



RAT DER  
EUROPÄISCHEN UNION

Brüssel, den 5. Oktober 2009 (06.10)  
(OR. en)

13874/09

---

---

**Interinstitutionelles Dossier:  
2008/0246 (COD)**

---

---

**MAR 132  
TRANS 360  
CODEC 1145**

## **BERICHT**

---

des                   AStV  
für den             Rat

---

Nr. Kommissionsvorschlag: 11990/08 MAR 109 TRANS 466 CODEC 995

Nr. Vordokument:             13586/09 MAR 125 TRANS 351 CODEC 1112

---

Betr.:                Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden  
-           *Politische Einigung*

---

## **EINLEITUNG**

Die Kommission hat dem Rat und dem Europäischen Parlament den eingangs genannten Vorschlag am 4. Dezember 2008 übermittelt.

## *Inhalt des Vorschlags*

Ziel der vorgeschlagenen Verordnung ist es, die Rechte der Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr zu stärken, indem zum einen Vorschriften über Nichtdiskriminierung sowie über Zugänglichkeit und Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität festgelegt werden und indem zum anderen gewährleistet werden soll, dass sämtliche Fahrgäste bei Verspätungen oder bei Annullierung von Fahrten Unterstützung, Informationen und gegebenenfalls Entschädigungen erhalten. Darüber hinaus enthält die vorgeschlagene Verordnung Regelungen für die Bearbeitung von Beschwerden und die Durchsetzung, insbesondere eine Vorschrift, wonach die Mitgliedstaaten eine nationale Durchsetzungsstelle zu benennen haben.

## *Arbeiten in den Ratsgremien*

Die Vorbereitungsgremien des Rates haben am 13. Januar 2009 unter tschechischem Vorsitz (den Vorsitz in der Gruppe "Seeverkehr" nahm damals Schweden wahr) mit der Prüfung des Vorschlags begonnen und diese unter schwedischem Vorsitz fortgesetzt. In der ersten dieser Sitzungen prüfte die Gruppe "Seeverkehr" die Folgenabschätzung.

Der Geltungsbereich des Vorschlags war Gegenstand eines Sachstandsberichts und einer Erörterung auf der Tagung des Rates (Verkehr, Telekommunikation und Energie) vom 30. März 2009.

Die Abänderungen des Europäischen Parlaments wurden von der Gruppe "Seeverkehr" in zwei Sitzungen geprüft. Eine Reihe dieser Abänderungen ist in den Text eingeflossen.

Der ASTV hat den Kompromissvorschlag des Vorsitzes am 2. Oktober 2009 geprüft. Eine breite Mehrheit der Delegationen konnte dem vom Vorsitz vorgelegten Kompromisstext zustimmen. Der ASTV hat einige kleinere Formulierungsänderungen vorgenommen, um den Anliegen von Delegationen entgegenzukommen.

Einige Delegationen haben jedoch noch Vorbehalte zu dem Text. Diese sind weiter unten unter dem Titel "Offene Fragen" aufgeführt.

## ***Beratungen im Europäischen Parlament***

Das Europäische Parlament (Berichterstatter Herr Teychenné, PSE-FR) hat am 23. April 2009 in erster Lesung über den Vorschlag abgestimmt. Das Parlament schlug 75 Abänderungen vor. Im September 2009 wurde eine neue Berichterstatterin (Frau Ayala Sender, S&D-ES) benannt.

### **OFFENE FRAGEN**

#### **Einleitung**

Wie oben erläutert sollen mit dem Verordnungsvorschlag die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr gestärkt werden. Alle Mitgliedstaaten haben auf der Tagung des Rates (Verkehr, Telekommunikation und Energie) vom März 2009 den Vorschlag und das Bestreben begrüßt, Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr zu schützen.

Eine Reihe von Mitgliedstaaten hat in den Beratungen in der Gruppe "Seeverkehr" erklärt, dass den Fahrgästen mit der vorgeschlagenen Verordnung ein hohes Schutzniveau gewährt werden sollte. Diese Delegationen haben betont, dass die vorgeschlagene Verordnung einen breiten Anwendungsbereich haben sollte und dass die Fahrgäste im Falle von annullierten oder verspäteten Abfahrten Hilfe in Form von Informationen und erforderlichenfalls Mahlzeiten, Erfrischungen und Unterbringung erhalten sollten, und zwar ohne Rücksicht auf den Grund für die Annullierung oder Verspätung. Es ist darauf hingewiesen worden, dass dies mit dem allgemeinen Grundsatz in anderen zuvor angenommenen Verordnungen über Passagierrechte im Luft- und im Eisenbahnverkehr im Einklang steht, bei denen die Ausnahme wegen außergewöhnlicher Umstände nur für die Haftung für Schadensersatz gilt.

Eine große Zahl anderer Mitgliedstaaten hat jedoch darauf hingewiesen, dass jede Verordnung an die spezifischen Gegebenheiten des jeweiligen Verkehrsträgers angepasst werden müsse. Diese Mitgliedstaaten haben hinsichtlich der vorgeschlagenen Verordnung hervorgehoben, dass viele Beförderungsunternehmen im See- und Binnenschiffsverkehr kleine und mittlere Unternehmen sind, dass der Fahrpreis oft niedrig ist, dass die Zahl der Fahrgäste an Bord eines Schiffes im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern sehr hoch sein kann und dass der Seeverkehr oft durch widrige Witterungsverhältnisse beeinträchtigt wird. Der Anwendungsbereich und die Pflichten für die Beförderungsunternehmen seien daher an diese Gegebenheiten anzupassen, damit eine praktikable Lösung erreicht wird.

Die entscheidende Frage ist, wie eine faire Balance zwischen diesen beiden Interessen herzustellen ist. Der Vorsitz ist der Auffassung, dass eine faire Balance zwischen dem Interesse des Fahrgast-schutzes und dem Interesse der Erzielung einer praktikablen Lösung für die Beförderungsunternehmen gefunden worden ist. Nach den Beratungen des AStV gibt es jedoch noch eine Reihe von Aspekten im Zusammenhang mit dem Anwendungsbereich der vorgeschlagenen Verordnung und der Pflicht, Hilfe, insbesondere Unterbringung, bereitzustellen, bei denen noch kein Konsens erreicht worden ist. Im Folgenden wird daher ein Vorschlag für ein Kompromisspaket unterbreitet, damit auf der Tagung des Rates (Verkehr, Telekommunikation und Energie) am 9. Oktober 2009 ein Konsens erreicht wird.

### **Zentrale Elemente des Kompromisspakets**

**a) Anwendungsbereich der vorgeschlagenen Verordnung in Bezug auf Schiffe einer bestimmten Größe oder mit einer Besatzung, die aus einer bestimmten Zahl Personen besteht (Artikel 2 Absatz 1a)**

Damit für kleine und mittlere Beförderungsunternehmen keine große Belastung entsteht, beispielsweise die Verpflichtung, Unterbringung für eine große Zahl von Fahrgästen im Falle einer Annullierung oder Verspätung bereitzustellen, sind die Delegationen übereingekommen, dass kleine Schiffe und Personenverkehrsdienste für Kurzstrecken, wie kurze Fahrten auf Flüssen, nicht in den Anwendungsbereich der vorgeschlagenen Verordnung fallen sollen. Die noch offene Frage ist nun, wie groß diese Schiffe maximal sein sollten und nach welcher Methode diese Schiffe bestimmt werden sollten.

Eine Delegation hat vorgeschlagen, dass Schiffe mit einer Bruttoreaumzahl von weniger als 500 nicht in den Anwendungsbereich der vorgeschlagenen Verordnung fallen sollen. Zwei andere Delegationen haben im AStV erklärt, sie könnten sich dieser Lösung anschließen. Eine Mehrheit der Delegationen und die Kommission haben jedoch erklärt, dass sie entschieden gegen eine solche Lösung sind, da dadurch große Schiffe mit mehreren Hundert Fahrgästen an Bord vom Anwendungsbereich ausgeschlossen wären. Es ist ferner darauf hingewiesen worden, dass die Größe von See- und Binnenschiffen in der Regel gar nicht in Bruttoreumzahl gemessen wird.

Als Alternative zu einer Bezugnahme auf eine Bruttoreumzahl von 500 ist vorgeschlagen worden, dass Schiffe der Klassen C und D gemäß den Definitionen in der Richtlinie 2009/45/EG über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe<sup>1</sup> vom Anwendungsbereich ausgenommen werden. Es ist jedoch darauf hingewiesen worden, dass diese Definitionen im Rahmen der vorgeschlagenen Richtlinie schwer anzuwenden seien. Die Definitionen, die sehr technisch sind, sind für Zwecke der Schiffssicherheit festgelegt worden und beziehen sich nicht auf die Größe des Schiffs, sondern auf das Gebiet und die Wetterbedingungen, unter denen das Schiff betrieben wird. Bei der Anwendung dieser Definitionen wäre es für einen Fahrgast schwierig, zu wissen, ob die vorgeschlagene Verordnung anwendbar ist und ob er die im Rahmen der Verordnung gewährten Rechte in Anspruch nehmen kann.

Hinsichtlich der Zahl der Fahrgäste und in Anbetracht der unterschiedlichen Auffassungen, die von den Delegationen bei der Prüfung im AStV geäußert wurden, schlägt der Vorsitz eine Grenze von 36 Fahrgästen vor; dies würde bestimmte Vorschriften im Übereinkommen zum Schutz des menschlichen Lebens auf See (SOLAS-Übereinkommen) zu Ro-Ro-Fahrgastschiffen widerspiegeln. Alle Delegationen und die Kommission befürworten diesen Vorschlag oder können ihn im Interesse eines Kompromisses akzeptieren, und eine breite Mehrheit möchte lieber keine Bezugnahme auf eine Bruttoreumzahl von 500.

---

<sup>1</sup> In Artikel 4 der Richtlinie wird ein Schiff der Klasse C wie folgt definiert: "Fahrgastschiffe, die nur in der Inlandfahrt eingesetzt werden, in der sie sich zu keinem Zeitpunkt mehr als 15 Seemeilen bei mittlerem Hochwasser von einem Zufluchtsort und mehr als 5 Seemeilen bei mittlerem Hochwasser von der Küstenlinie entfernen, wo Schiffbrüchige anlanden können, und zwar in Seegebieten, in denen die Wahrscheinlichkeit, eine 2,5 m überschreitende signifikante Wellenhöhe anzutreffen, unter 10 % liegt, gerechnet über einen Zeitraum von einem Jahr bei ganzjährigem Einsatz oder über einen bestimmten beschränkten Zeitraum bei Einsatz ausschließlich während dieses Zeitraums (z. B. Sommerbetrieb)".  
Ein Schiff der Klasse D wird wie folgt definiert: "Fahrgastschiffe, die nur in der Inlandfahrt eingesetzt werden, in der sie sich zu keinem Zeitpunkt mehr als 6 Seemeilen bei mittlerem Hochwasser von einem Zufluchtsort und mehr als 3 Seemeilen bei mittlerem Hochwasser von der Küstenlinie entfernen, wo Schiffbrüchige anlanden können, und zwar in Seegebieten, in denen die Wahrscheinlichkeit, eine 1,5 m überschreitende signifikante Wellenhöhe anzutreffen, unter 10 % liegt, gerechnet über einen Zeitraum von einem Jahr bei ganzjährigem Einsatz oder über einen bestimmten beschränkten Zeitraum bei Einsatz ausschließlich während dieses Zeitraums (z. B. Sommerbetrieb)".

**b) Pflicht zur Bereitstellung von Hilfe, insbesondere Unterbringung, bei annullierten oder verspäteten Abfahrten (Artikel 18 Absatz 2 und Artikel 20a Absatz 3)**

Eine bedeutende Zahl von Delegationen wünscht eine Ausnahmeregelung für Wetterbedingungen und "außergewöhnliche Umstände", die den Beförderer von der Verpflichtung zur Hilfeleistung entbinden, wenn eine Abfahrt annulliert wird oder sich verzögert. Eine Reihe von Delegationen und die Kommission haben jedoch erklärt, dass es ein grundlegender Aspekt der entsprechenden Verordnungen über Passagierrechte im Luft- und Eisenbahnverkehr ist, dass der Beförderer ungeachtet der Gründe für eine Annullierung oder Verzögerung für seine Fahrgäste Sorge zu tragen hat. Diese Delegationen und die Kommission haben vorgeschlagen, dass die Beförderer zum Schutz das Recht haben sollten, die Kosten für die Unterbringung auf 150 EUR pro Fahrgast zu begrenzen.

Die Delegationen, die für eine Ausnahme wegen Wetterbedingungen und "außergewöhnlicher Umstände" eintreten, haben erklärt, dass für die Beförderer auch bei einer solchen Begrenzung ein großes Risiko bestehe, hohe Summen für Unterbringung zahlen zu müssen. Die Zahl der Fahrgäste an Bord eines Schiffes kann im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern wesentlich höher sein (an Bord kleinerer Schiffe kann die Zahl der Fahrgäste mehrere Hundert und an Bord großer Fähren bis zu 7 000 Fahrgäste betragen). Im schlimmsten Falle könnte sich ein Beförderer gezwungen sehen, in See zu stechen, auch wenn die Wetterbedingungen sehr schlecht sind, und zwar zu Lasten der Sicherheit der Fahrgäste. Diese Delegationen schlagen daher eine allgemeine Ausnahme (Artikel 20a Absätze 2 und 3) von der Pflicht zur Hilfeleistung (Artikel 18) für den Fall, dass der Fahrgast vor dem Kauf des Fahrscheins über die Verspätung informiert wird, und von der Pflicht zur Bereitstellung von Imbissen, Mahlzeiten und Erfrischungen sowie von Unterbringung für den Fall schlechter Wetterbedingungen und außergewöhnlicher Umstände vor. Zwei Delegationen und die Kommission waren entschieden gegen diese Vorschläge.

### c) **Kompromissvorschlag des Vorsitzes**

Die Ausnahme für Schiffe einer bestimmten Größe in Artikel 2 Absatz 1a ist in gewissem Maße mit der Pflicht zur Bereitstellung einer Unterkunft in Artikel 18 Absatz 2 verknüpft. Es wird davon ausgegangen, dass die Pflicht zur Bereitstellung einer Unterkunft gemäß Artikel 18 Absatz 2 für die Beförderungsunternehmen, insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen, wirtschaftlich betrachtet die größte Belastung mit sich bringt.

Was Annullierungen oder Verspätungen betrifft, die durch schlechte Wetterbedingungen oder außergewöhnliche Umstände verursacht werden, wird die Einschränkung der Pflicht zur Hilfeleistung auf die Unterbringung begrenzt, da nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Kosten für andere Formen der Hilfeleistung, beispielsweise die Pflicht, Imbisse, Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten, für die Beförderungsunternehmen eine unzumutbare Belastung darstellen. Anders gesagt würde der allgemeine Grundsatz, dass Hilfe ungeachtet der Ursache für die Annullierung oder Verspätung zu leisten ist, nur in diesem Fall in begrenztem Umfang eingeschränkt.

War dem Fahrgast die Annullierung oder die Verspätung jedoch vor dem Kauf des Fahrscheins bekannt oder erfolgt die Annullierung oder die Verspätung durch Verschulden des Fahrgastes selbst, so sollte der Fahrgast keinen Anspruch auf Hilfe oder Schadensersatz haben.

Der Vorsitz schlägt auf dieser Grundlage als Kompromisspaket vor,

- die Grenze in Artikel 2 Absatz 1a auf 36 Fahrgäste festzulegen;
- in Artikel 20a Absatz 2 eine Bezugnahme auf Artikel 18 aufzunehmen;
- als eine zusätzliche Ausnahme in Artikel 20a Absatz 2 eine Bezugnahme auf das Verschulden des Fahrgastes aufzunehmen;
- in Artikel 20a Absatz 3 eine Bezugnahme auf Artikel 18 Absatz 2 beizubehalten und auf diese Weise für die Pflicht zur Bereitstellung von Unterkunft die Ausnahme wegen Wetterbedingungen und außergewöhnliche Umstände vorzusehen; und
- der Auflistung von Beispielen für außergewöhnliche Umstände in Erwägungsgrund 11b die weitere Angabe "Kriegshandlungen und andere Feindseligkeiten" hinzuzufügen.

**d) Sonstige noch offene Fragen**

Alle Delegationen haben gegenwärtig noch einen allgemeinen Prüfungsvorbehalt. MT und UK halten darüber hinaus an ihren Parlamentsvorbehalten fest.

Einige Delegationen haben darüber hinaus noch die folgenden Vorbehalte: DE zu Erwägungsgrund 15, Artikel 2 Absatz 2 und Artikel 6; EE zu Artikel 6 und Artikel 27; FR zu Artikel 12 Absatz 1 Buchstabe b; UK zu Artikel 8.

Die Kommission hat Vorbehalte zu verschiedenen Aspekten des Kompromissvorschlags des Vorsitzes.

**FAZIT**

Der Rat wird ersucht, die noch offenen Fragen zu klären und sich auf den in der Anlage wiedergegebenen Text zu verständigen.

---



Vorschlag für eine  
**VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**  
**über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004**  
**(Text von Bedeutung für den EWR)**

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 71 Absatz 1 und Artikel 80 Absatz 2,

auf Vorschlag der Kommission<sup>2</sup>,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>3</sup>,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen<sup>4</sup>,

gemäß dem Verfahren des Artikels 251 des Vertrags<sup>5</sup>,

in Erwägung nachstehender Gründe:

---

<sup>2</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>3</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>4</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>5</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

- (1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Seeverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.
- (2) Da die Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollte allen Fahrgästen ein Mindestmaß an Schutz gewährt werden. Die Beförderer sollten in keiner Weise davon abgehalten werden, Vertragsbedingungen anzubieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.
- (2a) Der Schutz der Fahrgäste sollte sich nicht nur auf Verkehrsdienste zwischen Häfen im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten erstrecken, sondern – unter Berücksichtigung des Risikos der Wettbewerbsverzerrung auf dem Personenbeförderungsmarkt – auch auf Verkehrsdienste zwischen solchen Häfen und Häfen außerhalb des Hoheitsgebiets der Mitgliedstaaten. Der Begriff "Beförderer aus der Gemeinschaft" sollte daher für die Zwecke dieser Verordnung so weit wie möglich verstanden werden, ohne dass dadurch jedoch entsprechende Begriffe in anderen gemeinschaftlichen Rechtsakten berührt werden, etwa der Verordnung (EWG) Nr. 4056/86 des Rates vom 22. Dezember 1986 über die Einzelheiten der Anwendung der Artikel 85 und 86 des Vertrages auf den Seeverkehr<sup>6</sup> und der Verordnung (EWG) Nr. 3577/92 des Rates vom 7. Dezember 1992 zur Anwendung des Grundsatzes des freien Dienstleistungsverkehrs auf den Seeverkehr in den Mitgliedstaaten (Seekabotage)<sup>7</sup>.
- (3) Der Binnenmarkt für See- und Binnenschiffsverkehrsdienste sollte allen Bürgern zugute kommen. Daher sollten Personen mit Behinderung oder Personen, deren Mobilität – sei es aufgrund einer Behinderung, des Alters oder anderer Faktoren – eingeschränkt ist, ähnliche Möglichkeiten zur Nutzung von Personenverkehrsdiensten und Kreuzfahrten haben wie andere Bürger. Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.

---

<sup>6</sup> ABl. L 378 vom 31.12.1986, S. 4.

<sup>7</sup> ABl. L 364 vom 12.12.1992, S. 7.

- (4) Um Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität Reisemöglichkeiten im See- und Binnenschiffsverkehr zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten vor dem Hintergrund von Artikel 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Nichtdiskriminierung der Betroffenen und deren Unterstützung bei Reisen erstellt werden. Die Beförderung dieser Personengruppe sollte daher akzeptiert und nicht wegen der Behinderung oder mangelnden Mobilität verweigert werden, abgesehen von bestimmten Ausnahmen, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit gerechtfertigt und durch zuständige Behörden festgelegt sind. Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sollten in Häfen und an Bord von Fahrgastschiffen Anspruch auf Hilfeleistungen haben. Im Interesse der sozialen Integration sollte diese Hilfe den Betroffenen kostenlos geleistet werden. Die Beförderer sollten Zugangsbedingungen festlegen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.
- (5) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Häfen und etwaiger Abfertigungsgebäude und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die für diese Anlagen zuständigen Organe erforderlichenfalls die Bedürfnisse von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität berücksichtigen. Entsprechend sollten Beförderer bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu überholter Fahrgastschiffe diese Bedürfnisse gemäß der Richtlinie 2009/45/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Mai 2009 über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe<sup>8</sup> und der Richtlinie 2006/87/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über die technischen Vorschriften für Binnenschiffe und zur Aufhebung der Richtlinie 82/714/EWG des Rates<sup>9</sup> erforderlichenfalls berücksichtigen.
- (6) Die Hilfeleistung in den Häfen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats sollte Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität u. a. in die Lage versetzen, von einem als solchen ausgewiesenen Ankunftsort im Hafen zu einem Fahrgastschiff und von dem Fahrgastschiff zu einem als solchen ausgewiesenen Abfahrtsort des Hafens zu gelangen sowie an und von Bord zu gehen.
- (7) [...]

---

<sup>8</sup> ABl. L 163 vom 25.6.2009, S. 1.

<sup>9</sup> ABl. L 389 vom 30.12.2006, S. 1.

- (8) Bei der Organisation der Hilfeleistung für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sowie der Schulung ihrer Mitarbeiter sollten die Beförderer mit den Interessenverbänden von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten. Zu berücksichtigen sind dabei auch die einschlägigen Bestimmungen des Internationalen Übereinkommens und Kodex über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten sowie der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen<sup>10</sup>.
- (9) Die Fahrgäste sollten bei Annullierung und bei Verspätung eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt angemessen unterrichtet werden. Dies sollte es den Fahrgästen erleichtern, die notwendigen Vorkehrungen zu treffen und erforderlichenfalls Informationen über alternative Verbindungen zu erhalten.
- (10) Die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen durch Annullierung oder große Verspätung von Verkehrsdiensten entstehen, sollten verringert werden. Zu diesem Zweck sollten die Fahrgäste angemessen betreut werden und die Möglichkeit haben, ihre Reise zu stornieren und sich den Fahrpreis erstatten zu lassen oder eine anderweitige Beförderung zu annehmbaren Bedingungen in Anspruch zu nehmen.
- (11) Die Beförderer sollten bei Verspätung oder Annullierung eines Verkehrsdienstes Ausgleichszahlungen an die Fahrgäste in Höhe eines bestimmten Prozentsatzes des Fahrpreises leisten, ausgenommen eine Verspätung oder Annullierung aufgrund von Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder von außergewöhnlichen Umständen, die auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können.
- (11a) Als Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, sollten unter anderem starker Wind, starker Seegang, starke Strömungen, schwieriger Eisgang und extrem hohe oder niedrige Wasserstände zählen.

---

<sup>10</sup> Rundschreiben MSC/735 des IMO-Schiffssicherheitsausschusses vom 24. Juni 1996; Stand bei Verabschiedung dieser Verordnung.

- (11b) Als außergewöhnliche Umstände sollten unter anderem **Kriegshandlungen und sonstige Feindseligkeiten**, Arbeitskämpfe, die Verbringung von Kranken, Verletzten oder Toten an Land, Such- und Rettungseinsätze auf See oder Binnenwasserstraßen, für den Schutz der Umwelt erforderliche Maßnahmen, Entscheidungen von Verkehrsleitungsorganen oder Hafengebörden und Entscheidungen zuständiger Behörden bezüglich der öffentlichen Ordnung und Sicherheit sowie bei dringenden Verkehrsbedürfnissen gelten.
- (12) Die Beförderer sollten unter Beteiligung der betreffenden Kreise, der Berufsverbände und der Verbände von Verbrauchern, Fahrgästen und Behinderten zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen zur Verbesserung der Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung, insbesondere bei großer Verspätung oder Fahrtannullierung, zu treffen.
- (13) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen<sup>11</sup> verankert sind, nicht berühren. Für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Personenverkehrsdienstes oder der Kreuzfahrt annulliert wird, sollte diese Verordnung nicht gelten.
- (14) Die Fahrgäste sollten umfassend über ihre Rechte nach dieser Verordnung informiert werden, damit sie diese Rechte wirksam wahrnehmen können. Zu den Rechten der Fahrgäste sollte ein Anspruch auf Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für die Fahrgäste sollten auch in für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden.
- (15) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte einerseits mittels geeigneter Beschwerdeverfahren bei den Beförderern wahrnehmen können, und andererseits, indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei den vom betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stellen erheben. Die Beförderer sollten innerhalb einer bestimmten Frist auf Beschwerden der Fahrgäste reagieren, wobei das Ausbleiben einer Reaktion gegen sie verwendet werden kann.

---

<sup>11</sup> ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

- (16) Unter Berücksichtigung der von den Mitgliedstaaten festgelegten Beschwerdeverfahren sollte eine Beschwerde über Hilfeleistung in einem Hafen oder an Bord eines Schiffes vorzugsweise an die Stelle(n) gerichtet werden, die zur Durchsetzung dieser Verordnung in dem Mitgliedstaat benannt wurde(n), in dem der Einschiffungshafen liegt, bzw. – bei Personenverkehrsdiensten aus einem Drittland – in dem der Ausschiffungshafen liegt.
- (17) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung überwachen und sicherstellen sowie eine bzw. mehrere geeignete Stellen zur Wahrnehmung der entsprechenden Durchsetzungsaufgaben benennen. Die Überwachung sollte das Recht von Fahrgästen unberührt lassen, Regressforderungen nach nationalem Recht gerichtlich geltend zu machen.
- (18) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (19) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich ein hohes Maß an Schutz und Hilfe für Fahrgäste in allen Mitgliedstaaten sowie einheitliche Bedingungen für die Wirtschaftsteilnehmer im Binnenmarkt sicherzustellen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden können und daher wegen des Umfangs oder der Wirkung der Maßnahme besser auf Gemeinschaftsebene zu verwirklichen sind, kann die Gemeinschaft im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zum Erreichen dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.
- (20) Die Durchsetzung dieser Verordnung sollte sich auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden ("Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz")<sup>12</sup> stützen. Daher sollte jene Verordnung entsprechend geändert werden.

---

<sup>12</sup> ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

- (21) Die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr<sup>13</sup> sollte strikt eingehalten und angewandt werden, um sicherzustellen, dass die Privatsphäre von juristischen und natürlichen Personen geschützt wird, dass die geforderten Angaben und Berichte sich auf die Erfüllung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen beschränken und dass sie nicht zum Nachteil dieser Personen verwendet werden.
- (22) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

---

<sup>13</sup> ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

# **Kapitel I**

## **Allgemeine Bestimmungen**

### *Artikel 1*

#### *Gegenstand*

Diese Verordnung enthält Vorschriften

- (1) zum Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der von Beförderern angebotenen Beförderungsbedingungen;
- (2) zur Gleichstellung und Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;
- (3) zu den Rechten der Fahrgäste bei Annullierung von Fahrten und bei Verspätungen;
- (4) zu den Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
- (5) zum Umgang mit Beschwerden;
- (6) mit allgemeinen Durchsetzungsbestimmungen.



*Artikel 2*  
*Geltungsbereich*

1. Diese Verordnung gilt für Fahrgäste, die
  - a) mit Personenverkehrsdiensten reisen, bei denen der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt;
  - b) mit Personenverkehrsdiensten reisen, bei denen der Einschiffungshafen nicht im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt und der Ausschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt, sofern der Verkehrsdienst von einem Beförderer aus der Gemeinschaft erbracht wird;
  - c) an einer Kreuzfahrt teilnehmen, bei der der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt. Für diese Fahrgäste gelten jedoch nicht Artikel 17 Absatz 2, die Artikel 19 und 20 sowie Artikel 20a Absätze 1 und 3.

- 1a. Diese Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die
  - a) mit Schiffen reisen, die für die Beförderung von maximal 36 Fahrgästen zugelassen sind;
  - b) mit Schiffen reisen, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht oder die im Personenverkehr eine Gesamtstrecke von weniger als 500 m (einfache Fahrt) zurücklegen; oder
  - c) an Ausflugs- und Besichtigungsfahrten teilnehmen, bei denen es sich nicht um Kreuzfahrten handelt.
2. Die Mitgliedstaaten können Personenverkehrsdienste, die im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, öffentlicher Dienstleistungsverträge oder integrierter Verkehrsdienste erbracht werden, von den Bestimmungen dieser Verordnung ausnehmen, sofern die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung durch einzelstaatliche Rechtsvorschriften angemessen gewährleistet sind.
3. Die Bestimmungen dieser Verordnung sind nicht als technische Anforderungen auszulegen, die die Beförderer, Betreiber von Terminals oder andere Stellen dazu verpflichten, ihre Schiffe bzw. ihre Infrastruktur und Einrichtungen in Häfen, einschließlich Hafenterminals, zu ändern oder zu ersetzen.

*Artikel 3*  
*Begriffsbestimmungen*

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- a) "Person mit Behinderung" oder "Person mit eingeschränkter Mobilität": eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen einer anderen Behinderung oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Aufmerksamkeit und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;
- aa) "Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats": ein Gebiet, auf das der Vertrag – gemäß Artikel 299 des Vertrags und unter den darin genannten Bedingungen – Anwendung findet;
- aa) "Zugangsbedingungen": die einschlägigen Normen, Leitlinien und Informationen betreffend die Zugänglichkeit von Hafenterminals und Schiffen, einschließlich ihrer Einrichtungen für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;
- b) [...]
- c) [...]
- d) "Beförderer": eine Person, die Beförderungen im Rahmen von Personenverkehrsdiensten oder Kreuzfahrten für die allgemeine Öffentlichkeit anbietet;
- da) "Beförderer aus der Gemeinschaft": ein Beförderer, der im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassen ist oder Beförderungen im Rahmen von Personenverkehrsdiensten in das oder aus dem Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats anbietet;
- e) "Personenverkehrsdienst": ein gewerblicher Verkehrsdienst zur Personenbeförderung auf See oder Binnenwasserstraßen nach einem veröffentlichten Fahrplan;

- ea) "integrierte Verkehrsdienste": Beförderungsleistungen, die innerhalb eines festgelegten geografischen Gebiets im Verbund erbracht werden und für die ein einziger Informationsdienst, eine einzige Fahrausweisregelung und ein einziger Fahrplan besteht;
- f) "ausführender Beförderer": eine andere Person als der Beförderer, welche die Beförderung ganz oder teilweise tatsächlich durchführt;
- fa) "Binnenwasserstraße": ein natürliches oder künstliches schiffbares Binnengewässer oder System von miteinander verbundenen Binnengewässern, das für Beförderungszwecke genutzt wird, wie z.B. Seen, Flüsse oder Kanäle oder eine beliebige Kombination davon;
- g) "Hafen": ein Ort oder ein geografisches Gebiet, der/das so angelegt und eingerichtet ist, dass er/es Schiffe aufnehmen kann und für das Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen regelmäßig genutzt werden kann;
- ga) "Hafenterminal": ein durch einen Beförderer oder Terminalbetreiber besetzter Terminal innerhalb eines Hafens mit Einrichtungen und Personal für das Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen, die mit einem Personenverkehrsdienst reisen oder eine Kreuzfahrt unternehmen, wie z.B. Abfertigungs- und Ticketschalter oder Wartebereiche;
- h) [...]
- i) "Schiff": ein Schiff für den Verkehr auf See oder auf Binnenwasserstraßen;
- j) "Beförderungsvertrag": ein Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Fahrgast über die Erbringung eines oder mehrerer Personenverkehrs- oder Kreuzfahrtendienste;
- k) "Fahrschein": ein gültiges Dokument oder ein anderer Nachweis eines Beförderungsvertrags;
- l) "Fahrscheinverkäufer": jeder Vermittler, der für einen Beförderer Beförderungsverträge schließt;

- la) "Reisevermittler": jeder Vermittler, der im Namen eines Fahrgasts Beförderungsverträge schließt;
- m) "Reiseveranstalter": ein Veranstalter im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 bzw. 3 der Richtlinie 90/314/EWG, der kein Beförderer ist;
- n) "Buchung": die Buchung einer spezifischen Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt;
- o) [...]
- p) [...]
- q) "Terminalbetreiber": eine private oder öffentliche Einrichtung im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, die für die Verwaltung und Leitung eines Hafenterminals zuständig ist;
- r) "Kreuzfahrt": ein Verkehrsdienst auf See oder Binnenwasserstraßen, der ausschließlich Vergnügungs- oder Freizeit Zwecken dient, Unterbringung und andere Zusatzleistungen umfasst und einen Aufenthalt von mehr als zwei Übernachtungen an Bord beinhaltet;
- s) "Schifffahrtsereignis" Schiffbruch, Kentern, Zusammenstoß oder Strandung des Schiffes, Explosion oder Feuer im Schiff oder ein Defekt des Schiffes.

#### *Artikel 4*

##### *Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen*

1. Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente nach den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften den Anspruch auf eine Beförderungsleistung begründen. Ein Fahrschein kann in elektronischer Form ausgestellt werden.
2. Unbeschadet von Sozialtarifen werden die von Beförderern oder Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen und Tarife der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Gemeinschaft angeboten.

#### *Artikel 4a*

##### *Andere ausführende Parteien*

1. Wenn die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrscheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen wurde, haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Terminalbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser in Ausübung ihrer Verrichtungen handelnden ausführenden Partei.
2. Außerdem unterliegt die Partei, der der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Terminalbetreiber die Erfüllung einer Verpflichtung übertragen hat, in Bezug auf die ihr übertragene Verpflichtung den Bestimmungen dieser Verordnung einschließlich der Bestimmungen zu Haftung und Einrede.

#### *Artikel 5*

##### *Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung*

1. Die Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht beschnitten oder aufgehoben werden, insbesondere nicht durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag.
2. [...]

## **Kapitel II**

### **Rechte von Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität**

#### *Artikel 6*

#### *Anspruch auf Beförderung*

1. Beförderer, Reisevermittler sowie Reiseveranstalter dürfen sich nicht allein aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Personen an Bord des Schiffes zu nehmen.
  - a) [...]
  - b) [...]
2. Buchungen und Fahrscheine werden für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis angeboten.

#### *Artikel 7*

#### *Ausnahmen und besondere Bedingungen*

1. Unbeschadet der Bestimmungen von Artikel 6 Absatz 1 können Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Schiffes zu nehmen,
  - a) um geltenden Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch internationale, gemeinschaftliche oder nationale Rechtsvorschriften festgelegt sind oder von den zuständigen Behörden erlassen wurden;

- b) wenn es wegen der Bauart des Fahrgastschiffes oder der Infrastruktur und Einrichtung des Hafens, einschließlich der Hafenterminals, nicht möglich ist, das Einschiffen, das Ausschiffen oder die Beförderung der Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität auf sichere oder operationell durchführbare Weise vorzunehmen.
- 1a. Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 angeführten Gründen, eine Buchung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen, so unternimmt er alle zumutbaren Anstrengungen, um der betreffenden Person eine annehmbare Beförderungsalternative mit einem Personenverkehrsdienst oder Kreuzfahrtdienst des Beförderers anzubieten.
- 1b. Wird einer Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, **die eine Buchung oder einen Fahrschein besitzt und die Anforderungen nach Artikel 12 Absatz 1 Buchstabe a erfüllt hat**, die Einschiffung aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität dennoch verweigert, so haben diese Person und alle Begleitpersonen im Sinne des Absatzes 2 nach ihrer Wahl Anspruch entweder auf Erstattung des Fahrpreises oder auf eine anderweitige Beförderung gemäß Anhang I. Das Recht auf eine Rückfahrt oder anderweitige Beförderung ist davon abhängig, dass alle Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.
2. Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter dürfen unter den in Absatz 1 genannten Bedingungen verlangen, dass eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von der Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten. Bei Personenverkehrsdiensten wird eine solche Begleitperson kostenlos befördert.



3. Macht ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Absatz 1 oder 2 Gebrauch, so unterrichtet er die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die entsprechenden spezifischen Gründe. Diese Gründe müssen der Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität spätestens fünf Arbeitstage nach der Unterrichtung mitgeteilt werden. Im Falle einer Weigerung nach Absatz 1 Buchstabe a ist auf die geltenden Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen zu verweisen.

### *Artikel 8*

#### *Zugänglichkeit und Information*

1. Die Beförderer und Terminalbetreiber stellen – gegebenenfalls über ihre Organisationen – in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität auf.
2. Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen physisch oder im Internet in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden.
3. [...]
4. Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen bekannt, die für die Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.
5. Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und die Zugangsbedingungen – einschließlich Online-Buchung und -Information – in einer für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind.

*Artikel 9*

*Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen*

Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen nach Artikel 8 Absatz 1 bieten die Beförderer und Terminalbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, und an Bord von Schiffen kostenlos die in den Anhängen II und III genannten Hilfeleistungen an.

2. [...]

3. [...]

4. [...]

5. [...]

*Artikel 10*

[...]

*Artikel 11*

[...]

## Artikel 12

### Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

1. Die Beförderer und Terminalbetreiber erbringen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität Hilfeleistungen gemäß Artikel 9 unter folgenden Bedingungen:
  - a) Der Hilfsbedarf einer Person wird dem Beförderer oder Terminalbetreiber spätestens zwei Arbeitstage vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet, und
  - b) die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität findet sich wie folgt im Hafen oder an der ausgewiesenen Anlaufstelle gemäß Artikel 12a Absatz 3 ein:
    - zu einem vom Beförderer schriftlich angegebenen Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Einschiffszeit liegt, oder
    - falls keine Einschiffszeit angegeben wurde, spätestens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.
- 1a. Zusätzlich müssen Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dem Beförderer spezifische Bedürfnisse bezüglich Unterbringung oder Sitzgelegenheiten oder die Tatsache, dass sie medizinisches Gerät mitführen müssen, bei der Buchung oder beim Vorauskauf des Fahrscheins melden, **sofern die Bedürfnisse ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.**
2. Die Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 1a kann in jedem Fall bei dem Reisevermittler oder Reiseveranstalter, bei dem der Fahrschein erworben wurde, erfolgen. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Angaben zum Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten gemacht werden.

3. Ist keine Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 1a erfolgt, so unternehmen die Beförderer und Terminalbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität einschiffen, ausschiffen und mit dem Schiff reisen können.
4. Falls die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einem anerkannten Assistenzhund begleitet wird, so ist der Hund zusammen mit dieser Person unterzubringen, sofern der Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter eine Meldung gemäß den geltenden nationalen Bestimmungen über die Beförderung anerkannter Assistenzhunde an Bord von Fahrgastschiffen – sofern vorhanden – erhalten hat.

#### *Artikel 12a*

##### *Entgegennahme von Meldungen und Festlegung von Anlaufstellen*

1. Beförderer, Terminalbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter treffen alle erforderlichen Maßnahmen für die Entgegennahme von Meldungen gemäß Artikel 12 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 12 Absatz 1a. Diese Verpflichtung gilt an allen Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.
2. Erhalten Reisevermittler oder Reiseveranstalter eine solche Meldung, so leiten sie diese innerhalb ihrer normalen Bürozeiten unverzüglich an den Beförderer oder den Terminalbetreiber weiter.
3. Die Beförderer und Terminalbetreiber legen innerhalb oder außerhalb des Hafenterminals eine Anlaufstelle fest, an der Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft melden und um Hilfe ersuchen können. Diese Anlaufstelle muss klar ausgeschildert sein und in zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Hafenterminal und die angebotene Hilfeleistung bieten.

### *Artikel 13*

[...]

### *Artikel 14*

#### *Qualitätsstandards für Hilfeleistungen*

1. Terminalbetreiber und Beförderer, die Hafenterminals oder Personenverkehrsdienste mit insgesamt mehr als 100 000 gewerblichen Fahrgastbewegungen im vorangegangenen Kalenderjahr betreiben, legen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität Qualitätsstandards für die Hilfeleistung gemäß den Anhängen II und III fest und ermitteln – gegebenenfalls über ihre Organisationen – den zur Einhaltung dieser Standards notwendigen Ressourcenaufwand.
2. [...]
3. Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Qualitätsstandards physisch oder im Internet in zugänglicher Form in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden.

## Artikel 15

### *Unterweisung und Instruktionen*

Unbeschadet des Internationalen Übereinkommens und Kodex über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten **und der im Rahmen der Revidierten Rheinschiffahrtsakte erlassenen Ausführungsverordnungen und des Übereinkommens über die Regelung der Schifffahrt auf der Donau** entwickeln die Beförderer und gegebenenfalls die Terminalbetreiber Verfahren für die Unterweisung, **einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit Personen mit Behinderung**, und stellen sicher, dass

- a) ihre Mitarbeiter, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, die Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Abschnitte A und B erhalten haben und
- b) ihre Mitarbeiter, die sonst für die Buchung oder den Verkauf von Fahrscheinen oder für das Ein- und Ausschiffen zuständig sind, einschließlich der Mitarbeiter einer anderen ausführenden Partei, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Abschnitt A erhalten haben.

## Artikel 16

### *Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen*

1. Die Beförderer und Terminalbetreiber haften für Schäden infolge Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität benutzt werden, wenn das Schadenereignis auf ein Verschulden oder Nachlässigkeit des Beförderers oder des Terminalbetreibers zurückzuführen ist. Ein Verschulden oder Nachlässigkeit des Beförderers wird bei einem durch ein Schifffahrtsereignis verursachten Schaden vermutet.
  - 1a. Die Entschädigung gemäß Absatz 1 muss dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstungen oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entsprechen.

- 1b. Die Absätze 1 und 1a gelten nicht, falls Artikel 4 der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See<sup>14</sup> Anwendung findet.
2. Es ist jede Anstrengung zu unternehmen, um rasch vorübergehenden Ersatz zu beschaffen.

---

<sup>14</sup> ABl. L 131 vom 28.5.2009, S. 24.

## **Kapitel III**

### **Pflichten der Beförderer bei Reiseunterbrechung**

#### *Artikel 17*

#### *Informationen bei annullierten oder verspäteten Abfahrten*

1. Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt informiert der Beförderer und gegebenenfalls der Terminalbetreiber die Fahrgäste in Hafenterminals so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit.
2. Versäumen Fahrgäste aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss an einen Verkehrsdienst, so unternimmt der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.
3. Der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber sorgt dafür, dass Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität die nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.



## Artikel 18

### *Hilfe bei annullierten oder verspäteten Abfahrten*

1. Muss ein Beförderer realistischerweise davon ausgehen, dass die fahrplanmäßige Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, so sind den Fahrgästen in Hafenterminals kostenlos Imbisse, Mahlzeiten **oder** Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten, sofern diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind.
  
2. Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt, die einen Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von den Fahrgästen geplanten Aufenthalts notwendig machen, bietet der Beförderer, sofern dies praktisch durchführbar ist, den Fahrgästen in Hafenterminals zusätzlich zu den **Imbissen**, Mahlzeiten **oder** Erfrischungen gemäß Absatz 1 kostenlos eine angemessene Unterbringung an Bord oder an Land sowie die Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft an.
  
- 2a.
  
3. [...]
  
4. Bei der Anwendung der Absätze 1 und 2 richtet der Beförderer besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen.

## Artikel 19

### *Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten*

1. Muss ein Beförderer realistischerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafenterminal annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, so bietet er den Fahrgästen unverzüglich folgende Wahl:
  - a) zum frühestmöglichen Zeitpunkt anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben;
  - b) Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt wie im Beförderungsvertrag angegeben.
2. Wird ein Personenverkehrsdienst annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einem Hafen um mehr als 120 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf eine solche anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer.
3. Die in Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 genannte Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes zwecklos geworden ist, erfolgt binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische oder gewöhnliche Überweisung oder Scheck.

## Artikel 20

### *Entschädigung durch Fahrpreisnachlass bei verspäteter Ankunft*

1. Fahrgäste haben bei einer verspäteten Ankunft am Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer, ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren. Die Entschädigung beträgt mindestens 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von
  - a) mindestens einer Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu vier Stunden oder
  - b) mindestens zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis zu acht Stunden oder
  - ba) mindestens drei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als acht bis zu 24 Stunden oder
  - bb) mindestens sechs Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte der in den Buchstaben a bis bb angegebenen Zeiten, so beträgt die Entschädigung 50 % des Fahrpreises.

- 1a. Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen bei der Ankunft widerfahren, können eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Beförderers verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung bei der Ankunft und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt.
  - 1aa. Die Entschädigung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Personenverkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat.
  - 1b. Handelt es sich bei der Beförderung um eine Hin- und Rückfahrt, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung bei der Ankunft auf der Grundlage des halben Fahrpreises für diesen Personenverkehrsdienst berechnet.

2. [...]
3. Die Zahlung der Entschädigung muss innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung erfolgen. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, flexibel sind. Auf Verlangen des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung in Form eines Geldbetrags.
- 3a. Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Die Beförderer dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens zehn EUR betragen.
4. [...]

*Artikel 20a*

*Ausnahmen*

1. Mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen, gelten die Artikel 18, 19 und 20 nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten ("offene" Fahrscheine), solange keine Abfahrtszeit angegeben ist.
2. **Die Artikel 18 und 20 kommen nicht zur Anwendung, wenn der Fahrgast vor dem Kauf des Fahrscheins über die Annullierung oder Verspätung informiert wird oder wenn die Annullierung oder Verspätung auf das Verschulden des Fahrgasts zurückgeht.**
3. Artikel 18 Absatz 2 und Artikel 20 kommen nicht zur Anwendung, wenn die Verspätung oder Annullierung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern und die auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können.

*Artikel 21*  
*Weitergehende Ansprüche*

Diese Verordnung hindert Fahrgäste nicht daran, vor nationalen Gerichten weitergehende Ansprüche gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Verkehrsdiensten erlitten haben; dies gilt auch für Ansprüche nach der Richtlinie 90/314/EWG.

*Artikel 22*

[...]

## **Kapitel IV**

### **Allgemeine Regeln für Informationen und Beschwerden**

#### *Artikel 23*

#### *Recht auf Reiseinformationen*

Die Beförderer und Terminalbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste in zugänglicher Form und in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Dabei wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

#### *Artikel 24*

#### *Unterrichtung über Fahrgastrechte*

1. Die Beförderer und Terminalbetreiber stellen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich sicher, dass Informationen über die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung sowohl an Bord der Schiffe als auch in den Hafenterminals öffentlich zugänglich sind. Die Informationen müssen in zugänglicher Form und in denselben Sprachen bereitgestellt werden, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.
  - 1a. Um dieser Informationspflicht nachzukommen, können die Beförderer und Terminalbetreiber eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.
2. Die Beförderer und Terminalbetreiber erteilen den Fahrgästen auf den Schiffen und in den Hafenterminals in angemessener Weise die notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit den Durchsetzungsstellen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 26 Absatz 1 benannt wurden.

*Artikel 25*  
*Beschwerden*

1. Die Beförderer unterrichten und unterhalten ein System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten.
2. Will ein Fahrgast im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer richten, so muss er diese innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einreichen. Der Beförderer muss 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. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf drei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.
3. [...]

## **Kapitel V**

### **Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen**

#### *Artikel 26*

#### *Nationale Durchsetzungsstellen*

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen mit Zuständigkeit für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Personenverkehrsdienste und Kreuzfahrten von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Häfen und in Bezug auf Personenverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Häfen zuständig sind. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird.

Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Beförderern und Terminalbetreibern unabhängig.

2. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannten Stellen.
3. Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1 benannten Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten entsprechenden Stelle gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

Ein Mitgliedstaat kann beschließen,

- a) dass der Fahrgast seine Beschwerde gemäß dieser Verordnung in einem ersten Schritt an den Beförderer zu richten hat und/oder
  - b) dass die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere von dem Mitgliedstaat benannte geeignete Stelle als Berufungsinstanz für Beschwerden dient, für die keine Lösung gemäß Artikel 25 gefunden wurde.
4. Mitgliedstaaten, die gemäß Artikel 2 Absatz 2 Ausnahmen für bestimmte Verkehrsdienste vorgesehen haben, gewährleisten das Bestehen eines vergleichbaren Mechanismus zur Durchsetzung der Fahrgastrechte.



## *Artikel 27*

### *Berichterstattung über die Durchsetzung*

1. Die gemäß Artikel 26 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen ab Beginn der Anwendung dieser Verordnung alle zwei Jahre am 1. Juni einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der unter anderem eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung der Bestimmungen dieser Verordnung getroffen wurden, Einzelheiten zu verhängten Sanktionen und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält.
2. [...]

## *Artikel 28*

### *Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen*

Die in Artikel 26 Absatz 1 genannten nationalen Durchsetzungsstellen tauschen, **wann immer dies zweckmäßig ist**, Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

## *Artikel 29*

### *Sanktionen*

Die Mitgliedstaaten legen die Sanktionen fest, die bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle geeigneten Maßnahmen, um deren Durchsetzung zu gewährleisten. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten melden der Kommission diese Regeln und Maßnahmen spätestens [24 Monate nach dem Datum der Veröffentlichung dieser Verordnung]; sie melden ihr auch unverzüglich jede spätere sie betreffende Änderung.

## **Kapitel VI**

### **Schlussbestimmungen**

#### *Artikel 30*

##### *Bericht*

Spätestens drei Jahre nach dem Beginn der Anwendung dieser Verordnung erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung und Wirkung der Verordnung. Dem Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen der Verordnung weiter ausgestaltet oder geändert werden sollen.

#### *Artikel 31*

##### *Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004*

Dem Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird folgender Punkt [19] angefügt:

"19. Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates vom [...] über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004<sup>15</sup>".

---

<sup>15</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

*Artikel 32*  
*Inkrafttreten*

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem [zwei Jahre] nach Veröffentlichung.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Brüssel am [...]

*Im Namen des Europäischen Parlaments*      *Im Namen des Rates*

*Der Präsident*

*Der Präsident*

[...]

[...]

**Recht von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität auf Erstattung oder anderweitige Beförderung bei Vorausbuchung gemäß Artikel 7**

1. Wird auf diesen Anhang Bezug genommen, so ist Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität die Wahl zwischen folgenden Optionen anzubieten:
  - a) - Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes zwecklos geworden ist, binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische oder gewöhnliche Überweisung oder Scheck sowie gegebenenfalls
    - eine Rückfahrt zum ersten Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
  - b) anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag, unter vergleichbaren Bedingungen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
  - c) anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag, unter vergleichbaren Bedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fahrgastes, vorbehaltlich verfügbarer Fahrscheine.
2. Nummer 1 Buchstabe a gilt auch für Fahrgäste, deren Fahrten Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG<sup>16</sup> ergibt.
3. Befinden sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Häfen und bietet ein Beförderer einem Fahrgast eine Fahrt zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen an, so trägt der Beförderer die Kosten für die Beförderung des Fahrgastes von dem anderen Hafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fahrgast vereinbarten Zielort.

---

<sup>16</sup> ABl. L 158 vom 23.6.1999, S. 55.

**Hilfeleistung in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen,**  
**gemäß den Artikeln 9 und 14**

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- ihre Ankunft an einem Hafenterminal und ihren Bedarf an Hilfeleistungen anzumelden;
- von einem Eingang zu einem Abfertigungsschalter (sofern vorhanden) oder zum Schiff zu gelangen;
- erforderlichenfalls die Abfertigung zu erledigen und das Gepäck aufzugeben;
- vom Abfertigungsschalter (sofern vorhanden) durch die Ausreise- und Sicherheitskontrollstellen zum Schiff zu gelangen;
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Schiffes zu gelangen;
- von der Schiffstür an ihren Platz zu gelangen;
- Gepäck im Schiff zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen;
- von ihrem Sitz zur Schiffstür zu gelangen;
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Schiff zu verlassen;
- das Gepäck (erforderlichenfalls) wieder in Besitz zu nehmen und die Einreise- und Zollkontrollstellen zu passieren;
- von der Gepäckhalle oder der Ausschiffungsstelle zu einem ausgewiesenen Ausgang zu gelangen;
- erforderlichenfalls zu den Toiletten (falls vorhanden) zu gelangen.

Wird eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, so ist dieser Person auf Verlangen zu gestatten, im Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen die notwendige Hilfe zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen wie elektrische Rollstühle.

Vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen ohne Verpflichtung zur Bereitstellung identischer Ausrüstungen.

Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Assistenzhunde an Land.

Mitteilung der für das Ein- und Ausschiffen benötigten Informationen in zugänglicher Form.

**Hilfeleistung an Bord von Schiffen gemäß den Artikeln 9 und 14**

Beförderung anerkannter Assistenzhunde an Bord des Schiffes entsprechend den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften.

Beförderung von medizinischem Gerät und der erforderlichen Mobilitätsausrüstung für die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle.

Mitteilung von wesentlichen Informationen über eine Strecke in zugänglicher Form.

Nach besten Kräften Bemühen um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

Erforderlichenfalls Hilfe beim Aufsuchen der Toiletten (falls vorhanden).

Wird eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich der Beförderer nach besten Kräften, dieser einen Sitzplatz bzw. eine Kabine neben der Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit Personen mit Behinderung  
gemäß Artikel 15

**A. Unterweisung, einschließlich Instruktionen, zur Sensibilisierung für den Umgang mit  
Personen mit Behinderung**

Die Unterweisung, **einschließlich Instruktionen**, zur Sensibilisierung für den Umgang mit Personen mit Behinderung betreffen folgende Aspekte:

- Sensibilisierung und angemessenes Verhalten gegenüber Fahrgästen mit körperlichen Behinderungen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen), versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen, einschließlich der Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;
- Hindernisse, denen Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter die Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Assistenzhunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Assistenzhunds;
- Umgang mit unerwarteten Situationen;
- soziale Kompetenz und Methoden der Kommunikation mit Schwerhörigen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen;
- allgemeine Kenntnis der IMO-Empfehlung für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgast-schiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen.



## **B. Unterweisung, *einschließlich* Instruktionen, für Hilfeleistung für Personen mit Behinderung**

Die Unterweisung, **einschließlich Instruktionen**, für Hilfeleistung für Personen mit Behinderung betreffen folgende Aspekte:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Assistenzhunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken für die Begleitung sehbehinderter Fahrgäste sowie für den Umgang mit und der Beförderung von anerkannten Assistenzhunden;
- Kenntnis der Arten von Hilfsmitteln für Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität und des sorgfältigen Umgangs mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Kenntnis der geeigneten Verfahren für die Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität wahren;
- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung; Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.