesetzt werden.

Beschließt ein Mitgliedstaat, Personenverkehrsdienste, die im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, öffentlicher Dienstleistungsverträge oder integrierter Verkehrsdienste erbracht werden, von der Anwendung dieser Verordnung auszunehmen, muss er sicherstellen, dass ein vergleichbares System für die Durchsetzung von Fahrgastrechten gewährleistet ist.