

Informationen über die Fahrgastrechte in der Personenschifffahrt (EU-Verordnung Nr. 1177/2010)

Rechte bei Verspätung, Unterbrechung, Annullierung der Reise

Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt informiert der Beförderer oder der Terminalbetreiber die Fahrgäste so rasch wie möglich (spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit) über die voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeit. Wird die Abfahrt annulliert oder verzögert sie sich um voraussichtlich mehr als 90 Minuten, sind den Fahrgästen in der Regel kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten. Ist eine Übernachtung notwendig, bietet der Beförderer, sofern dies praktisch durchführbar ist, den Fahrgästen kostenlos eine angemessene Unterbringung an Bord oder an Land an (an Land auf 80 EUR je Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte beschränkbar). Dies gilt jeweils nicht, wenn der Fahrgast vor dem Kauf des Fahrscheins über die Annullierung oder Verspätung informiert wurde oder die Annullierung oder Verspätung verursacht wurden durch das Verschulden des Fahrgastes selbst oder durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen.

Wird eine Abfahrt annulliert oder verzögert sie sich um voraussichtlich mehr als 90 Minuten, bietet der Beförderer den Fahrgästen unverzüglich an: entweder eine anderweitige Beförderung (ohne Aufpreis) oder eine Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort.

Fahrgäste haben bei einer verspäteten Ankunft zusätzlich zur Beförderung Anspruch auf Entschädigung. Die Entschädigung beträgt mindestens 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mindestens:

- einer Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu vier Stunden;
- zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis zu acht Stunden;
- drei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als acht bis zu 24 Stunden;
- sechs Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte der oben angegebenen Zeiten, so beträgt die Entschädigung 50 % des Fahrpreises. Der Beförderer haftet nicht, wenn der Fahrgast vor dem Kauf des Fahrscheins über die Annullierung oder Verspätung informiert wurde, der Fahrgast die Annullierung oder Verspätung verschuldet hat oder die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch außergewöhnliche trotz aller zumutbarer Maßnahmen nicht zu verhindernde Umstände, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern, verursacht wurde.

Diese Rechte gelten nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, es sei denn sie besitzen eine Zeitfahrkarte.

Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Beförderer dürfen sich aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität von Personen als solcher weder weigern, einen Fahrschein auszustellen noch Fahrscheine mit Aufpreis anbieten. Eine Weigerung kommt nur in Betracht, um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen oder wenn wegen der Bauart des Schiffes oder der Infrastruktur und Einrichtung des Hafens ein sicheres Ein- oder Ausschiffen oder eine sichere Beförderung nicht möglich ist. In diesem Fall erläutert der Beförderer die Gründe und unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um eine annehmbare Beförderungsalternative anzubieten.

Besondere Anforderungen an die Beförderung müssen dem Vertragspartner spätestens beim Abschluss des Beförderungsvertrags mitgeteilt werden. Der Beförderer muss die Hilfe nur leisten, wenn sich der behinderte Mensch spätestens 48 Stunden vor der benötigten Hilfe beim Beförderer oder Terminalbetreiber meldet und sich höchstens 60 Minuten vor der Einschiffszeit, beziehungsweise spätestens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit an der ausgewiesenen Anlaufstelle einfindet; ansonsten bemüht er sich nach besten Kräften die Reise zu ermöglichen.

Beschwerde

Eine Beschwerde ist zunächst innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung der Reise an den Beförderer oder Terminalbetreiber zu richten. Dieser muss den Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde über den weiteren Fortgang informieren. Die endgültige Beantwortung muss innerhalb von zwei Monaten ab Eingang der Beschwerde erfolgen. Bei weiterem Klärungsbedarf hilft die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, <https://schlichtung-reise-und-verkehr.de>. Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte: Eisenbahn-Bundesamt (EBA), Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Bürgertelefon + 49 (0) 228 30795 – 400, Online-Beschwerdeformular verfügbar auf der Website des EBA unter www.eba.bund.de.

Nähere Informationen zum Wortlaut der Fahrgastrechte finden sich unter:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:334:0001:01:DE:HTML>