

002775/EU XXIV.GP
Eingelangt am 05/12/08

DE

DE

DE



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 4.12.2008
KOM(2008) 816 endgültig

2008/0246 (COD)

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Passagierrechte 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

{SEK(2008) 2950}

{SEK(2008) 2951}

BEGRÜNDUNG

1. HINTERGRUND DIESES VORSCHLAGS

1.1. Gründe und Zielsetzung

Die Öffnung des Marktes für die Personenbeförderung im Seeverkehr wurde 1986 eingeleitet und 1992 mit der Öffnung der Verkehrsmärkte zwischen den Mitgliedstaaten konsolidiert. Allerdings ist die Öffnung eines Marktes erst dann abgeschlossen, wenn die Verbraucher, und nicht nur Unternehmen, in den Genuss sämtlicher Vorteile kommen. Wirksame Verbraucherrechte sind von zentraler Bedeutung, um zu gewährleisten, dass sich den Verbrauchern durch die Liberalisierung echte Wahlmöglichkeiten eröffnen und sie das Vertrauen entwickeln, den Verkehrsträger zu wechseln, wenn sie dies wünschen.

Im Weißbuch „Die Europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“¹ hat die Europäische Kommission vorgesehen, für alle Verkehrsträger die Rechte von Reisenden festzuschreiben, um so die Nutzer in den Mittelpunkt der Verkehrspolitik zu stellen. Der diesbezüglich bestehende Handlungsbedarf wurde erneut betont in der am 16. Februar 2005 vorgelegten Mitteilung über die Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union², in der die Kommission ein politisches Konzept für die Ausdehnung von Vorkehrungen zum Schutz von Fluggästen auf die Nutzer sämtlicher Verkehrsträger vorstellte. Die Kommission hat in dieser Mitteilung bereits ausgeführt, welche Rechte unabhängig vom benutzten Verkehrsmittel durch Gemeinschaftsmaßnahmen gestärkt werden sollten.

Die Reisenden benötigen eine Reihe gemeinsamer Grundsätze, die für alle Verkehrsträger gelten, so dass sie sich unabhängig vom jeweiligen Verkehrsmittel bei einem Problem im Rahmen ihrer Reise eher ihrer Rechte bewusst sind.

In Bezug auf den Schiffsverkehr hat die Kommission Handlungsbedarf in Bezug auf die folgenden Rechte ermittelt: 1) Besondere Maßnahmen zugunsten von Personen eingeschränkter Mobilität; 2) Automatische Sofortleistungen bei Unterbrechung der Reise (große Verspätungen, Annullierung oder Nichtbeförderung); 3) Verpflichtung zur Unterrichtung der Reisenden sowie 4) Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsmittel.

Es besteht bereits ein Vorschlag der Kommission für eine Verordnung über die Haftung der Beförderer von Reisenden auf See und im Binnenschiffsverkehr bei Unfällen³.

1.2. Seeverkehr

22 der 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union sind Küstenstaaten. Vier dieser 22 Mitgliedstaaten (Vereinigtes Königreich, Irland, Malta und Zypern) sind Inseln, und acht weitere (Portugal, Spanien, Frankreich, Italien, Griechenland, Dänemark, Schweden und Finnland) haben große Inseln oder Inselgruppen mit hoher Bevölkerungszahl. In den Inselgruppen, den Regionen in Randlage und den abgelegensten Gebieten der Europäischen Union, wo ein dichter Personenseeverkehr für die Integration in das soziale und

¹ KOM (2001) 370 vom 12.9.2001.

² KOM(2005) 46.

³ Die Kommission hat bereits 2005 einen Vorschlag für eine Verordnung über die Haftung für Personenschäden vorgelegt, der derzeit vom Rat und vom Europäischen Parlament geprüft wird: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Haftung von Beförderern von Reisenden auf See und im Binnenschiffsverkehr bei Unfällen (KOM(2005) 592).

wirtschaftliche Gefüge der Europäischen Union wesentlich ist, besteht oftmals keine Alternative zum Seeverkehr.

In den letzten 30 Jahren hat die Mobilität in Europa enorm zugenommen. Für Millionen von Bürgern ist Reisen zu einer Realität, Mobilität zur Notwendigkeit geworden. Dieses Phänomen ist einer Reihe von Faktoren geschuldet, vor allem aber dem Wirtschaftswachstum, der Vervollständigung des Binnenmarktes, sinkenden Beförderungspreisen und den Fortschritten bei der Verwirklichung eines europäischen „Raums ohne Binnengrenzen“⁴. Als unmittelbares Ergebnis dieser Entwicklung wurden 2006 398 Millionen Passagiere in den Häfen der Europäischen Union abgefertigt⁵.

Die Bedeutung des Personenseeverkehrs spiegelt sich auch in der Zahl der Seeverkehrsbetreiber wider. Auf dem europäischen Markt für Fährverkehr und Ro-Ro-Verkehr (Roll-on, Roll-off) sind nahezu 300 Betreiber tätig, und Europa verfügt über ungefähr 800 Passagierhäfen. Der Personenseeverkehr verteilt sich gleichmäßig auf ganz Europa, wobei in jeder der drei Küstenzonen der Europäischen Union (Ostsee, Nordsee und Mittelmeer) eine vergleichbare Anzahl von Strecken mit mehr als einer Million Passagieren jährlich besteht.

1.3. Behandelte Fragen

Durch diesen Vorschlag sollen die Rechte der Passagiere, einschließlich Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, im internen und grenzüberschreitenden See- und Binnenschiffsverkehr festgeschrieben werden, um dessen Attraktivität und das Vertrauen in diesen Verkehrsträger zu steigern sowie einheitliche Bedingungen für den Wettbewerb zwischen Beförderern aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten und zwischen verschiedenen Verkehrsträgern zu schaffen. Der Vorschlag enthält im wesentlichen Bestimmungen zu folgenden Bereichen:

- Zugänglichkeit von Diensten, Nichtdiskriminierung und Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;
- Verpflichtungen der Verkehrsunternehmen im Fall von Reiseunterbrechungen bei Annullierung oder Verspätung;
- Pflicht zur Unterrichtung von Passagieren im See- und Binnenschiffsverkehr über ihre Rechte;
- Umgang mit Beschwerden;
- allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

2. GELTUNGSBEREICH

Dieser Vorschlag betrifft gewerbliche inländische und grenzüberschreitende Personenseeverkehrs- und -binnenschiffsverkehrsdienste. Ziel des Vorschlags ist die Festlegung von Mindestanforderungen an die Unterrichtung aller Schiffspassagiere vor und während der Reise, die Regelung von Reiseunterbrechungen, die Festlegung von Regeln für den Fall von Verspätungen, für den Umgang mit Beschwerden und für die Betreuung von Personen eingeschränkter Mobilität. In Bezug auf die Beilegung von Streitfällen sieht der Verordnungsvorschlag die Schaffung unabhängiger Stellen vor.

⁴ Artikel 2 des Vertrags über die Europäische Union.

⁵ Nach Eurostat. Aufgrund der doppelten Erfassung entspricht dies ca. 199 Millionen Seeverkehrspassagieren.

Der bestehende Rechtsrahmen für den Schiffsverkehrssektor unterteilt sich in die folgenden Kategorien: internationale Übereinkommen, Gemeinschaftsrecht (und nachfolgende Umsetzung in nationales Recht), nationales Recht und freiwillige Vereinbarungen.

Der Bestand an internationalen Übereinkommen und gemeinschaftsrechtlichen Vorschriften konzentriert sich generell vorwiegend auf Sicherheitsfragen.

Die wichtigste Bezugnahme auf kritische Ereignisse findet sich in der Pauschalreiserichtlinie⁶, obwohl diese kein vollständig harmonisiertes Bild widerspiegelt: bei ungleicher Behandlung verschiedener Passagiere in gleich gelagerten Fällen kann das Schutzniveau jeweils unterschiedlich sein.

Die Richtlinie 2003/24 zur Änderung der Richtlinie 98/18/EG des Rates vom 17. März 1998 über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe⁷ enthält spezifische Anforderungen in Bezug auf Personen eingeschränkter Mobilität, die insbesondere den Zugang zu Schiffen, Hinweisschilder, Mittel zur Verbreitung von Ankündigungen, Alarm sowie zusätzliche Vorkehrungen zur Gewährleistung der Mobilität an Bord des Schiffes betreffen. Die Zugänglichkeit neuer Schiffe für internationale Verkehrsdienste wurde in der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen⁸ geregelt.

Was das nationale Recht angeht, so bestehen in einigen EU-Mitgliedstaaten spezielle Regelungen der Rechte von Personen eingeschränkter Mobilität im Verkehrssektor und insbesondere im Schiffsverkehr. Für die Einhaltung dieser Regeln, die in gewissem Umfang den Zugang von Personen eingeschränkter Mobilität zu Schiffsverkehrsdiensten betreffen, ist vorwiegend eine Behörde zuständig. Inwiefern diese Regelungen Personen eingeschränkter Mobilität in der Praxis das Recht geben, Zugang zu Schiffsverkehrsdiensten und erforderlichenfalls Hilfeleistung zu fordern, ist nicht mit Sicherheit zu sagen.

Allerdings unterliegen andere inländische und internationale Schiffsverkehrsdienste auf nationaler Ebene nur in Bezug auf eine Reihe von Fragen wie Nichtdiskriminierung, Hilfeleistung, Unterrichtung und Zugänglichkeit von Häfen einer Regulierung. Die nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten bieten verschiedene Lösungen für die Passagiere sowie unterschiedliche Schutzniveaus. Die Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen unterscheiden sich von einem Mitgliedstaat zum anderen erheblich.

Die vorgeschlagene Verordnung stärkt die Verbraucherrechte durch Förderung der Preistransparenz und das Verbot der tariflichen Diskriminierung nach Staatsangehörigkeit oder Wohnort. Daneben enthält sie als allgemeinen Grundsatz das Verbot, Personen eingeschränkter Mobilität die Beförderung zu verweigern. Diese Personengruppe wird oftmals durch unzureichende Zugänglichkeit von Schiffsverkehrsdiensten sowie durch mangelnde Hilfeleistung seitens der Schiffsverkehrsunternehmen an Schiffsreisen gehindert. Im Hinblick auf die Buchung einer Reise oder das Einschiffen wird jegliche Diskriminierung aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verboten.

⁶ Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

⁷ Richtlinie 2003/24/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. April 2003 zur Änderung der Richtlinie 98/18/EG des Rates über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe, ABl. L 123 vom 17.5.2003, S. 18.

⁸ IMO-Rundschreiben MSC/735.

3. KOHÄRENZ MIT ANDEREN POLITIKBEREICHEN UND ZIELEN DER EU

Dieser Verordnungsvorschlag wird einen Beitrag zum Erreichen der Ziele des EG-Vertrags leisten, indem er ein höheres Verbraucherschutzniveau gewährleistet, der Diskriminierung und sozialen Ausgrenzung von Personen mit Behinderungen entgegenwirkt und den europäischen Bürgern die umfassende Nutzung der mit dem Binnenmarkt einhergehenden Vorteile ermöglicht.

Die Festschreibung und weitere Stärkung der Passagierrechte ist Ausdruck der hohen Priorität, die der Vertrag von Amsterdam dem Verbraucherschutz beimisst. Die Kommission stellt in ihrer Mitteilung „Verbraucherpolitische Strategie der EU (2007-2013) – Stärkung der Verbraucher – Verbesserung des Verbraucherwohls – wirksamer Verbraucherschutz“⁹ fest, dass es eine ihrer Prioritäten ist, Verbraucher in den Mittelpunkt der EU-Politik zu stellen. Sie weist darauf hin, dass Fortschritte bei der Einbeziehung der Verbraucherinteressen u. a. im Luftverkehr erzielt wurden. Auf diesen Errungenschaften soll künftig aufgebaut werden, um die Verbraucherinteressen systematischer zu berücksichtigen. Deshalb schlägt die Kommission eine Ausdehnung der Rechte, die Passagieren im Luftverkehr eingeräumt worden sind, auf andere Verkehrsträger vor, insbesondere mit Blick auf Reisende eingeschränkter Mobilität.

Der Vorschlag zu den Passagierrechten im See- und Binnenschiffsverkehr steht im Einklang mit dem Ziel der Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung, da er auf dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung und der Unterstützung von Personen mit Behinderungen beruht. Daneben steht der Vorschlag im Einklang mit Artikel 21 der Charta der Grundrechte, wonach Diskriminierungen, insbesondere wegen des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung, verboten sind. Ferner knüpft die Verordnung an Artikel 13 EG-Vertrag an, wonach die Gemeinschaft in ihrem Zuständigkeitsbereich gegen Diskriminierungen vorgehen kann. Außerdem steht die Verordnung im Einklang mit der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, die von allen Mitgliedstaaten der Europäischen Gemeinschaft unterzeichnet wurde.

Nach Artikel 12 EG-Vertrag ist jede Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit verboten. Deshalb müssen auch im Schiffsverkehr unbeschadet gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, die Sozialtarife vorschreiben, die von Verkehrsunternehmen oder anderen Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen der Allgemeinheit ohne jegliche Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Gemeinschaft angeboten werden.

Die Verbraucherpolitik der EU steht gemäß der Mitteilung der Kommission für die Frühjahrstagung des Europäischen Rates über den Binnenmarktbericht¹⁰ im Mittelpunkt der nächsten Phase des Binnenmarktes. Der Binnenmarkt schafft durch ein breiteres Angebot und niedrigere Preise sowie angemessenen Schutz Vorteile für die Verbraucher.

Diesbezüglich wird die Festlegung von Rechten für die Passagiere im See- und Binnenschiffsverkehr die bereits im Rahmen des europäischen Binnenmarktes auf dem

⁹ KOM(2007) 99.

¹⁰ Ein Binnenmarkt für die Bürger, Zwischenbericht für die Frühjahrstagung 2007 des Europäischen Rates, Brüssel, KOM(2007) 60 vom 21.2.2007.

Verkehrssektor erzielten Fortschritte ergänzen. Durch den Vorschlag wird sichergestellt, dass Schiffspassagiere besseren Schutz genießen und so die Vorteile des Binnenmarktes umfassend und vertrauensvoll nutzen können.

4. ANHÖRUNG VON INTERESSIERTEN KREISEN

4.1. Öffentliche Anhörung

Die Europäische Kommission hat 2006 eine öffentliche Anhörung zu den Rechten von Schiffspassagieren eingeleitet, die sich teilweise auf den Schutz der Rechte von Personen eingeschränkter Mobilität bei einer Schiffsreise auf See und auf Binnenwasserstraßen konzentrierte. Die Ergebnisse dieser Anhörung wurden am 6. Dezember 2006 auf der Website der Generaldirektion TREN veröffentlicht und durch die Schlussfolgerungen einer Zusammenkunft von betroffenen Akteuren und Mitarbeitern der GD TREN ergänzt, die am 18. Januar 2007 stattfand.

In den Reaktionen der Befragten wurde nahezu einhellig die Meinung vertreten, dass in der gesamten EU ungeachtet des Verkehrsträgers sowie unabhängig davon, ob eine Reise vollständig innerhalb eines Mitgliedstaats erfolgt oder ob dabei Binnen- oder Außengrenzen überschritten werden, ein gemeinsames Schutzniveau für die Passagierrechte bestehen sollte. Es wurde betont, dass Schiffspassagiere häufig zu den schwächsten Mitgliedern der Gesellschaft zählen, die es nicht gewohnt sind oder nicht die Mittel haben, eine Beschwerde zu erheben oder ihre Rechte zu verteidigen.

Aus den eingegangenen Beiträgen wird eine klare Trennung zwischen den Schiffsverkehrsunternehmen und deren Vereinigungen und Verbänden auf der einen und den Verbraucherorganisationen auf der anderen Seite deutlich, obwohl allseits Einigkeit darüber bestand, dass Mindestregeln zur Gewährleistung einheitlicher Rahmenbedingungen notwendig sind. Während die Verkehrsbetreiber generell keine oder nur eine sehr eingeschränkte Notwendigkeit für eine Regulierung auf Gemeinschaftsebene sehen, fordern Verbraucherverbände umfangreiche Rechte für Passagiere und insbesondere für Reisende eingeschränkter Mobilität ein. In den meisten Reaktionen der Regierungen von Mitgliedstaaten wurde eine weitere Stärkung des Schutzes in dem Sektor durch Maßnahmen der EU befürwortet.

Die Mehrheit der Befragten, darunter sämtliche Mitgliedstaaten und an der Konsultation beteiligte Lokalbehörden, ist der Auffassung, dass die Rechte von Personen eingeschränkter Mobilität unabhängig vom genutzten Verkehrsmittel und im Rahmen der spezifischen Besonderheiten jedes Verkehrsträgers jeweils auf den gleichen vier Grundsätzen beruhen sollte, nämlich Nichtdiskriminierung, Zugang, Hilfeleistung und angemessene Information.

Daneben waren sich alle Befragten einig, dass die Zusatzkosten zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Diensten für Personen eingeschränkter Mobilität und für deren Unterstützung nicht allein den Betroffenen angelastet werden sollten.

Bei der Zusammenkunft zwischen betroffenen Akteuren und Mitarbeitern der GD TREN am 18. Januar 2007 stellte keiner der Anwesenden bei ausdrücklicher Befragung die Notwendigkeit einer Regulierung und Harmonisierung auf EU-Ebene in Frage.

Dennoch gehen die Ansichten der Befragten in Bezug auf den Umfang des Problems und bestimmte Aspekte wie Information, Zugänglichkeit und Durchsetzung deutlich auseinander.

4.2. Einholung und Nutzung von Expertenwissen

Im Oktober 2006 ging bei der Kommission eine Stellungnahme des Europäischen Energie- und Verkehrsforums ein, worin Gemeinschaftsmaßnahmen auf dem Gebiet der Schiffspassagierrechte angeregt wurden.

Die Kommission trug auch einer unabhängigen Studie mit dem Titel „Analysis and assessment of the level of protection of passenger rights in the EU maritime transport sector“ (Untersuchung und Bewertung des Schutzes der Passagierrechte im Schiffsverkehrssektor der EU) Rechnung, die 2005-2006 von der GD TREN in Auftrag gegeben worden war. In dieser Studie werden die Rechte von Passagieren bei einer Unterbrechung der Reise untersucht, aber auch der Schutz der Rechte von Personen eingeschränkter Mobilität.

Die allgemeine Studie gelangte insgesamt zu dem Ergebnis, dass der Schutz der Passagiere nicht völlig zufriedenstellend war, und zwar unter anderem wegen mangelnder Einheitlichkeit des Umfangs und der Intensität des Schutzes der Passagierrechte, dem Fehlen eines Rahmens vorab festgelegter Sofortleistungen bei Annullierung und Verspätungen sowie der unzureichenden Unterrichtung der Passagiere über ihre Rechte bei einem kritischen Ereignis.

Außerdem wurde festgestellt, dass im Hinblick auf den Schutz der Interessen von Personen eingeschränkter Mobilität erhebliche Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten bestehen und diesbezüglich deutliche Verbesserungen möglich sind, insbesondere bei der Zugänglichkeit von Häfen und Schiffen, Nichtdiskriminierung und Hilfeleistung.

4.3. Folgenabschätzung

Die nach den bestehenden Leitlinien durchgeführte Folgenabschätzung erstreckte sich vorwiegend auf die Grundsätze der Entschädigungs- und Unterstützungsleistungen bei Annullierung und Verspätungen, Regeln zu Zugänglichkeit, Nichtdiskriminierung und Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, Qualitätsstandards und Informationspflicht sowie Regeln zum Umgang mit Beschwerden und zur Überwachung der Einhaltung der Vorschriften.

Es wurden vier Politikoptionen untersucht:

- „Beibehaltung des Status quo“: keine Maßnahmen der EU, bestehendes nationales Recht bleibt weiterhin maßgeblich;
- von Schiffsverkehrsbetreibern entwickelte und angenommene freiwillige Vereinbarungen (Austausch bester Verfahren) zur Verbesserung der Situation der Reisenden im See- und Binnenschiffsverkehr;
- Entwicklung der Koordinierung und des Austausches bester Verfahren auf EU-Ebene zum Ausbau und zur Stärkung nationaler Rechtsvorschriften;
- Rechtsetzung der Gemeinschaft (z. B. mittels einer Verordnung) zur Verbesserung der Rechte von Reisenden im Schiffsverkehr.

Zusammenfassung der Ergebnisse der Folgenabschätzung:

In Bezug auf den Grundsatz der Nichtdiskriminierung und die Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität wurde die Option 4 – Rechtsetzung der Gemeinschaft zur Verbesserung der Rechte von Reisenden im Schiffsverkehr – als beste Lösung ermittelt.

Die Erstellung eines vollständig entwickelten Systems erscheint im Hinblick auf Hilfeleistungs- und Informationspflichten bei Reiseunterbrechung als wirksamste Lösung. Stärkerer Fahrgastschutz wird zu besseren Dienstangeboten führen.

Dieser Verordnungsentwurf wird vom Folgenabschätzungsbericht und den zugehörigen Anhängen begleitet.

5. RECHTLICHE ASPEKTE

5.1. Rechtsgrundlage

Die Rechtsgrundlage des Vorschlags ist in Artikel 71 und 80 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft dargelegt; diesbezüglich gilt das Mitentscheidungsverfahren.

5.2. Wahl des Instruments

Das Hauptziel des Vorschlags besteht darin, ein angemessenes Schutzniveau für Schiffspassagiere allgemein und insbesondere für Passagiere mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten. Die durch diesen Vorschlag aufgestellten Regeln sollten in der gesamten Europäischen Union einheitlich und wirksam angewandt werden, um einerseits ein angemessenes Schutzniveau für Passagiere und andererseits gleiche Rahmenbedingungen für alle Beförderer sicherzustellen. Gemäß der Vereinbarung zwischen den europäischen Gesetzgebern sind die Mechanismen der Koregulierung und Selbstregulierung „nicht anwendbar, wenn es um Grundrechte oder wichtige politische Entscheidungen geht oder in Situationen, in denen die Bestimmungen einheitlich in sämtlichen Mitgliedstaaten angewendet werden müssen“¹¹. Eine unmittelbar geltende Verordnung erscheint als das zweckmäßigste Instrument zur Gewährleistung einer kohärenten Anwendung der Regeln in allen Mitgliedstaaten. Für den Schutz der Rechte von Reisenden im Luft- und Eisenbahnverkehr hat die Gemeinschaft bereits die Verordnung als zweckmäßigstes Rechtsinstrumente gewählt; damit können auch im Schiffsverkehr durchsetzbare und allgemein gleiche Passagierrechte gewährleistet werden.

¹¹ Europäisches Parlament, Rat und Kommission: Interinstitutionelle Vereinbarung „Bessere Rechtsetzung“ (2003/C 321/01), Nummer 17.

5.3. Subsidiaritätsprinzip

Der Schutz der Passagierrechte ist ein Problem von europäischer Dimension, das einer Lösung auf Gemeinschaftsebene bedarf. Die Liberalisierung eines Marktes und die Berücksichtigung der Interessen der Verbraucher, und insbesondere von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, sind zwei einander ergänzende Aspekte des Binnenmarktes. Mit diesem Vorschlag soll vor allem sichergestellt werden, dass Schiffspassagiere in der gesamten Europäischen Union den gleichen Umfang an Rechten und das gleiche Schutzniveau genießen. Aufgrund der internationalen Dimension dieses Verkehrsträgers können die mit dem Personenverkehr zusammenhängenden Fragen von einem Mitgliedstaat oder einer Gruppe von Mitgliedstaaten alleine nicht in befriedigender Weise behandelt werden. Deshalb ist eine Maßnahme der Gemeinschaft notwendig.

5.4. Grundsatz der Verhältnismäßigkeit

Die Kommission ist sich der Gefahren der Überregulierung bewusst und strebt daher eine Vereinfachung des Regulierungsumfelds an, deren Bedeutung vom Europäischen Rat bei seiner Lissabonner Tagung hervorgehoben wurde.

Die Kommission hat ihren Vorschlag auf Gebiete beschränkt, auf denen spezifische Gemeinschaftsregeln notwendig sind; der Eingriff in Bereiche, die besser der Selbstregulierung überlassen bleiben, wird vermieden. Der Vorschlag ist auf Bereiche begrenzt, in denen die Notwendigkeit einer Gemeinschaftsmaßnahme deutlich und allgemein unstrittig ist. Daher steht er im richtigen Verhältnis zum angestrebten Ziel und ist den Umständen angemessen, unter denen er vorgelegt wird. Ohne eine Harmonisierung würden die Fahrgäste bestenfalls unterschiedliche Rechte und schlimmstenfalls keinerlei Rechtsschutz genießen. Außerdem wäre es für sie schwierig, ihre Rechte in jedem europäischen Land, das sie bereisen, zu kennen und mithin zu wahren.

5.5. Rechtsdurchsetzung

Schiffspassagiere, und insbesondere Reisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, haben kaum Handhaben, wenn Schiffsfahrtsunternehmen ihren Verpflichtungen nicht nachkommen. Die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sieht für Personen, die Opfer einer Verletzung des Übereinkommens durch einen Vertragsstaat zu sein glauben, die Möglichkeit vor, eine entsprechende Mitteilung zu machen. Deshalb wird die Weiterentwicklung der Regulierung auf Gemeinschaftsebene einen wirksameren und einheitlichen Rechtsschutz in der gesamten EU bewirken.

Eine strenge Durchsetzung der vorgeschlagenen Verordnung wird notwendig sein. Der Vorschlag der Kommission enthält daher einen Artikel, der die Mitgliedstaaten verpflichtet, Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung festzulegen und Stellen zu benennen, die für die Durchsetzung der Verordnung und die Bearbeitung der Beschwerden von Passagieren zuständig sind. Die entsprechenden Bestimmungen folgen dem gleichen Konzept, das auch der Verordnung über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen sowie der Verordnung über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität sowie der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr zu Grunde liegt.

5.6. Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz

Die vorgeschlagene Verordnung ist von Bedeutung für den Europäischen Wirtschaftsraum und sollte deshalb auf den EWR ausgeweitet werden. Der Vorschlag ist auch für die Schweiz von Bedeutung.

6. EINZELNE BESTIMMUNGEN DES VORSCHLAGS

Kapitel I Allgemeine Bestimmungen

Artikel 1 regelt den Gegenstand der Verordnung.

Artikel 2 legt den Geltungsbereich der Verordnung fest.

Artikel 3 enthält die für die Zwecke dieser Verordnung geltenden Begriffsbestimmungen.

Artikel 4 betrifft den Abschluss eines Beförderungsvertrages, der die in diesem Vorschlag festgeschriebenen Rechte begründet und diskriminierungsfreie Vertragsbedingungen festlegt.

Artikel 5 betrifft den Ausschluss der Einschränkung oder Aufgabe der durch die vorgeschlagene Verordnung begründeten Rechte.

Kapitel II Rechte von Passagieren mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Artikel 6 enthält als allgemeinen Grundsatz das Verbot, Personen eingeschränkter Mobilität die Beförderung zu verweigern.

Gemäß Artikel 7 bleiben bestimmte Ausnahmen, insbesondere aus gerechtfertigten und gesetzlich geregelten Sicherheitsgründen, von dieser Regel unberührt.

Artikel 8 enthält allgemeine Regeln zur Zugänglichkeit von Verkehrsdiensten für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

Artikel 9 begründet das Recht von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, in Häfen Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen, und legt fest, welche Stelle für die Leistung dieser Hilfe zuständig ist und wie die Hilfeleistung zu finanzieren ist. Es ist ein grundlegendes Prinzip, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfeleistung ohne Aufpreis angeboten wird.

Artikel 10 regelt in Bezug auf Artikel 9 das Recht auf Hilfeleistung beim Fehlen eines Hafens.

Artikel 11 betrifft ebenfalls das grundlegende Prinzip der kostenlosen Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität, und zwar in Bezug auf die Hilfeleistung an Bord.

In Artikel 12 sind die Grundsätze der Hilfeleistung in Häfen geregelt, darunter die Unterbringung von Begleittieren und der Transit. Um jederzeit hochwertige Hilfeleistung für Personen eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten, werden daneben für Vorausbuchungen Regeln für die zeitliche Organisation festgelegt, die Personen eingeschränkter Mobilität einhalten müssen.

Artikel 13 regelt Mitteilungen an Dritte. Um jederzeit hochwertige Hilfeleistung für Personen eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten, müssen deren besondere Bedürfnisse den Verkehrsbetreibern (oder den ggf. mit der Hilfeleistung beauftragten Hafenbehörden) rechtzeitig vor einer Reise mitgeteilt werden. Dieser Artikel regelt die entsprechende Informationsübermittlung und die Fristen, die einzuhalten sind, damit die in dieser Verordnung vorgesehenen Verpflichtungen der Verkehrsbetreiber wirksam werden.

Artikel 14 behandelt Qualitätsstandards für die von den Verkehrsunternehmen zu leistende Hilfe.

In Artikel 15 ist die Verpflichtung festgeschrieben, das Personal in Bezug auf die Belange von Menschen mit Behinderungen angemessen zu schulen.

Artikel 16 begründet das Recht auf Entschädigung für den Verlust oder die Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen bei deren Abfertigung in Häfen oder auf Schiffen.

Kapitel III Pflichten von Beförderern bei Reiseunterbrechung

Artikel 17 begründet eine Informationspflicht bei Reiseunterbrechung.

Artikel 18 begründet das Recht von Passagieren auf Versorgungsleistungen bei Verspätungen oder Annullierung eines Verkehrsdienstes. Die zu leistende Versorgung umfasst Mahlzeiten, Unterbringung und Beförderung, wobei Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besondere Aufmerksamkeit zu widmen ist.

Artikel 19 begründet für die Passagiere das Recht auf anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises, falls bei Verspätungen eine bestimmte Dauer überschritten oder ein Verkehrsdienst annulliert wird.

Artikel 20 begründet ein Recht auf Entschädigung bei Reiseunterbrechung. Daneben sind in dem Artikel die Frist für die Leistung der Entschädigung sowie die Zahlungsweise festgelegt.

Artikel 21 ebnet weiteren Entschädigungsansprüchen den Weg.

Durch Artikel 22 werden Verkehrsunternehmen dazu angeregt, Vorkehrungen im Hinblick auf einen Ausbau der Passagierrechte und der Dienstqualität zu treffen.

Kapitel IV Information der Passagiere und Umgang mit Beschwerden

In Artikel 23 ist das generelle Recht aller Passagiere auf Reiseinformationen festgeschrieben.

Durch Artikel 24 werden Beförderer, ausführende Beförderer und Hafenbetreiber verpflichtet, die Passagiere über die Rechte zu unterrichten, die sie aufgrund dieser Verordnung genießen.

Artikel 25 enthält Bestimmungen in Bezug auf ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden.

Kapitel V Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen

In Artikel 26 werden Regeln für die Durchsetzung der vorgeschlagenen Verordnung festgelegt; insbesondere müssen die Mitgliedstaaten nationale Durchsetzungsstellen benennen, bei denen die Passagiere Beschwerde gegen mutmaßliche Verletzungen ihrer Rechte aus dieser Verordnung erheben können.

Durch Artikel 27 werden die Durchsetzungsstellen zur Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts verpflichtet.

Artikel 28 schreibt den Grundsatz der Zusammenarbeit zwischen nationalen Durchsetzungsstellen fest.

Nach Artikel 29 müssen die Mitgliedstaaten für den Fall der Missachtung von Passagierrechten abschreckende Sanktionen vorsehen.

Kapitel VI Schlussbestimmungen

Artikel 30 sieht vor, dass die Kommission dem Rat und dem Parlament drei Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung über deren Funktionieren Bericht erstattet.

Artikel 31 betrifft die Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.

Nach Artikel 32 tritt die Verordnung zwanzig Tage nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft und gilt mit Wirkung vom entsprechenden Datum des Folgejahres.

Anhang I begründet für Personen, denen wegen ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität die Beförderung verweigert wurde, das Recht auf Erstattung des Fahrpreises oder anderweitige Beförderung, sofern die Buchung im Voraus erfolgte.

Anhang II regelt den Umfang der Hilfe, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in Häfen zu leisten ist.

Anhang III regelt den Umfang der Hilfe, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität an Bord von Schiffen zu leisten ist.

Anhang IV behandelt die Inhalte der Schulung in Behindertenfragen.

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Passagierrechte 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

(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 Kommission¹²,
nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses¹³,
nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen¹⁴,
gemäß dem Verfahren des Artikels 251 EG-Vertrag¹⁵,
in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Schiffsverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Passagiere sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.
- (2) Da Schiffspassagiere im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollten Passagierrechte in dieser Hinsicht unabhängig von der Staatsangehörigkeit von Passagieren oder ihrem Wohnort in der Gemeinschaft geschützt werden.
- (3) Der Binnenmarkt für See- und Binnenschiffsverkehrsdienste sollte den Bürgern im Allgemeinen zugute kommen. Daher sollten Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unabhängig von der Ursache der Beeinträchtigung ähnliche Möglichkeiten zur Nutzung gewerblicher Personenschiffsverkehrsdienste haben wie andere Bürger. Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.
- (4) Um Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität See- und Binnenschiffsreisemöglichkeiten zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten vor dem Hintergrund von Artikel 9 der UN-Konvention über die Rechte

¹² ABl. C [...] vom [...], S. [...].

¹³ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

¹⁴ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

¹⁵ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Nichtdiskriminierung der Betroffenen und deren Unterstützung bei Reisen erstellt werden. Die Beförderung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sollte daher akzeptiert und abgesehen von bestimmten Ausnahmen aufgrund von gerechtfertigten und gesetzlich geregelten Sicherheitsgründen nicht wegen der Behinderung oder mangelnden Mobilität verweigert werden. Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sollten das Recht haben, an Häfen bzw. in Ermangelung eines Hafens genutzten Ein- und Ausschiffungsorten sowie auf Fahrgastschiffen Hilfe in Anspruch zu nehmen. Im Interesse der sozialen Integration sollte diese Hilfe den Betroffenen kostenlos geleistet werden. Beförderer sollten Regeln für die Zugänglichkeit erstellen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.

- (5) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Häfen und etwaiger Abfertigungsgebäude und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die Leitungsorgane von Häfen und der sie betreibenden Beförderer erforderlichenfalls die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität berücksichtigen. Entsprechend sollten Beförderer bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu einzurichtender Fahrgastschiffe gemäß der Richtlinie 98/18/EG des Rates vom 17. März 1998 über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe¹⁶ diese Bedürfnisse erforderlichenfalls berücksichtigen.
- (6) Die Hilfeleistungen in den Häfen auf dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates sollten Personen mit Behinderungen 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) Die Hilfeleistung sollte so finanziert werden, dass die Last gleichmäßig auf alle Passagiere eines Beförderers verteilt und eine Abschreckung vor der Beförderung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität vermieden wird. Das wirksamste Mittel zur Finanzierung dürfte eine Umlage sein, die von jedem Passagier eines Beförderers mit dem Grundfahrpreis erhoben wird. Die Umlage sollte in völlig transparenter Weise festgelegt und eingezogen werden.
- (8) Bei der Organisation der Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie der Schulung ihrer Mitarbeiter sollten die Beförderer der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen¹⁷ Rechnung tragen.
- (9) Die Passagiere sollten bei Annullierung und bei Verspätung eines Verkehrsdienstes angemessen unterrichtet werden. Die Unterrichtung sollte es den Passagieren erleichtern, die notwendigen Vorkehrungen zu treffen und erforderlichenfalls Informationen über alternative Verbindungen zu erhalten.
- (10) Die Unannehmlichkeiten, die den Passagieren durch Annullierung oder große Verspätung von Fahrten entstehen, sollten verringert werden. Zu diesem Zweck sollten

¹⁶ ABl. L 144 vom 15.5.1998, S. 1.

¹⁷ Rundschreiben MSC/735 des IMO-Schiffssicherheitsausschusses vom 24. Juni 1996; Stand bei Verabschiedung dieser Verordnung.

die Passagiere 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 Passagiere in Höhe eines bestimmten Prozentsatzes des Fahrpreises vorsehen, sofern die Verspätung oder Annullierung nicht durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können.
- (12) Die Beförderer sollten zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen zur Verbesserung der Betreuung und Unterstützung der Passagiere bei Fahrtunterbrechung und insbesondere bei großen Verspätungen zu treffen.
- (13) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen¹⁸ verankert sind, nicht berühren. Für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Schiffsverkehrsdienstes 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 Nutzer von See- und Binnenschiffsverkehrsdiensten sollte ein Anspruch auf Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für die Passagiere im See- und Binnenschiffsverkehr sollten auch in alternativen, Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden.
- (15) Die Passagiere sollten ihre Rechte einerseits mittels geeigneter Beschwerdeverfahren der Beförderer wahrnehmen können, und andererseits, indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei den vom betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stellen erheben.
- (16) Beschwerden über Hilfeleistungen in einem Hafen oder an einem Ein- bzw. Ausschiffungsort sollten an die Stelle(n) gerichtet werden, die der Mitgliedstaat, in dem der Hafen liegt, zur Durchsetzung dieser Verordnung benannt hat. Beschwerden über Hilfeleistungen eines Beförderers sollten an die Stelle(n) gerichtet werden, die der Mitgliedstaat, der dem Beförderer die Betriebsgenehmigung erteilt hat, zur Durchsetzung dieser Verordnung benannt hat. Die zur Durchsetzung dieser Verordnung benannte Stelle sollte die Befugnis und die Kapazität zur Untersuchung individueller Beschwerden und zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung haben.
- (17) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung überwachen und sicherstellen sowie eine geeignete Stelle zur Wahrnehmung entsprechender 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, die die Zahlung einer Entschädigung an die betroffene Person einschließen können, sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

¹⁸ ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

- (19) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich ein hohes, gleichwertiges Maß an Schutz und Hilfe für Passagiere 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 Verhältnismäßigkeitsprinzip 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 Behörden¹⁹ („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“) stützen. Daher sollte jene Verordnung entsprechend geändert werden.
- (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 Datenverkehr²⁰ muss strikt angewandt werden, um sicherzustellen, dass die Privatsphäre von Passagieren im See- und Binnenschiffsverkehr geschützt wird, dass die erforderlichen Informationen sich auf die Erfüllung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen zur Hilfeleistung beschränken und dass sie nicht zum Nachteil der Passagiere 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:

Kapitel I

Allgemeine Bestimmungen

Artikel 1

Gegenstand

Diese Verordnung enthält Vorschriften

- (1) zum Verbot der Diskriminierung von Passagieren hinsichtlich der Beförderungsbedingungen von Beförderern;
- (2) zur Gleichstellung und obligatorischen Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;
- (3) zu den Pflichten von Beförderern gegenüber den Passagieren bei Annullierung von Fahrten und bei Verspätungen;
- (4) zu den Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
- (5) zum Umgang mit Beschwerden;

¹⁹ ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

²⁰ ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

- (6) zur Durchsetzung der Passagierrechte.

Artikel 2

Geltungsbereich

1. Diese Verordnung gilt für gewerbliche See- und Binnenschiffsverkehrsdienste einschließlich Kreuzfahrten zwischen sowie in und an Häfen oder ggf. Ein- bzw. Ausschiffungsorten auf dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates.
2. Die Mitgliedstaaten können Verkehrsdienste, die öffentlichen Dienstleistungsverträgen unterliegen, vom Geltungsbereich der Verordnung ausnehmen, falls diese Verträge in Bezug auf die Passagierrechte ein vergleichbares Schutzniveau bieten wie diese Verordnung.

Artikel 3

Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- (a) „Person mit Behinderungen“ oder „Person 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 anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Passagiere bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;
- (b) „Annullierung“: die Nichtdurchführung eines geplanten Verkehrsdienstes, für den zumindest eine Buchung bestand;
- (c) „Verspätung“: die Differenz zwischen der planmäßigen Abfahrts- oder Ankunftszeit des Passagiers gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Abfahrt oder Ankunft;
- (d) „Beförderer“: eine natürliche oder juristische Person, durch die oder in deren Namen ein Beförderungsvertrag geschlossen wurde, oder der ausführende Beförderer, unabhängig davon, ob die Beförderung tatsächlich von ihm oder einem ausführenden Beförderer durchgeführt wird, nicht jedoch ein Reiseveranstalter;
- (e) „gewerblicher Personenschiffsverkehrsdienst“: ein von einem Beförderer als Linien- oder Bedarfsdienst betriebener Schiffsverkehrsdienst zur Personenbeförderung, der der Allgemeinheit gegen Entgelt entweder separat oder als Teil einer Pauschalreise angeboten wird.
- (f) „ausführender Beförderer“: eine andere Person als der Beförderer und der Reiseveranstalter, welche die Beförderung ganz oder teilweise tatsächlich durchführt;
- (g) „Hafen“: ein Gebiet mit Land- und Wasseranteilen, dessen Bauten und Anlagen in erster Linie die Aufnahme von Schiffen sowie deren Beladen und

Löschen, die Lagerung von Gütern und deren Übernahme und Anlieferung im Landverkehr sowie das Ein- und Ausschiffen von Fahrgastschiffen ermöglichen;

- (h) „Ein- bzw. Ausschiffungsort“: ein Gebiet mit Land- und Wasseranteilen, das kein Hafen ist, an dem regelmäßig Passagiere an Bord und von Bord gehen;
- (i) „Schiff“: See- und Binnenschiffe, nicht jedoch Luftkissenfahrzeuge;
- (j) „Beförderungsvertrag“: ein Vertrag zwischen einem Beförderer oder dessen bevollmächtigtem Fahrscheinverkäufer und einem Passagier über die Erbringung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen;
- (k) „Fahrschein“: ein gültiges, einen Anspruch auf Beförderungsleistung begründendes Dokument oder eine gleichwertige papierlose, auch elektronisch ausgestellte Berechtigung, das bzw. die von dem Beförderer oder dessen bevollmächtigtem Fahrscheinverkäufer ausgegeben oder genehmigt wurde;
- (l) „Fahrscheinverkäufer“: jeder Vermittler von Schiffsverkehrsdiensten, der für einen Beförderer oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrscheine verkauft;
- (m) „Reiseveranstalter“: ein Veranstalter oder Vermittler im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 bzw. 3 der Richtlinie 90/314/EWG, der kein Beförderer ist;
- (n) „Buchung“: eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;
- (o) „Fahrgastschiff“: ein Schiff, das mehr als zwölf Passagiere befördert;
- (p) „Ro-Ro-Fahrgastschiff“: ein Schiff mit Ro-Ro-Laderäumen oder Sonderräumen im Sinne der Regel II-2/A/2 der geänderten Fassung des Internationalen Übereinkommens zum Schutz des menschlichen Lebens auf See von 1974, das mehr als zwölf Passagiere befördert;
- (q) „Hafenbehörde“ oder „Leitungsorgan des Hafens“: eine Stelle, die nach nationalen Rechtsvorschriften oder entsprechenden Regelungen – gegebenenfalls neben anderen Tätigkeiten – die Aufgabe hat, die Hafeninfrastrukturen zu verwalten und zu betreiben und der die Koordinierung und Überwachung der Tätigkeiten der verschiedenen Akteure in dem betreffenden Hafen oder Hafensystem obliegt. Sie kann sich in mehrere getrennte Stellen gliedern oder für mehr als einen Hafen zuständig sein;
- (r) „Kreuzfahrt“: ein Passagierschiffsverkehrsdienst mit Unterbringung und anderen Zusatzleistungen, der einen Aufenthalt von mehr als einem Tag (Übernachtung) bedingt und kein Linienverkehrsdienst zwischen zwei oder mehreren Häfen ist, sondern bei dem die Passagiere in der Regel zum Einschiffungshafen zurückkehren.

Artikel 4

Beförderungsvertrag und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

1. Beförderer geben Passagieren durch Ausstellung von Fahrscheinen einen Beleg über den Abschluss des Beförderungsvertrages. Die Fahrscheine gelten bis zum Beweis

des Gegenteils als Nachweis für den Abschluss des Beförderungsvertrages und verleihen dem Inhaber die in dieser Verordnung vorgesehenen Rechte.

2. Unbeschadet gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, die Sozialtarife vorschreiben, werden die von Beförderern oder Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen der Allgemeinheit ohne jegliche Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Gemeinschaft angeboten.

Artikel 5

Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

1. Die Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht – etwa durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag – beschnitten oder aufgehoben werden.
2. Die Beförderer können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Passagier günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

Kapitel II

Rechte von Passagieren mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Artikel 6

Beförderungspflicht

1. Beförderer, Fahrscheinverkäufer sowie Reiseveranstalter dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität eines Passagiers weigern,
 - (a) für einen unter diese Richtlinie fallenden Verkehrsdienst eine Buchung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen;
 - (b) eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in einem Hafen oder an einem Ein- bzw. Ausschiffungsort an Bord des Schiffes zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Fahrschein oder eine gültige Buchung verfügt.
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 des Artikels 6 können Beförderer oder deren Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität eines Passagiers weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die betreffende Person an Bord des Schiffes zu nehmen,

- (a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die auf internationaler, gemeinschaftlicher oder nationaler Ebene gesetzlich festgelegt oder von der Behörde erlassen wurden, die dem betreffenden Beförderer die Betriebsgenehmigung ausgestellt hat,
- (b) wenn wegen der Bauart des Fahrgastschiffes das Einschiffen oder die Beförderung der betreffenden Person physisch unmöglich ist.

Verweigert ein Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter die Vornahme einer Buchung aus den in Unterabsatz 1 Buchstaben a oder b angeführten Gründen, so unternimmt derselbe alle zumutbaren Anstrengungen, um der betreffenden Person eine annehmbare Alternative anzubieten.

Bei Vorausbuchung ist Personen, denen aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität die Einschiffung verweigert wurde, sowie Personen, die diese gemäß Absatz 2 begleiten, die Erstattung des Fahrpreises oder eine anderweitige Beförderung gemäß Anhang I anzubieten. Das Recht auf eine Rückfahrt oder anderweitige Beförderung ist davon abhängig, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

2. Sofern unbedingt notwendig, dürfen Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter unter den in Absatz 1 Buchstabe a genannten Bedingungen verlangen, dass Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet werden, die in der Lage ist, die von den Betroffenen benötigte Hilfe zu leisten.
3. Macht ein Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Absatz 1 oder 2 Gebrauch, so unterrichtet er die betreffende Person unverzüglich über die entsprechenden Gründe. Der Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter teilt der betreffenden Person diese Gründe auf Verlangen innerhalb von fünf Arbeitstagen schriftlich mit.

Artikel 8

Zugänglichkeit und Information

1. Beförderer stellen unter aktiver Beteiligung der Vertreter von Organisationen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie der in Artikel 26 genannten Durchsetzungsstellen nichtdiskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie etwaige durch die Konstruktion von Fahrgastschiffen bedingte Beschränkungen der Beförderung dieser Personen oder von Mobilitätshilfen auf, um den geltenden Sicherheitsanforderungen zu entsprechen. Diese Regeln enthalten sämtliche Bedingungen für den Zugang zum betreffenden Schiffsverkehrsdienst, darunter die Zugänglichkeit der eingesetzten Schiffe und deren Bordausrüstung.
2. Beförderer oder Fahrscheinverkäufer bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Regeln zumindest bei Vornahme einer Buchung in geeigneter Weise und in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

3. Beförderer stellen auf Antrag die internationalen, gemeinschaftlichen oder nationalen Rechtsvorschriften zur Verfügung, in denen die Sicherheitsanforderungen festgelegt sind, die die Grundlage für nichtdiskriminierende Zugangsregeln bilden.
4. Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Regeln bekannt, die für die Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.
5. Beförderer und deren Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und die Zugänglichkeit der Verkehrsdienste, Online-Buchung und -Information eingeschlossen, in einer für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Weise verfügbar sind.

Artikel 9

Recht auf Hilfeleistung in Häfen

1. Unbeschadet der Zugangsregeln nach Artikel 8 Absatz 1 trägt der Beförderer in Häfen beim Einlaufen, Auslaufen und Transit für die kostenlose Bereitstellung der in Anhang II genannten Hilfeleistungen für Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität derart Sorge, dass die Betroffenen in abfahrende Verkehrsdienste einsteigen oder aus ankommenden Verkehrsdiensten aussteigen können, für die sie einen Fahrschein erworben haben.
2. Beförderer können selbst Hilfe leisten oder Dritte mit der Hilfeleistung beauftragen. Beförderer können einen solchen Auftrag bzw. solche Aufträge aus eigener Initiative oder auf Antrag unter anderem einer Hafenbehörde erteilen, wobei bestehende Dienste in dem betreffenden Hafen berücksichtigt werden.
Falls Beförderer Dritte mit der Hilfeleistung beauftragen, bleiben sie selbst für die Bereitstellung der Hilfe und für die Einhaltung der Qualitätsstandards nach Artikel 14 Absatz 1 verantwortlich.
3. Beförderer können zur Finanzierung dieser in Häfen geleisteten Hilfe diskriminierungsfrei von allen Passagieren eine spezifische Umlage erheben. Diese Umlage muss angemessen, kostengerecht und transparent sein.
4. Beförderer führen entsprechend dem üblichen Handelsbrauch über ihre Tätigkeiten in Verbindung mit der Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität getrennt von den sonstigen Aktivitäten Buch.
5. Beförderer legen der bzw. den nach Artikel 26 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstelle(n) einen geprüften Jahresbericht über die eingegangenen Umlagen und die getätigten Aufwendungen im Zusammenhang mit der Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität vor.

Artikel 10

Recht auf Hilfeleistung an Ein- bzw. Ausschiffungsorten

Beförderer organisieren die Hilfeleistung an den in Ermangelung eines Hafens für bestimmte Zielorte oder Strecken genutzten Ein- und Ausschiffungsorten gemäß Artikel 9.

Artikel 11

Recht auf Hilfeleistung an Bord von Schiffen

Beförderer leisten Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, die einen unter diese Verordnung fallenden Hafen bei der Abfahrt, bei der Ankunft oder im Transit nutzen, kostenlos zumindest die in Anhang III genannte Hilfe.

Artikel 12

Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

Beförderer, Leitungsorgane von Häfen, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter arbeiten bei der Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 9, 10 und 11 wie folgt zusammen:

- (a) Die Hilfeleistung wird unter der Voraussetzung erbracht, dass der Hilfsbedarf einer Person dem Beförderer, der Hafenbehörde, dem Fahrscheinverkäufer oder dem Reiseveranstalter, bei dem der Fahrschein erworben wurde, spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Informationen über den Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten vorgelegt werden.
- (b) Beförderer, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter treffen alle notwendigen Maßnahmen, um den Erhalt der Anmeldungen von Hilfsbedarf zu erleichtern. Diese Verpflichtung gilt an allen Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.
- (c) Falls keine Anmeldung gemäß Buchstabe a eingeht, unternehmen die Beförderer, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in abfahrende Verkehrsdienste einsteigen, zu Anschlussverkehrsdiensten umsteigen und aus ankommenden Verkehrsdiensten aussteigen können, für die sie einen Fahrschein erworben haben.
- (d) Das Leitungsorgan des Hafens oder eine andere befugte Person legt unbeschadet der Befugnisse anderer Stellen in Bezug auf Gebiete außerhalb des Hafengeländes Kontaktstellen für Ankunft und Abfahrt innerhalb des Hafengeländes oder innerhalb und/oder außerhalb des Hafenterminalgebäudes fest, bei denen Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft anmelden und um Hilfeleistung ersuchen können. Diese Kontaktstellen müssen klar gekennzeichnet sein und in leicht zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Hafen und die angebotene Hilfeleistung erteilen.
- (e) Hilfe wird unter der Voraussetzung geleistet, dass die betreffende Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sich an der angegebenen Kontaktstelle einfindet, und zwar
 - zu einem im Voraus vom Beförderer festgelegten Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt liegt, oder

- falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit.
- (f) Falls die Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ein Begleittier benötigt, so werden die entsprechenden Vorkehrungen für dessen Unterbringung getroffen, sofern dies dem Betreiber, dem Fahrscheinverkäufer oder dem Reiseveranstalter gemäß den geltenden nationalen Bestimmungen zur Beförderung anerkannter Begleittiere an Bord von Fahrgastschiffen – sofern vorhanden – gemeldet worden ist.

Artikel 13

Mitteilungen an Dritte

1. Falls Unterauftragnehmer mit der Hilfeleistung beauftragt wurden und einem Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abfahrtszeit Hilfsbedarf angemeldet wird, so übermittelt dieser die maßgeblichen Informationen so rechtzeitig, dass der Unterauftragnehmer diese mindestens 36 Stunden vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit erhält.
2. Falls Unterauftragnehmer mit der Hilfeleistung beauftragt wurden und dem Beförderer, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter Hilfsbedarf weniger als 48 Stunden vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit angemeldet wird, so übermittelt dieser die Informationen sobald wie möglich an den Unterauftragnehmer.

Artikel 14

Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

1. Die Beförderer legen in Zusammenarbeit mit den Interessenverbänden von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität Standards für die Hilfeleistung gemäß Anhang II und III fest und ermitteln 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 Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, insbesondere der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen, in vollem Umfang Rechnung zu tragen.
3. Die Beförderer veröffentlichen ihre Qualitätsstandards.

Artikel 15

Schulung

Die Beförderer

- (a) gewährleisten, dass ihre eigenen Mitarbeiter und die Mitarbeiter von Unterauftragnehmern, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, über Kenntnisse darüber verfügen, wie den

Bedürfnissen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität entsprochen werden kann;

- (b) sensibilisieren ihre in Häfen tätigen Mitarbeiter, die unmittelbar Kontakt mit den Passagieren haben, gemäß Anhang IV für die Problematik von Behinderungen und schulen sie in der Unterstützung behinderter Menschen;
- (c) stellen sicher, dass alle Beschäftigten bei der Einstellung in Behindertenfragen geschult werden und das Personal gegebenenfalls Auffrischkurse besucht.

Artikel 16

Haftung für Rollstühle und Mobilitätshilfen

1. Bei Verlust oder Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Teilen derselben vor, während und nach der Fahrt im Zuge der Abfertigung im Hafen oder der Beförderung an Bord des Schiffes wird der Besitzer dieser Ausrüstung von dem zum Zeitpunkt des Verlustes oder der Beschädigung derselben verantwortlichen Beförderer oder Leitungsorgan des Hafens entschädigt.
Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um rasch Ersatz zu beschaffen.
2. Die nach diesem Artikel zu leistende Entschädigung ist in ihrer Höhe nicht begrenzt.

Kapitel III Pflichten von Beförderern bei Reiseunterbrechung

Artikel 17

Bereitstellung von Informationen

1. Bei einer Verspätung unterrichtet der Beförderer oder gegebenenfalls das Leitungsorgan des Hafens die Passagiere über die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit, sobald die betreffende Information verfügbar ist, spätestens jedoch 30 Minuten nach einer planmäßigen Abfahrt oder eine Stunde vor einer planmäßigen Ankunft.
2. Versäumen Passagiere einen Anschluss wegen einer Verspätung, so unternimmt der ausführende Beförderer alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.

Artikel 18

Recht auf Hilfeleistung

1. Muss ein Beförderer realistisch davon ausgehen, dass die fahrplanmäßige Abfahrt eines Personenschiffsverkehrsdienstes sich um mehr als 60 Minuten verzögert, so sind den Passagieren kostenlos Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten, sofern diese an Bord des Schiffes oder im Hafen verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind;
2. Bei Verspätungen, die einen Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von den Passagieren geplanten Aufenthaltes notwendig machen,

ist den Passagieren, sofern dies praktisch durchführbar ist, zusätzlich zu den Mahlzeiten und Erfrischungen gemäß Absatz 1 kostenlos eine Hotel- oder anderweitige Unterbringung sowie die Beförderung zwischen dem Hafen und der Unterkunft anzubieten.

3. Kann ein Schiffsverkehrsdienst nicht fortgesetzt werden, so organisiert der Beförderer, sofern dies praktisch durchführbar ist, so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Passagiere.
4. Bei der Anwendung der Absätze 1, 2 und 3 richten die ausführenden Beförderer besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen.

Artikel 19

Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung

1. Muss ein Beförderer realistischerweise davon ausgehen, dass die fahrplanmäßige Abfahrt eines Personenschiffsverkehrsdienstes sich um mehr als 120 Minuten verzögert, so bietet er den Passagieren unverzüglich Folgendes an:
 - (a) alternative Verkehrsdienste zu angemessenen Bedingungen oder, falls dies praktisch nicht möglich ist, Informationen über angemessene alternative Verkehrsdienste anderer Verkehrsunternehmen;
 - (b) die Erstattung des Fahrpreises, falls sie die in Buchstabe a genannten alternativen Verkehrsdienste nicht akzeptieren.

Die Erstattung nach Buchstabe b erfolgt unter denselben Bedingungen wie die Entschädigung nach Artikel 20.
2. Das Recht auf Erstattung nach diesem Artikel gilt nicht für Kreuzfahrtpassagiere, es sei denn, entsprechende Ansprüche ergeben sich aus der Richtlinie 90/314/EWG.

Artikel 20

Entschädigung durch Fahrpreinsnachlass

1. Passagiere haben bei einer verspäteten Ankunft infolge einer Annullierung oder einer verspäteten Abfahrt Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer, ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren. Die Entschädigung beträgt mindestens
 - (a) 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
 - (b) 50 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 120 Minuten oder mehr;
 - (c) 100 % des Fahrpreises, falls der Beförderer die in Artikel 19 Buchstabe a genannten alternativen Verkehrsdienste oder Informationen nicht bereitstellt.
2. Das Recht auf Entschädigung nach diesem Artikel gilt nicht für Kreuzfahrtpassagiere, es sei denn, entsprechende Ansprüche ergeben sich aus der Richtlinie 90/314/EWG.
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 Passagiers erfolgt die Entschädigung in Form eines Geldbetrags.

4. Dieser Artikel gilt nicht, sofern die Verspätung oder Annullierung durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können.

Artikel 21

Weiter gehende Ansprüche

Keine Bestimmung dieser Verordnung ist so auszulegen, dass Passagiere daran gehindert werden, vor nationalen Gerichten weitergehende Ansprüche aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Verkehrsdiensten erlitten haben.

Artikel 22

Zusätzliche Maßnahmen zu Gunsten der Passagiere

Beförderer arbeiten zusammen, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen unter Beteiligung der betreffenden Akteure, Berufs- und Verbraucherschutzverbände sowie Fahrgast- und Behindertenorganisationen zu treffen. Die entsprechenden Maßnahmen sollten darauf ausgerichtet sein, die Betreuung der Passagiere insbesondere bei großer Verspätung, Fahrtunterbrechung oder -annullierung zu verbessern.

Kapitel IV Information der Passagiere und Umgang mit Beschwerden

Artikel 23

Recht auf Reiseinformationen

Leitungsorgane von Häfen und Beförderer tragen für eine angemessene Information der Passagiere während der gesamten Fahrt in der zweckmäßigsten Form Sorge. Dabei wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

Artikel 24

Unterrichtung über Passagierrechte

1. Die Beförderer stellen sicher, dass die Passagiere spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Sofern diese Informationen vom Beförderer oder vom ausführenden Beförderer bereitgestellt wurden, ist der jeweils andere nicht zur Bereitstellung derselben Information verpflichtet. Die Informationen sind in der zweckmäßigsten Form bereitzustellen. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

2. Beförderer und Leitungsorgane von Häfen stellen sicher, dass Informationen über die Passagierrechte nach dieser Verordnung sowohl an Bord der Schiffe als auch in den Häfen öffentlich zugänglich sind. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu den Durchsetzungsstellen umfassen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 26 Absatz 1 benannt wurden.

Artikel 25

Beschwerden

1. Die Beförderer richten ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten ein.
2. Passagiere können innerhalb eines Monats nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung eines Verkehrsdienstes eine Beschwerde bei einem Beförderer einreichen. Der Adressat der Beschwerde gibt binnen 20 Tagen eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in begründeten Fällen – dem Passagier mit, wann mit einer Antwort zu rechnen ist. Die Frist für die Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.
3. Wird eine Beschwerde nicht innerhalb der in Absatz 2 genannten Frist beantwortet, so gilt sie als akzeptiert.

Kapitel V

Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen

Artikel 26

Nationale Durchsetzungsstellen

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Passagierrechte gewahrt werden; dies umfasst auch die Einhaltung der Vorschriften zur Zugänglichkeit gemäß Artikel 8. Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Beförderern unabhängig.
2. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten.
3. Jeder Passagier kann bei der nach Absatz 1 benannten entsprechenden Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten entsprechenden Stelle Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.
4. Mitgliedstaaten, die gemäß Artikel 2 Absatz 2 Ausnahmen für bestimmte Verkehrsdienste vorgesehen haben, gewährleisten das Bestehen eines vergleichbaren Mechanismus zur Durchsetzung der Passagierrechte.

Artikel 27

Berichterstattung über die Durchsetzung

1. Die gemäß Artikel 26 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen jeweils am 1. Juni einen Bericht über ihre Tätigkeiten im Vorjahr, der unter anderem Folgendes enthält:
 - (a) eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung der Bestimmungen dieser Verordnung getroffen wurden,
 - (b) einen Hinweis auf das Verfahren zur Abhilfe bei individuellen Beschwerden,
 - (c) eine Zusammenfassung der im betreffenden Mitgliedstaat geltenden Regeln zur Zugänglichkeit von Diensten für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität,
 - (d) aggregierte Daten über Passagierbeschwerden,
 - (e) Einzelheiten zu verhängten Sanktionen,
 - (f) Angaben zu sonstigen Aspekten, die für die bessere Durchsetzung dieser Verordnung von Bedeutung sind.
2. Um zur Erstellung eines solchen Berichts in der Lage zu sein, führen die Durchsetzungsstellen Statistiken über individuelle Beschwerden nach Kategorien und betroffenen Unternehmen. Innerhalb von drei Jahren nach dem betreffenden Ereignis werden die entsprechenden Daten der Kommission oder den nationalen Ermittlungsbehörden auf Antrag zur Verfügung gestellt.

Artikel 28

Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Die gemäß Artikel 26 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstellen tauschen im Interesse eines gemeinschaftsweit einheitlichen Schutzes der Passagiere Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und -praktiken aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 29

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen Vorschriften über Sanktionen für Verstöße gegen diese Verordnung fest und treffen alle zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Diese Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über diese Vorschriften und melden ihr spätere Änderungen derselben unverzüglich.

Kapitel VI

Schlussbestimmungen

Artikel 30

Bericht

Spätestens drei Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über deren Anwendung und Wirkung. Dem Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen der Verordnung verfeinert 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 Passagierrechte 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 Behörden²¹“

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 Inkrafttreten]. Die Artikel 6, 7, 25, 26, and 29 gelten ab dem [ein Jahr nach Inkrafttreten].

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

Geschehen zu Brüssel am [...]

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident
[...]

Im Namen des Rates
Der Präsident
[...]

²¹ ABl. C [...] vom [...], S. [...].

ANHANG I

Recht von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität auf Erstattung oder anderweitige Beförderung bei Vorausbuchung

1. Wird auf diesen Anhang Bezug genommen, so ist Personen mit Behinderungen 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 Passagiers sinnlos geworden ist, binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische oder gewöhnliche Überweisung, Scheck sowie gegebenenfalls

- eine Rückfahrt zum ersten Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder

(b) anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder

(c) anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Passagiers, vorbehaltlich verfügbarer Fahrscheine.

2. Absatz 1 Buchstabe a gilt auch für Passagiere, deren Fahrten Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG²² ergibt.

3. Befinden sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Häfen und bietet ein ausführender Beförderer einem Passagier eine Fahrt zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen an, so trägt der ausführende Beförderer die Kosten für die Beförderung des Passagiers von dem anderen Hafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Passagier vereinbarten Zielort.

²² ABl. L 158 vom 23.6.1999, S. 55.

ANHANG II

Hilfeleistung in Häfen

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

- ihre Ankunft am 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) zum Schiff zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu erledigen;
- ggf. 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;
- ggf. mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Schiff zu verlassen;
- das Gepäck (erforderlichenfalls) unter Erledigung der nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren wieder in Besitz zu nehmen;
- von der Gepäckhalle oder dem Ausschiffungsort zu einem ausgewiesenen Ausgang zu gelangen;
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird eine Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, im Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen die notwendige Hilfe zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle.

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

Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleittiere an Land.

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

ANHANG III

Hilfeleistung an Bord von Schiffen

Beförderung anerkannter Begleittiere auf dem Schiff entsprechend nationalen Rechtsvorschriften.

Beförderung, neben medizinischem Gerät, von bis zu zwei Mobilitätshilfen, einschließlich elektrischer Rollstühle, je Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität.

Mitteilung von wesentlichen Informationen über eine Route in zugänglicher Form.

Auf Wunsch Bemühen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen einzelner Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und vorbehaltlich der Verfügbarkeit.

Erforderlichenfalls Hilfe beim Aufsuchen der Toiletten.

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

ANHANG IV

Schulung in Behindertenfragen

Sensibilisierung für Behindertenfragen

Die Schulung der unmittelbar mit den Passagieren in Kontakt kommenden Mitarbeiter umfasst folgende Inhalte:

- Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Passagieren mit körperlichen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen), versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen; Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;
- Hindernisse, denen Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Begleittiere, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleittiers;
- Umgang mit unerwarteten Situationen;
- soziale Kompetenz und Möglichkeiten der Kommunikation mit Schwerhörigen und Gehörlosen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen;
- allgemeine Kenntnis der IMO-Empfehlung für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen;
- sorgfältiger Umgang mit Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen, zur Vermeidung von Beschädigungen (ggf. alle für die Gepäckabfertigung zuständigen Mitarbeiter).

Schulung im Hinblick auf Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen

Die Schulung der Mitarbeiter, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, umfasst folgende Inhalte:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleittieren reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Tiere;
- Techniken der Begleitung blinder und sehbehinderter Fahrgäste sowie des Umgangs mit und der Beförderung von anerkannten Begleittieren;
- Arten von Hilfsmitteln für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität und Umgang mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Arten der Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität wahren;
- Entwicklung eines hinreichenden Verständnisses der Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung sowie eines Bewusstseins für das Gefühl der Verletzlichkeit, das behinderte Fahrgäste wegen ihrer Abhängigkeit der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- erste Hilfe.