

UNZUFRIEDEN MIT DER GELTENDMACHUNG IHRER RECHTE?

1. Nehmen Sie zuerst Kontakt mit der Schifffahrtsgesellschaft auf, die Ihnen das Ticket ausgestellt hat.
2. Fassen Sie Ihre Beschwerde kurz zusammen – geben Sie dabei auch Datum, Buchungsnummern sowie Angaben zu den Personen, mit denen Sie gesprochen haben, und relevante Dokumente mit an.
3. Heben Sie eine Kopie Ihrer Unterlagen auf und gewähren Sie einen angemessenen Zeitraum für die Untersuchung der Angelegenheit.

Sollten Sie mit der Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich bei einer der nationalen Durchsetzungsstellen beschweren, die auf der Rückseite dieses Faltblatts angegeben sind. Legen Sie bitte Kopien von relevanten Dokumenten des Schriftverkehrs bei.



→ Mehr Informationen:

Besuchen Sie die Website ec.europa.eu/passenger-rights, laden Sie die App für Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an unter 00 800 6 7 8 9 10 11 (*). Europäische Verbraucherzentren können Ihnen ebenfalls weiterhelfen: ec.europa.eu/consumers/ecc/.

(*) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

Diese Broschüre dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Rechtsansprüche oder ergriffene Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Streitfall sollten sich nur auf die betreffenden Rechtstexte beziehen. Diese können im Amtsblatt der Europäischen Union nachgelesen werden. Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion Mobilität und Verkehr, 1049 Brüssel, BELGIEN.

NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

Belgien

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Tel.: +32 22773603
www.mobiliteit.belgium.be/nl/scheepvaart/passagiersrechten/
www.mobiliteit.belgium.be/fr/navigation/passagiersrechten/

Dänemark

Søfartsstyrelsen
Tel.: +45 91376000
www.dma.dk/Policy/Sider/PassengerRights.aspx

Kystdirektoratet
Tel.: +45 99636363
www.omkystdirektoratet.kyst.dk/passagerrettigheder.html

Forbrugerklagenævnets sekretariat
(Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)
Tel.: +45 41715000
www.kfst.dk

Deutschland

Eisenbahn-Bundesamt
Tel.: +49 22830795400
www.eba.bund.de

Estland

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tarbijakaitseamet.ee

Finnland

Kilpailu- ja kultuttajavirasto
Tel.: +358 295053000
www.kkv.fi

Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Tel.: +358 295345000
www.trafi.fi

Frankreich

Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression
des Fraudes (DGCCRF)
www.service-public.fr

Griechenland

Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγιαίου
Tel.: +30 2104191495
www.yen.gr

Irland

National Transport Authority
Tel.: +353 18798300
www.nationaltransport.ie
www.transportforireland.ie

Kroatien

Agencija za obalni linijski pomorski promet
Tel.: +385 21329370
www.agencija-zolpp.hr

Lettland

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 65452554
www.ptac.gov.lv

Niederlande

Inspectie Leefomgeving en Transport
www.ilent.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/passagiersrechten_water/index.aspx

Schweden

Konsumentverket
Tel.: +46 771423300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen
Tel.: +46 771503503
www.transportstyrelsen.se

Slowakei

Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272159
www.soi.sk

Tschechische Republik

Státní plavební správa
Tel.: +420 234637111
www.spspraha.cz

Ungarn

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Útügyi, Vasúti és Hajózási Hivatal
Hajózási Főosztály
Tel.: +36 14741751
www.nkh.gov.hu/en/shipping

Nemzeti Fogvasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Vereinigtes Königreich

Maritime and Coastguard Agency
Tel.: +44 2380329315
www.dft.gov.uk/mca/

MI-03-13-173-DE-C



Europäische
Kommission



Die Rechte von Schiffspassagieren

WAS SIE WISSEN MÜSSEN

Mobilität und
Verkehr



Amt für Veröffentlichungen



Beförderung verweigert? Reise annulliert? Große **Verspätung?** Schwierigkeiten beim Ticketkauf?



Bei jeder Reise an Bord eines Schiffes oder einer Fähre wird Ihr Recht auf eine sichere und bequeme Beförderung durch die Europäische Union geschützt. Daraus ergeben sich für die Schiffspassagiere verlässlichere und qualitativ hochwertigere Seeverkehrsdienstleistungen.

Diese Rechte gelten für Passagiere auf Reisen innerhalb der EU auf großen Fähren und Kreuzfahrtschiffen auf dem Meer, auf Flüssen, Seen oder Kanälen.

NICHTDISKRIMINIERUNG

Sie sind sowohl beim Ticketkauf als auch während der Reise gegen Diskriminierung aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Sie haben die gleichen Rechte zu reisen wie andere Reisende und sollten die Fahrt ohne Schwierigkeiten und zusätzliche Kosten antreten können.

Beförderer und Reiseveranstalter können Ihnen nur dann den Zugang an Bord verwehren, wenn dies aufgrund der Größe der Fähre oder des

Schiffs praktisch nicht umsetzbar ist oder gegen geltende Gesundheits- oder Sicherheitsanforderungen verstoßen würde.

Wenn Sie aus diesen Gründen nicht an Bord gehen können, haben Sie Anrecht auf eine Fahrpreiserstattung oder eine alternative Beförderung. Der Beförderer kann verlangen, dass Sie in Begleitung einer zweiten Person reisen, die Ihnen Hilfe leistet. In diesem Fall würde die Begleitperson kostenlos mitreisen.

Wir empfehlen Ihnen, den Beförderer, Terminalbetreiber, Reiseveranstalter oder Reisevermittler mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt über Ihre Bedürfnisse in puncto Hilfeleistung zu unterrichten (z. B. dass Sie in Begleitung eines Führhundes reisen müssen). Verweisen Sie bei der Buchung des Tickets auch auf spezifische Bedürfnisse bezüglich der Unterbringung, Sitzplätze, Dienstleistungen oder medizinischen Ausrüstung.

Sollte Ihre Mobilitätsausrüstung durch einen Fehler des Beförderers oder Terminalbetreibers verloren gehen oder beschädigt werden, müssen Sie eine volle Entschädigung erhalten.

RECHT AUF INFORMATIONEN

Die Beförderungsunternehmen müssen Sie über den Fahrkartenpreis, Ihre Rechte und die Umstände Ihrer Reise sowohl bei der Abreise als auch bei geeigneten Etappen Ihrer Reise informieren.

Zugängliche Informationen werden bereitgestellt für den Fall, dass Sie behindert sind oder Ihre Mobilität eingeschränkt ist.

Wenn eine Fähre oder ein Kreuzfahrtschiff, für das Sie ein Ticket haben, verspätet ist oder ausfällt, muss Sie der Beförderer oder Terminalbetreiber entweder über die voraussichtliche neue Abfahrts- und Ankunftszeit informieren oder angemessene Anstrengungen unternehmen, um Sie über alternative Beförderungsmöglichkeiten innerhalb von 30 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit zu benachrichtigen.

UNTERSTÜTZUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG ODER ANNULLIERUNG

Wenn sich Ihre Abfahrt um mehr als 90 Minuten verspätet, muss der Beförderer Ihnen in Abhängigkeit von der Wartezeit kostenlose Snacks, Mahlzeiten oder auch Getränke anbieten (sofern diese im Terminal erhältlich sind oder sonst in vertretbarer Weise beschafft werden können). Bei Bedarf muss Ihnen auch eine Unterkunft für bis zu drei Übernachtungen (bis 80 EUR pro Passagier und Übernachtung) sowie der Transport von und zur Unterkunft angeboten werden.

Im Fall von Verspätungen oder Annullierungen aufgrund widriger Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes gefährden können, muss der Beförderer keine Unterkunft bereitstellen.

BEFÖRDERUNGSAKTIVITÄTEN ODER FAHRPREISERSTATTUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG ODER ANNULLIERUNG

Sollte sich Ihre Abfahrt um mehr als 90 Minuten verzögern oder die Fahrt annulliert werden, muss der Beförderer Ihnen folgende Auswahlmöglichkeiten anbieten:

- Beförderungsalternative zu Ihrem Zielort zum nächstmöglichen Termin oder
- Erstattung des Fahrpreises und eine Rückfahrkarte zu Ihrem Abfahrtsort.

ENTSCHÄDIGUNG IM FALL VON VERSPÄTETER ANKUNFT

Sollte sich Ihre Ankunft am Zielort verzögern, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 25% oder 50% des Ticketpreises, je nach Dauer der Verspätung.

Sie haben Anspruch auf Entschädigung, es sei denn, Sie haben ein offenes Ticket ohne detaillierte Abfahrtszeit, Sie wurden bereits vor dem Ticketkauf über die Verspätung in Kenntnis gesetzt, der Grund für die Verspätung ist eigenverschuldet, die Wetterbedingungen gefährden den sicheren Betrieb des Schiffes, oder außergewöhnliche Umstände führten zu der Verspätung.

