

7. Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

(Text von Bedeutung für den EWR)

(ABl. Nr. L 334 S. 1)

Celex-Nr. 3 2010 R 1177

[Die *Schiffs-FahrgastrechteVO* gilt ab dem **18.12.2012**. Hinweise zu ihr in Einf 17 c vor § 631.]

Nichtamtliche Inhaltsübersicht

Art.

Kapitel I. Allgemeine Bestimmungen

Gegenstand	1
Geltungsbereich	2
Definitionen	3
Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen	4
Andere ausführende Parteien	5
Ausschluss der Rechts- und Verpflichtungsbeschränkung	6

Kapitel II. Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Recht auf Beförderung	7
Ausnahmen und besondere Bedingungen	8
Zugänglichkeit und Information	9
Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen	10
Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen	11
Entgegennahme von Meldungen und Festlegung von Anlaufstellen	12
Qualitätsstandards für Hilfeleistungen	13
Unterweisung und Instruktionen	14
Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen	15

Kapitel III. Pflichten der Beförderer und Terminalbetreiber bei Reiseunterbrechung

Informationen bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	16
Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt	17
Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	18
Entschädigung durch Fahrpreisnachlass bei verspäteter Ankunft	19
Ausnahmen	20
Weitergehende Ansprüche	21

Kapitel IV. Allgemeine Regeln für Informationen und Beschwerden

Recht auf Reiseinformationen	22
Unterrichtung über Fahrgastrechte	23
Beschwerden	24

Kapitel V. Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen

Nationale Durchsetzungsstellen	25
Berichterstattung über die Durchsetzung	26

	Art.
Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen.....	27
Sanktionen	28

Kapitel VI. Schlussbestimmungen

Bericht	29
Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004	30
Inkrafttreten	31

- Anhang I. Recht von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8
- Anhang II. Hilfeleistung in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, gemäß den Artikeln 10 und 13
- Anhang III. Hilfeleistung an Bord von Schiffen gemäß den Artikeln 10 und 13
- Anhang IV. Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit behinderten Menschen gemäß Artikel 14

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2, auf Vorschlag der Europäischen Kommission, nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses¹⁾, nach Anhörung des Ausschusses der Regionen, gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren²⁾, in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Maßnahmen der Union im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs 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. Genauso wenig wird mit dieser Verordnung das Ziel verfolgt, in gewerbliche Beziehungen zwischen Unternehmen („business-to-business“), die den Gütertransport betreffen, einzugreifen. Insbesondere sollten Vereinbarungen zwischen einem Kraftverkehrsunternehmer und einem Beförderer nicht als Beförderungsverträge im Sinne dieser Verordnung betrachtet werden, und sie sollten deshalb dem Kraftverkehrsunternehmer oder seinen Angestellten im Fall von Verspätungen keinen Anspruch auf Entschädigung nach dieser Verordnung einräumen.
- (3) Der Schutz der Fahrgäste sollte sich nicht nur auf Personenverkehrsdienste zwischen Häfen im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten erstrecken, sondern

¹⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 89.

²⁾ **Amtl. Anm.:** Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 23. April 2009 (ABl. C 184 E vom 8.7.2010, S. 293), Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 11. März 2010 (ABl. C 122 E vom 11.5.2010, S. 19), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 6. Juli 2010 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 11. Oktober 2010.

– unter Berücksichtigung des Risikos der Wettbewerbsverzerrung auf dem Personenbeförderungsmarkt – auch auf Personenverkehrsdienste zwischen solchen Häfen und Häfen außerhalb des Hoheitsgebiets der Mitgliedstaaten. Der Begriff „Beförderer aus der Union“ sollte daher für die Zwecke dieser Verordnung so weit wie möglich ausgelegt werden, ohne dass dadurch jedoch andere Rechtsakte der Union 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 Vertrags¹⁾ auf den Seeverkehr²⁾ 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)³⁾.

- (4) Der Binnenmarkt für Personenverkehrsdienste im See- und Binnenschiffsverkehr sollte allen Bürgern zugute kommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität – sei es aufgrund einer Behinderung, des Alters oder anderer Faktoren – ähnliche Möglichkeiten zur Nutzung von Personenverkehrsdiensten und Kreuzfahrten haben wie andere Bürger. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte in Bezug auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.
- (5) Die Mitgliedstaaten sollten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel und die Benutzung integrierter Fahrscheine werben, um bestmögliche Ergebnisse hinsichtlich der Benutzung und der Interoperabilität der verschiedenen Verkehrsträger und Betreiber zu erzielen.
- (6) Um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Reisemöglichkeiten im See- und Binnenschiffsverkehr zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten im Lichte des Artikels 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 Personen sollte daher zugelassen und nicht verweigert werden, außer dies ist aus Gründen der Sicherheit, die durch die zuständigen Behörden festgelegt sind, gerechtfertigt. Sie sollten in Häfen und an Bord von Fahrgastschiffen Anspruch auf Hilfeleistungen haben. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe kostenlos erhalten. Die Beförderer sollten Zugangsbedingungen festlegen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.
- (7) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Häfen und Abfertigungsgebäude und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die für diese Anlagen zuständigen Organe die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere hinsichtlich der Zugänglichkeit, unter besonderer Beachtung der Anforderungen einer Konzeption für alle Verwendungsarten („Design for all“) berücksichtigen. Beförderer sollten bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer

¹⁾ Nunnmehr Art. 101 und 102 AEUV durch Vertrag von Lissabon v. 13.12.2007 (ABl. Nr. C 306 S. 1).

²⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 378 vom 31.12.1986, S. 4.

³⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 364 vom 12.12.1992, S. 7.

und neu überholter Fahrgastschiffe diese Bedürfnisse gemäß der Richtlinie 2006/87/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über die technischen Vorschriften für Binnenschiffe¹⁾ und der Richtlinie 2009/45/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Mai 2009 über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe²⁾ berücksichtigen.

- (8) Die Hilfeleistung in den Häfen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats sollte behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität u.a. in die Lage versetzen, von einem als solchen gekennzeichneten Ankunftsport im Hafen zu einem Fahrgastschiff und von einem Fahrgastschiff zu einem als solchen gekennzeichneten Abfahrtsort im Hafen zu gelangen sowie an und von Bord zu gehen.
- (9) Bei der Organisation der Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie der Schulung ihrer Mitarbeiter sollten die Beförderer mit Interessenverbänden von behinderten Menschen und von Personen mit 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 (IMO) für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen.
- (10) Die Bestimmungen über das Einschiffen von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten unbeschadet der für das Einschiffen von Fahrgästen geltenden allgemeinen Regeln anwendbar sein, die in den geltenden internationalen, Unions- bzw. nationalen Regeln festgelegt sind.
- (11) Bei den Rechtsakten der Union über Fahrgastrechte sollte der Bedarf von Fahrgästen, insbesondere derjenige von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, an der Benutzung verschiedener Verkehrsträger und einem reibungslosen Übergang zwischen verschiedenen Verkehrsträgern berücksichtigt werden, sofern die anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den Betrieb der Schiffe eingehalten werden können.
- (12) Die Fahrgäste sollten bei Annullierung und bei Verspätung eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt angemessen unterrichtet werden. Diese Unterrichtung sollte es den Fahrgästen erleichtern, die notwendigen Vorkehrungen zu treffen und erforderlichenfalls Informationen über alternative Verbindungen zu erhalten.
- (13) 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 zu erhalten. Eine angemessene Unterbringung der

¹⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 389 vom 30.12.2006, S. 1.

²⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 163 vom 25.6.2009, S. 1.

Fahrgäste braucht nicht unbedingt in Hotelzimmern bestehen, sondern kann auch jede andere geeignete Unterbringung sein, die verfügbar ist, wobei insbesondere die Umstände jedes Einzelfalls, die Fahrzeuge der Fahrgäste und die Merkmale des Schiffes entscheidend sind. Insofern und in hinreichend begründeten Fällen außergewöhnlicher und dringender Umstände sollten die Beförderer in der Lage sein, entsprechende verfügbare Einrichtungen in Zusammenarbeit mit den Zivilbehörden in vollem Umfang zu nutzen.

- (14) Die Beförderer sollten bei Annullierung oder Verspätung eines Personenverkehrsdienstes Ausgleichszahlungen an die Fahrgäste in Höhe eines bestimmten Prozentsatzes des Fahrpreises gewährleisten, ausgenommen eine Annullierung oder Verspätung aufgrund von Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder von außergewöhnlichen Umständen, die auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbare Maßnahmen getroffen worden wären.
- (15) Die Beförderer sollten entsprechend den allgemein anerkannten Grundsätzen die Beweislast dafür tragen, dass die Annullierung oder Verspätung durch solche Wetterbedingungen oder außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.
- (16) Zu den Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, sollten unter anderem, aber nicht nur, starker Wind, starker Seegang, starke Strömungen, schwieriger Eisgang, extrem hohe oder niedrige Wasserstände, Hurrikane, Tornados und Überschwemmungen zählen.
- (17) Zu den außergewöhnlichen Umständen sollten unter anderem Naturkatastrophen, wie Brände und Erdbeben, Terroranschläge, Kriege und bewaffnete militärische und zivile Konflikte, Aufstände, militärische oder widerrechtliche Beschlagnahme, 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 Hafenbehörden und Entscheidungen der zuständigen Behörden bezüglich der öffentlichen Ordnung und Sicherheit sowie bei dringenden Verkehrsbedürfnissen zählen.
- (18) Die Beförderer sollten unter Beteiligung der betreffenden Kreise, der Berufsverbände und der Verbände von Verbrauchern, Fahrgästen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen zur Verbesserung der Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung, insbesondere bei großen Verspätungen oder Annullierung der Fahrt, zu treffen. Nationale Durchsetzungsstellen sollten von diesen Vorkehrungen in Kenntnis gesetzt werden.
- (19) Der Gerichtshof der Europäischen Union hat bereits entschieden, dass Probleme, die zu Annullierungen oder Verspätungen führen, nur insoweit unter den Begriff der „außergewöhnlichen Umstände“ fallen können, als sie auf Vorkommnisse zurückgehen, die nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Beförderers sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Es sollte darauf hingewiesen wer-

den, dass Wetterbedingungen, die eine Gefahr für den sicheren Betrieb des Schiffes darstellen, tatsächlich nicht von dem Beförderer zu beherrschen sind.

- (20) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG¹⁾ des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen²⁾ verankert sind, nicht berühren. Diese Verordnung sollte für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Personenverkehrsdienstes oder der Kreuzfahrt annulliert wird, nicht gelten.
- (21) Die Fahrgäste sollten umfassend in für jeden zugänglicher Form 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 Personenverkehrsdienst oder die Kreuzfahrt sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für die Fahrgäste sollten auch in für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden, wobei es solche zugänglichen Formen den Fahrgästen ermöglichen sollten, Zugang zu derselben Information durch Verwendung von z.B. Text, Blindenschrift, Audio- oder Videoformaten und/oder elektronischen Formaten zu haben.
- (22) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte einerseits mittels geeigneter und zugänglicher Beschwerdeverfahren bei den Beförderern und den Terminalbetreibern innerhalb ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche wahrnehmen können und andererseits, indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei der/den vom betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stelle bzw. Stellen erheben. Die Beförderer und Terminalbetreiber sollten innerhalb einer festgelegten Frist auf Beschwerden der Fahrgäste reagieren, wobei das Ausbleiben einer Reaktion gegen sie verwendet werden könnte.
- (23) 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 bzw. Stellen gerichtet werden, die zur Durchsetzung dieser Verordnung in dem Mitgliedstaat benannt wurden, in dem der Einschiffungshafen liegt bzw. – bei Personenverkehrsdiensten aus einem Drittland – in dem der Ausschiffungshafen liegt.
- (24) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung sicherstellen sowie eine bzw. mehrere zuständige Stellen zur Wahrnehmung der entsprechenden Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben benennen. Dies sollte das Recht von Fahrgästen unberührt lassen, Regressforderungen nach nationalem Recht gerichtlich geltend zu machen.
- (25) Die für die Durchsetzung dieser Verordnung benannten Durchsetzungsstellen sollten von gewerblichen Interessen unabhängig sein. Jeder Mitgliedstaat sollte zumindest eine Stelle benennen, die gegebenenfalls die Befugnis und Fähigkeit hat, einzelne Beschwerden zu untersuchen und eine Streitbeilegung zu erleichtern. Die Fahrgäste sollten Anspruch auf eine begründete Antwort der benannten Stelle innerhalb einer angemess-

¹⁾ Nr. 2.

²⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

senen Frist haben. Angesichts der Bedeutung verlässlicher Statistiken für die Durchsetzung dieser Verordnung sollten die von diesen Stellen vorbereiteten Berichte möglichst Statistiken über Beschwerden und ihr Ergebnis enthalten, insbesondere um eine kohärente Anwendung innerhalb der Union zu gewährleisten.

- (26) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Diese Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (27) 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 und der Wirkungen der Maßnahme besser auf Unionsebene zu verwirklichen sind, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.
- (28) 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“)¹⁾ stützen. Daher sollte jene Verordnung entsprechend geändert werden.
- (29) 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 Datenverkehr²⁾ sollte strikt eingehalten und angewandt werden, um sicherzustellen, dass die Privatsphäre von natürlichen und juristischen 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.
- (30) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der in Artikel 6 des Vertrags über die Europäische Union genannten Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Kapitel I. Allgemeine Bestimmungen

Art. 1 Gegenstand. Diese Verordnung enthält Vorschriften für den See- und Binnenschiffsverkehr

- a) zum Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der von Beförderern angebotenen Beförderungsbedingungen;

¹⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

²⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

- b) zum Verbot der Diskriminierung und zur Unterstützung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- c) zu den Rechten der Fahrgäste bei Annullierungen und bei Verspätungen;
- d) zu den Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
- e) zum Umgang mit Beschwerden;
- f) mit allgemeinen Durchsetzungsbestimmungen.

Art. 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 Union gemäß der Definition des Artikels 3 Buchstabe e erbracht wird;
- c) an einer Kreuzfahrt teilnehmen, bei der der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt. Für diese Fahrgäste gelten jedoch nicht Artikel 16 Absatz 2, die Artikel 18 und 19 sowie Artikel 20 Absätze 1 und 4.

(2) Diese Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die

- a) mit Schiffen reisen, die für die Beförderung von maximal zwölf 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,
- c) an Ausflugs- und Besichtigungsfahrten teilnehmen, bei denen es sich nicht um Kreuzfahrten handelt, oder
- d) mit Schiffen ohne Maschinenantrieb oder mit vor 1965 entworfenen und hauptsächlich mit den Originalwerkstoffen gebauten historischen Fahrgastschiffen im Original oder als Einzelnachbildung reisen, die für die Beförderung von maximal 36 Fahrgästen zugelassen sind.

(3) Die Mitgliedstaaten können während der ersten beiden Jahre ab 18. Dezember 2012 im Inlandsverkehr betriebene Seeschiffe mit einer Bruttoreumzahl von weniger als 300 t von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, sofern die Fahrgastrechte gemäß dieser Verordnung nach den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften angemessen gewährleistet sind.

(4) Die Mitgliedstaaten können Personenverkehrsdienste, die im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, öffentlicher Dienstleistungsverträge oder integrierter Verkehrsdienste erbracht werden, von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, sofern die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung durch einzelstaatliche Rechtsvorschriften vergleichbar gewährleistet sind.

(5) Unbeschadet der Richtlinie 2006/87/EG und der Richtlinie 2009/45/EG sind die Bestimmungen dieser Verordnung nicht als technische Anforderungen auszulegen, die die Beförderer, Betreiber von Terminals oder andere Stellen dazu verpflichten, Schiffe, Infrastruktur, Häfen oder Hafenterminals zu ändern oder zu ersetzen.

Art. 3 Definitionen. Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- a) „behinderter Mensch“ 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;
- b) „Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats“ ein Gebiet, auf das der Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union – wie in dessen Artikel 355 niedergelegt und unter den dort genannten Bedingungen – Anwendung findet;
- c) „Zugangsbedingungen“ die einschlägigen Normen, Leitlinien und Informationen betreffend die Zugänglichkeit von Hafenterminals und Schiffen, einschließlich ihrer Einrichtungen für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- d) „Beförderer“ eine natürliche oder juristische Person, die kein Reiseveranstalter, kein Reisevermittler und kein Fahrscheinverkäufer ist und Beförderung im Rahmen von Personenverkehrsdiensten oder Kreuzfahrten für die allgemeine Öffentlichkeit anbietet;
- e) „Beförderer aus der Union“ einen Beförderer, der im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassen ist oder Beförderungen im Rahmen von Personenverkehrsdiensten in das oder aus dem Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats anbietet;
- f) „Personenverkehrsdienst“ einen gewerblichen Verkehrsdienst zur Personenbeförderung auf See oder Binnenwasserstraßen nach einem veröffentlichten Fahrplan;
- g) „integrierte Verkehrsdienste“ Beförderungsleistungen, die innerhalb eines festgelegten geografischen Gebiets im Verbund erbracht werden und für die ein Informationsdienst, eine Fahrausweisregelung und ein Fahrplan besteht;
- h) „ausführender Beförderer“ eine andere Person als der Beförderer, welche die Beförderung ganz oder teilweise tatsächlich durchführt;
- i) „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;
- j) „Hafen“ einen Ort oder ein geografisches Gebiet, der/das so angelegt und eingerichtet ist, dass er/es Schiffe aufnehmen kann, die für das regelmäßige Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen genutzt werden können;
- k) „Hafenterminal“ einen durch einen Beförderer oder Terminalbetreiber besetzten Terminal innerhalb eines Hafens mit Einrichtungen, wie z.B. Abfertigungs- und Ticketschaltern oder Wartebereichen, und Personal für das Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen, die mit einem Personenverkehrsdienst reisen oder eine Kreuzfahrt unternehmen;
- l) „Schiff“ ein Schiff für den Verkehr auf See oder auf Binnenwasserstraßen;

- m) „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Fahrgast über die Erbringung eines oder mehrerer Personenverkehrsdienste oder von Kreuzfahrten;
- n) „Fahrschein“ ein gültiges Dokument oder einen anderen Nachweis für einen Beförderungsvertrag;
- o) „Fahrscheinverkäufer“ jeden Vermittler, der für einen Beförderer Beförderungsverträge schließt;
- p) „Reisevermittler“ jeden Vermittler, der im Namen eines Fahrgasts oder eines Reiseveranstalters Beförderungsverträge schließt;
- q) „Reiseveranstalter“ einen Veranstalter oder Vermittler im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG¹⁾, der kein Beförderer ist;
- r) „Buchung“ die Reservierung einer bestimmten Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt;
- s) „Terminalbetreiber“ eine private oder öffentliche Einrichtung im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, die für die Verwaltung und Leitung eines Hafenterminals zuständig ist;
- t) „Kreuzfahrt“ einen 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;
- u) „Schifffahrtsereignis“ Schiffbruch, Kentern, Zusammenstoß oder Strandung des Schiffes, Explosion oder Feuer im Schiff oder einen Mangel des Schiffes.

Art. 4 Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen. (1) ¹⁾Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente nach den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften den Anspruch auf eine Beförderungsleistung begründen. ²⁾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 Union angeboten.

Art. 5 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) Zusätzlich zu den Bestimmungen des Absatzes 1 unterliegt die Partei, der der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Terminalbetreiber die Erfüllung einer Verpflichtung übertragen hat, in Bezug auf die ihr über-

¹⁾Nr. 2.

tragene Verpflichtung den Bestimmungen dieser Verordnung einschließlich der Bestimmungen zur Haftung und zu Einreden.

Art. 6 Ausschluss der Rechts- und Verpflichtungsbeschränkung. Die Rechte und Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht aufgehoben oder eingeschränkt werden, insbesondere nicht durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag.

Kapitel II. Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Art. 7 Recht auf Beförderung. (1) Beförderer, Reisevermittler sowie Reiseveranstalter dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen als solcher weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Personen an Bord des Schiffes zu nehmen.

(2) Buchungen und Fahrschein werden für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis zu denselben Bedingungen angeboten, wie sie für alle anderen Fahrgäste gelten.

Art. 8 Ausnahmen und besondere Bedingungen. (1) Abweichend von Artikel 7 Absatz 1 können Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter sich weigern, für einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität 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 Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch internationale oder nationale Rechtsvorschriften oder solche der Union 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 dieser Person auf sichere oder operationell durchführbare Weise vorzunehmen.

(2) 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, der betreffenden Person eine annehmbare Beförderungsalternative mit einem Personenverkehrsdienst oder auf einer Kreuzfahrt des Beförderers anzubieten.

(3) ¹ Wird einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, der oder die eine Buchung oder einen Fahrschein besitzt und die in Artikel 11 Absatz 2 genannten Anforderungen erfüllt hat, die Einschiffung auf der Grundlage dieser Verordnung dennoch verweigert, so wird dieser Person und allen in Absatz 4 dieses Artikels genannten Begleitpersonen gemäß Anhang I der Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises und auf eine anderweitige Beförderung zur Auswahl angeboten. ² Das Recht auf eine Rückfahrt oder anderweitige Beförderung ist davon abhängig, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

(4) ¹ Sofern unbedingt notwendig, dürfen Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter unter den in Absatz 1 festgelegten Bedingungen verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten. ² Bei Personenverkehrsdiensten wird eine solche Begleitperson kostenlos befördert.

(5) ¹ Macht ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter von den Bestimmungen der Absätze 1 oder 4 Gebrauch, so unterrichtet er den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die spezifischen Gründe hierfür. ² Auf Antrag müssen diese Gründe dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität spätestens fünf Arbeitstage nach der Beantragung schriftlich mitgeteilt werden. ³ Im Falle einer Weigerung nach Absatz 1 Buchstabe a ist auf die geltenden Sicherheitsanforderungen zu verweisen.

Art. 9 Zugänglichkeit und Information. (1) ¹ Die Beförderer und Terminalbetreiber stellen – gegebenenfalls über ihre Organisationen – in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie Begleitpersonen auf bzw. halten diese vor. ² Die Zugangsbedingungen werden den nationalen Durchsetzungsstellen auf Antrag bekannt gegeben.

(2) ¹ Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Qualitätsstandards physisch oder im Internet auf Antrag in zugänglicher Form und in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. ² Dabei wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

(3) 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.

(4) ¹ Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen – einschließlich Online-Buchung und -Information – in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und die Zugangsbedingungen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind. ² Hilfsbedürftige Personen erhalten eine Bestätigung der Hilfeleistungen in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder über Dienste für Kurznachrichten (SMS).

Art. 10 Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen. ¹ Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen nach Artikel 9 Absatz 1 bieten die Beförderer und Terminalbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für behinderte Menschen und Personen mit 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 Diese Hilfeleistung wird, wenn möglich, an die individuellen

Bedürfnisse von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität angepasst.

Art. 11 Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen.

(1) Die Beförderer und Terminalbetreiber erbringen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfeleistungen gemäß Artikel 10, vorausgesetzt dass

- a) der Hilfsbedarf einer Person in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder per SMS, dem Beförderer oder Terminalbetreiber spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wird, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Fahrgast und dem Beförderer oder Terminalbetreiber vereinbart, und
- b) der behinderte Mensch oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich wie folgt in dem/der in Artikel 12 Absatz 3 genannten Hafen oder ausgewiesenen Anlaufstelle einfindet:
 - i) zu einem vom Beförderer schriftlich angegebenen Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Einschiffszeit liegt, oder
 - ii) falls keine Einschiffszeit angegeben wurde, spätestens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Fahrgast und dem Beförderer oder Terminalbetreiber vereinbart.

(2) Zusätzlich zu den Bestimmungen des Absatzes 1 müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dem Beförderer bei der Buchung oder beim Vorkauf des Fahrscheins spezifische Bedürfnisse bezüglich Unterbringung, Sitzgelegenheiten oder beanspruchter Dienstleistungen oder die Tatsache, dass sie medizinisches Gerät mitführen müssen, melden, sofern die Bedürfnisse ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.

(3) ¹Die Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 kann in jedem Fall bei dem Reisevermittler oder Reiseveranstalter, bei dem der Fahrschein erworben wurde, erfolgen. ²Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Angaben zum Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten gemacht werden. ³Der Fahrgast erhält eine Bestätigung, aus der sich ergibt, dass der Hilfsbedarf wie in Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 vorgeschrieben gemeldet wurde.

(4) Ist keine Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 erfolgt, so unternehmen die Beförderer und Terminalbetreiber dennoch alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität einschiffen, ausschiffen und mit dem Schiff reisen können.

(5) Falls ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einem anerkannten Begleithund 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 Begleithunde an Bord von Fahrgastschiffen – sofern vorhanden – erhalten hat.

Art. 12 Entgegennahme von Meldungen und Festlegung von Anlaufstellen. (1) ¹Beförderer, Terminalbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter treffen alle erforderlichen Maßnahmen für die Beantragung von Mitteilungen und die Entgegennahme von Meldungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 11 Absatz 2. ²Diese Verpflichtung gilt an allen Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.

(2) Erhalten Reisevermittler oder Reiseveranstalter die in Absatz 1 genannte Meldung, so leiten sie diese innerhalb ihrer normalen Bürozeiten unverzüglich an den Beförderer oder den Terminalbetreiber weiter.

(3) ¹Die Beförderer und Terminalbetreiber legen innerhalb oder außerhalb des Hafenterminals eine Anlaufstelle fest, an der behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft melden und um Hilfe ersuchen können. ²Diese Anlaufstelle muss klar ausgeschildert sein und in zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Hafenterminal und die angebotene Hilfeleistung bieten.

Art. 13 Qualitätsstandards für Hilfeleistungen. (1) In Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität legen Terminalbetreiber und Beförderer, die Hafenterminals oder Personenverkehrsdienste mit insgesamt mehr als 100 000 gewerblichen Fahrgastbewegungen im vorangegangenen Kalenderjahr betreiben, innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs 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) Bei der Festlegung der Qualitätsstandards ist den international anerkannten Konzepten und Verhaltenskodizes zur Erleichterung der Beförderung von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere der Empfehlung der IMO für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen, in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

(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.

Art. 14 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 Rheinschifffahrtsakte 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 behinderten Menschen, und stellen sicher, dass

a) ihre Mitarbeiter, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Teile A und B erhalten haben,

- b) ihre Mitarbeiter, die sonst für die Buchung oder den Verkauf von Fahr-scheinen oder für das Ein- und Ausschiffen zuständig sind, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Teil A erhalten haben, und
- c) die in den Buchstaben a und b erwähnten Kategorien des Personals ihre Befähigung beispielsweise durch Instruktionen oder gegebenenfalls Schulungskurse zur Auffrischung beibehalten.

Art. 15 Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen. (1) ¹Die Beförderer und Terminalbetreiber haften für Schäden infolge des Verlusts oder der Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt werden, wenn das Schadenereignis auf ein Verschulden oder Versäumnis des Beförderers oder des Terminalbetreibers zurückzuführen ist. ²Ein Verschulden oder Versäumnis des Beförderers wird bei einem durch ein Schifffahrtseignis verursachten Schaden vermutet.

(2) Die Entschädigung gemäß Absatz 1 muss dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstungen oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entsprechen.

(3) Die Absätze 1 und 2 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 See¹⁾ Anwendung findet.

(4) Es ist ferner jede Anstrengung zu unternehmen, um rasch zeitweiligen Ersatz, der eine geeignete Alternative darstellt, zu beschaffen.

Kapitel III. Pflichten der Beförderer und Terminalbetreiber bei Reiseunterbrechung

Art. 16 Informationen bei annullierten oder verspäteten Abfahrten.

(1) Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber die Fahrgäste, die von Hafenterminals abfahren, oder, wenn möglich, Fahrgäste, die von Häfen abfahren, 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 und 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 behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die

¹⁾ **Amtl. Anm.:** ABl. L 131 vom 28.5.2009, S. 24.

nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.

Art. 17 Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt. (1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus 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) ¹Bei 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. ²Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung an Land – ohne die Kosten der Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft – auf 80 EUR je Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte beschränken.

(3) Bei der Anwendung der Absätze 1 und 2 trägt der Beförderer den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen besonders Rechnung.

Art. 18 Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten. (1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafenterminal annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten verzögert, so bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl:

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

(2) Wird die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafen annulliert oder verzögert sie sich um mehr als 90 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf eine solche anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer.

(3) ¹Die in Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 vorgesehene Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt im Hinblick auf die ursprünglichen Reisepläne des Fahrgastes zwecklos geworden ist, erfolgt binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische Überweisung, Gutschrift oder Scheck. ²Mit Zustimmung des Fahrgasts kann die Erstattung des vollen Fahrpreises auch in Form von Gutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen erfolgen, deren Wert der Höhe des

entrichteten Preises entspricht, sofern deren Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, flexibel sind.

Art. 19 Entschädigung durch Fahrpreinsnachlass bei verspäteter Ankunft. (1) 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. ² Die Entschädigung beträgt mindestens 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mindestens

- a) einer Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu vier Stunden,
- b) zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis zu acht Stunden,
- c) drei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als acht bis zu 24 Stunden oder
- d) sechs Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

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

(2) ¹ 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. ² In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung bei der Ankunft und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt.

(3) Die Entschädigung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Personenverkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat.

(4) 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.

(5) ¹ Die Zahlung der Entschädigung muss innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung erfolgen. ² Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, flexibel sind. ³ Auf Verlangen des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung in Form eines Geldbetrags.

(6) ¹ Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. ² Die Beförderer dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. ³ Dieser Mindestbetrag darf höchstens 6 EUR betragen.

Art. 20 Ausnahmen. (1) Die Artikel 17, 18 und 19 gelten nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen.

(2) Die Artikel 17 und 19 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 17 Absatz 2 kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, verursacht wurde.

(4) Artikel 19 kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder 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 dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen getroffen worden wären.

Art. 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/EWG¹⁾.

Kapitel IV. Allgemeine Regeln für Informationen und Beschwerden

Art. 22 Recht auf Reiseinformationen. ¹Die Beförderer und Terminalbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste in für jeden zugänglicher Form und in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. ²Dabei wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

Art. 23 Unterrichtung über Fahrgastrechte. (1) ¹Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden stellen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich sicher, dass Informationen über die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals öffentlich zugänglich sind. ²Die Informationen müssen soweit möglich in zugänglicher Form und in denselben Sprachen bereitgestellt werden, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. ³Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

(2) Um der in Absatz 1 genannten Informationspflicht nachzukommen, können die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.

(3) Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden erteilen den Fahrgästen auf den Schiffen, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals in angemessener Weise die notwendigen

¹⁾Nr. 2.

Angaben zur Kontaktaufnahme mit den Durchsetzungsstellen, die von dem betreffenden Mitgliedstaat gemäß Artikel 25 Absatz 1 benannt wurden.

Art. 24 Beschwerden. (1) Die Beförderer und Terminalbetreiber errichten oder unterhalten ein zugängliches System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Pflichten.

(2) ¹ Will ein Fahrgast im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer oder den Terminalbetreiber richten, so muss er diese innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einreichen. ² Der Beförderer oder Terminalbetreiber 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. ³ Die Frist für die endgültige Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.

Kapitel V. Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen

Art. 25 Nationale Durchsetzungsstellen. (1) ¹ Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen, die 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. ² Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird.

Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von gewerblichen Interessen unabhängig.

(2) Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder Stellen.

(3) ¹ Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1 benannten zuständigen Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen. ² Die zuständige Stelle erteilt den Fahrgästen eine begründete Antwort auf ihre Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist.

Ein Mitgliedstaat kann beschließen,

- a) dass der Fahrgast seine Beschwerde gemäß dieser Verordnung in einem ersten Schritt an den Beförderer oder Terminalbetreiber zu richten hat und/oder
- b) dass die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere von dem Mitgliedstaat benannte zuständige Stelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden dient, für die keine Lösung gemäß Artikel 24 gefunden wurde.

(4) Mitgliedstaaten, die gemäß Artikel 2 Absatz 4 Ausnahmen für bestimmte Verkehrsdienste vorgesehen haben, gewährleisten das Bestehen eines vergleichbaren Mechanismus zur Durchsetzung der Fahrgastrechte.

Art. 26 Berichterstattung über die Durchsetzung. Die gemäß Artikel 25 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen am 1. Juni 2015 und danach alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der insbesondere 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.

Art. 27 Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen. ¹Die in Artikel 25 Absatz 1 genannten nationalen Durchsetzungsstellen tauschen, soweit dies für eine kohärente Anwendung dieser Verordnung erforderlich ist, Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. ²Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Art. 28 Sanktionen. ¹Die 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. ²Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. ³Die Mitgliedstaaten melden der Kommission diese Regeln und Maßnahmen spätestens bis zum 18. Dezember 2012; sie melden ihr auch unverzüglich jede spätere sie betreffende Änderung.

Kapitel VI. Schlussbestimmungen

Art. 29 Bericht. ¹Spätestens bis zum 19. Dezember 2015 erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung und Wirkung der Verordnung. ²Dem Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen der Verordnung weiter ausgestaltet oder geändert werden sollen.

Art. 30 Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004. (*hier nicht wiedergegeben*)

Art. 31 Inkrafttreten. Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung¹⁾ im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Sie gilt ab dem 18. Dezember 2012.

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

Geschehen zu Straßburg am 24. November 2010.

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident
J. BUZEK

Im Namen des Rates
Die Präsidentin
O. CHASTEL

¹⁾ Veröffentlicht am 17.12.2010.

Anhang I**Recht von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8**

1. Wird auf diesen Anhang Bezug genommen, so wird behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Folgendes zur Auswahl angeboten:
 - a) – Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt im Hinblick auf die ursprünglichen Reisepläne des Fahrgastes zwecklos geworden ist, binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische Überweisung, Gutschrift oder Scheck sowie gegebenenfalls – eine Rückfahrt zum ersten Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
 - b) anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag, ohne Aufpreis und 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/EWG¹⁾ 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.

Anhang II**Hilfeleistung in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, gemäß den Artikeln 10 und 13**

1. Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,
 - ihre Ankunft an einem Hafenterminal oder, wenn möglich, in einem Hafen 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;
 - mithilfe von geeigneten 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;
 - mithilfe von geeigneten 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;

¹⁾ Nr. 2.

7 Schiffs-FahrgastVO Anh. III, Anh. IV Schiffs-FahrgastrechteVO

- von der Gepäckhalle oder der Ausschiffsstelle zu einem gekennzeichneten Ausgang zu gelangen;
 - erforderlichenfalls zu den Toiletten (falls vorhanden) zu gelangen.
2. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit 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.
 3. Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen wie elektrische Rollstühle.
 4. Zeitweiliger Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen mit Hilfen, die eine geeignete Alternative darstellen.
 5. Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde an Land.
 6. Mitteilung der für das Ein- und Ausschiffen benötigten Informationen in zugänglicher Form.

Anhang III Hilfeleistung an Bord von Schiffen gemäß den Artikeln 10 und 13

1. Beförderung anerkannter Begleithunde an Bord des Schiffes entsprechend den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften.
2. Beförderung von medizinischem Gerät und der erforderlichen Mobilitätsausrüstung für den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle.
3. Mitteilung von wesentlichen Informationen über eine Strecke in zugänglicher Form.
4. Nach besten Kräften Bemühen um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.
5. Erforderlichenfalls Hilfe beim Aufsuchen der Toiletten (falls vorhanden).
6. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich der Beförderer nach besten Kräften, dieser einen Sitzplatz bzw. eine Kabine neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

Anhang IV Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit behinderten Menschen gemäß Artikel 14

A. Unterweisung, einschließlich Instruktionen, zur Sensibilisierung für den Umgang mit behinderten Menschen

Die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, zur Sensibilisierung für den Umgang mit behinderten Menschen betrifft 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 behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter die Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Begleithunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleithunds; –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 Hilfeleistungen für behinderte Menschen

Die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für Hilfeleistungen für behinderte Menschen betrifft folgende Aspekte:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleithunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken für die Begleitung von Fahrgästen mit Sehbehinderungen sowie für den Umgang mit und der Beförderung von anerkannten Begleithunden;
- Kenntnis der Arten von Hilfsmitteln für behinderte Menschen und Personen mit 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 behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wahren;
- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung. Auch Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.

