



# Bericht des Eisenbahn-Bundesamtes

über die Tätigkeiten zur Durchsetzung der  
Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr  
gemäß Artikel 26 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010



Quelle: *LVDESIGN / Fotolia.com*

## Berichtsjahre 2013 und 2014



Eisenbahn-Bundesamt

**Impressum:**

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

[www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de)

**Stand: 20.05.2015**



## Inhalt

1. Einleitung .....	4
2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz.....	5
2.1 Allgemeines .....	5
2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2013.....	5
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2014.....	7
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung .....	8
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte .....	9
3.1 Allgemeines .....	9
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2013 .....	10
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2014 .....	11
3.3.1 Terminalbetreiber .....	12
3.3.2 Beförderer (Reedereien).....	13
3.3.3 Fahrscheinverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler.....	14
3.4 Ausblick auf die Durchsetzung der Fahrgastrechte .....	15
4. Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle .....	16
4.1 Pressemitteilung, Internetauftritt, Flyer Fahrgastrechte .....	16
4.2 Kontaktpflege zu Verbänden.....	17
5. Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen.....	18
6. Fazit .....	19



## 1. Einleitung

Seit dem 18.12.2012 gilt europaweit in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (nachfolgend EU-Verordnung). In Deutschland gilt ergänzend hierzu das EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz (EU-FahrgRSchG) seit dem 12.12.2012. Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) ist gemäß § 3 Absatz 1 EU-FahrgRSchG zuständige Behörde für die Durchsetzung der EU-Verordnung. Zudem ist es Instanz für Beschwerden, für die keine Lösung mit dem Beförderer gefunden wurden (§ 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG und Artikel 25 Absatz 3 lit. b) der EU-Verordnung).

Gleichzeitig ist das EBA auch Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte Eisenbahn und Kraftomnibus. Daraus ergeben sich entsprechende Synergieeffekte.

Deutschland hat keinen Gebrauch von den Ausnahmemöglichkeiten nach Artikel 2 Absatz 3 und 4 der EU-Verordnung gemacht.

Fahrgäste können ihre Fahrgastrechtebeschwerden nicht nur an die Durchsetzungsstelle beim EBA richten, sondern sich gemäß § 6 EU-FahrgRSchG auch an die vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur anerkannten Schlichtungsstellen wenden. Bisher wurde die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) als Schlichtungsstelle im Bereich Schiffahrt anerkannt.

Durch das EU-FahrgRSchG stehen dem EBA folgende Durchsetzungsmittel zur Verfügung:

- Einleitung von Verwaltungsverfahren mit der Androhung und Anordnung von Zwangsmitteln
- Ahndung von Ordnungswidrigkeiten
- Festsetzung von Verwaltungskosten bei festgestellten Verstößen

Bisher hat die deutsche Durchsetzungsstelle neben der Durchführung von Verwaltungsverfahren und dem Erlass von Kostenbescheiden von weiteren Sanktionsmitteln keinen Gebrauch gemacht.



## **2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz**

### **2.1 Allgemeines**

Gemäß Artikel 25 Absatz 3 lit. a) der EU-Verordnung i .V. m § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG müssen Fahrgäste sich zunächst an den Beförderer wenden, bevor sie die Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können.

Die Durchsetzungsstelle bearbeitet sowohl allgemeine Fragen nach Informationen zu den Fahrgastrechten als auch Beschwerden über mögliche Verstöße gegen die EU-Verordnung, die eine konkrete Beförderung im See- und Binnenschiffsverkehr betreffen.

In Anlehnung an die Erfahrungen als Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte Eisenbahn hat das EBA ein Beschwerdeformblatt entwickelt, welches in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung steht. Das Formblatt ist auf der Internetseite des EBA abrufbar.

Beschwerden können bei der Durchsetzungsstelle telefonisch, schriftlich, per Fax und per E-Mail eingereicht werden.

### **2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2013**

Im Jahr 2013 gingen insgesamt vier schriftliche und drei mündliche Eingaben zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein. Hierzu zählen sowohl Beschwerden im Zusammenhang mit einer Beförderung mit dem See- oder Binnenschiff als auch Anfragen mit der Bitte um Information rund um die Fahrgastrechte.

**Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2013**

(Es sind lediglich die Beschwerden mit Bezug zur Verordnung aufgeführt)

VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 2	Geltungsbereich	2	0	0	Schiffslinien unterfielen nicht dem Geltungsbereich der EU-Verordnung
Art. 17	Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt	1			
Art. 19	Entschädigung bei verspäteter Ankunft	1			
Art. 24	Beschwerdebearbeitung	1			Bearbeitungsfrist noch nicht abgelaufen

Zwei Beschwerdefälle betrafen dabei gleichzeitig mehrere fahrgastrechtliche Regelungen.

In keinem der genannten Fälle konnte ein Verstoß gegen die EU-Verordnung festgestellt werden; insofern war es in keinem Fall erforderlich, ein Verwaltungsverfahren zu eröffnen.

Bei einer der o. g. Beschwerden wurde der Beschwerdeführer zunächst gemäß Artikel 25 Absatz 3 lit. a) der EU-Verordnung i. V. m § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG an den Beförderer verwiesen. In den übrigen Fällen ging es nicht um Fragen oder Ansprüche im Zusammenhang mit der EU-Verordnung. Daher erhielten die Beschwerdeführer jeweils ein Schreiben des EBA, in dem die Behörde begründete, warum sie den Anspruch ablehnte.



### 2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2014

Im Jahr 2014 gingen sechs schriftliche und vier mündliche Beschwerden bzw. Anfragen bei der Durchsetzungsstelle ein, darunter sowohl Beschwerden im Zusammenhang mit einer Beförderung mit dem See- oder Binnenschiff als auch Anfragen mit der Bitte um Information zu den Fahrgastrechten.

Auch im Jahr 2014 bezogen sich drei Beschwerden gleichzeitig auf mehrere fahrgastrechtliche Regelungen, so dass im Folgenden eine eindeutige Zuordnung der Beschwerden zu einzelnen mutmaßlichen Verstößen gegen fahrgastrechtliche Regelungen nicht möglich ist. Insofern ist lediglich die Häufigkeit der Beanstandung eines mutmaßlichen Verstoßes abbildbar.

In drei Fällen war es notwendig, den Sachverhalt zusätzlich durch Auskunftersuchen aufzuklären. Anschließend weitergehende Maßnahmen (Anhörung oder Sachbescheid) waren nicht erforderlich. Nach der Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnte in keinem Fall ein Rechtsverstoß festgestellt werden. Entsprechend ergab sich kein unmittelbarer Anspruch auf eine Leistung nach der EU-Verordnung. Hierüber hat das EBA die Beschwerdeführer schriftlich informiert. Gleichwohl erhielt in einem Fall der Beschwerdeführer vom betroffenen Beförderer eine Entschädigung (Kulanzleistung). In einem weiteren Fall hatte sich der Beschwerdeführer zunächst an den falschen Beförderer gewandt. Nach Feststellung des richtigen Verpflichteten erhielt der Fahrgast umgehend die ihm zustehende Entschädigung.

In den übrigen Fällen haben sich keine Ansprüche aus der Fahrgastrechtsverordnung ergeben. Das EBA hat die Beschwerdeführer jeweils über die Gründe schriftlich informiert.



<b>Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2014</b> (Es sind lediglich die Beschwerden mit Bezug zur Verordnung aufgeführt)					
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwer- den	Rechts- verstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 2	Geltungsbereich	1	0	0	Schiffslinien unterfielen nicht dem Geltungsbereich der EU-Verordnung
Art. 16	Information bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	2			
Art. 17	Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt	2			
Art. 18	Anderweitige Beförderung/Fahrpreiserstattung	2			
Art. 24	Beschwerdebearbeitung	2			

## 2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Insgesamt ist das Beschwerdeaufkommen im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs äußerst gering. Dies liegt zum einen an der teilweise fehlenden Bekanntheit der Durchsetzungsstelle, zum anderen aber auch an der sehr kulantem Verfahrensweise der Beförderer im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung.

Dennoch wäre es wünschenswert, wenn die fahrgastrechtlichen Regelungen und das EBA als deren Durchsetzungsstelle sowohl bei den Fahrgästen als auch bei den Verpflichteten einen höheren Bekanntheitsgrad erreichten.





### **3. Durchsetzung der Fahrgastrechte**

#### **3.1 Allgemeines**

Gemäß Artikel 25 Absatz 1 EU-Verordnung sind die Durchsetzungsstellen verpflichtet, notwendige Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Verordnung eingehalten wird.

Zunächst hatte die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte konstruktive Vorgespräche mit den zuständigen Verbänden geführt. Im Jahr 2013 hat sie mit objekt- und unternehmensbezogenen Stichproben begonnen und dabei jeweils den Pflichtenkatalog zugrunde gelegt, den die EU-Verordnung den verschiedenen Adressaten - nämlich

- Terminalbetreibern, Hafenbehörden
- Beförderern (Reedereien) sowie
- Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern, Reisevermittlern -

aufgelegt.

Vor Beginn der Aufsichtsmaßnahmen stellte sich das EBA in einem Anschreiben als nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen der Fahrgastrechte für den See- und Binnenschiffsverkehr mit seinen Aufgaben und Befugnissen bei den Adressaten der EU-Verordnung vor.

Bei der Prüfung von Terminalbetreibern hat das EBA Fährhafen- und Kreuzfahrtterminals der jeweiligen Betreiber einbezogen. Mit Wiederholungsbesuchen wurde in jedem Fall kontrolliert, ob Zusagen mit Blick auf die Umsetzung der Fahrgastrechten auch eingehalten wurden.

Die Überprüfungen von Reedereien beschränkten sich zunächst auf Gespräche, in denen Fragen zur Schulung des Personals, zur Praxis der Beschwerdebearbeitung, zur Information der Fahrgäste und die Prozesse bei der Beförderung von mobilitätseingeschränkten Reisenden im Mittelpunkt standen.



### 3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2013

Die Analyse der Verordnung ergab, dass der dort enthaltene Pflichtenkatalog schwerpunktmäßig auf die Beförderer und Terminalbetreiber ausgerichtet ist.

Im Jahr 2013 hat die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte ihr Augenmerk zunächst auf die Prüfung von fünf Terminalbetreibern gerichtet.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2013					
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 12 Abs. 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität				
Art. 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	5	0 <sup>1</sup>	0	Verpflichtungen aus der EU-Verordnung waren kaum bekannt bzw. nicht umgesetzt Bereitschaft zur Umsetzung der Fahrgastrechte war weitestgehend vorhanden
Art. 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				

<sup>1</sup> Es gab bei allen Prüfungen von Terminals Beanstandungen, die bei Erstbesuchen aufgrund der Bereitschaft zur umgehenden Umsetzung der Verpflichtungen nicht mit Sanktionen belegt worden sind



Ein Ziel der Prüfungen war, die Unternehmen für die Anforderungen aus der EU-Verordnung zu sensibilisieren. Das EBA hat festgestellt, dass die geprüften Terminalbetreiber bis zum Prüfungszeitpunkt kaum Anstrengungen unternommen hatten, um die Verpflichtungen umzusetzen. Da in den meisten Fällen die Bereitschaft zur Umsetzung signalisiert wurde, sah das EBA bei Erstbesuchen vom Ergreifen von Sanktionen ab.

23 Reiseveranstalter/ Reisevermittler hat das EBA unter anderem hinsichtlich ihrer Verpflichtungen aus der Fahrgastrechteverordnung im See- und Binnenschiffsverkehr überprüft und dabei festgestellt, dass die EU-Verordnung den Unternehmen zwar nicht bekannt war, sie die Verpflichtungen dennoch angemessen berücksichtigten.

### **3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2014**

Im Jahr 2014 hat die Durchsetzungsstelle, basierend auf den Erkenntnissen aus dem Jahr 2013, insgesamt 33 Überprüfungen der Verpflichteten aus der Verordnung vorgenommen. Im Rahmen von 646 allgemeinen (verkehrsträgerübergreifenden) Überprüfungen der Einhaltung der Fahrgastrechte hat das EBA Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern und Reisevermittlern auch Fragen zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr gestellt.



### 3.3.1 Terminalbetreiber

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2014					
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 12 Abs. 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	20 <sup>2</sup>	2 <sup>3</sup>	0 <sup>4</sup>	Verpflichtungen aus der EU-Verordnung waren kaum bekannt bzw. nicht umgesetzt  Von den 20 durchgeführten Prüfungen handelte es sich in 11 Fällen um eine Wiederholungsprüfung, um feststellen zu können, inwieweit die Hinweise aus dem Erstbesuch Berücksichtigung gefunden haben
Art. 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität				
Art. 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				

Im Jahr 2014 wurden 20 Prüfungen von Terminals/Hafenbehörden durchgeführt. Es bestätigte sich die Feststellung aus dem Jahr 2013, dass den Terminalbetreibern/Hafenbehörden, die erstmalig hinsichtlich der Einhaltung der Fahrgastrechte kontrolliert wurden, die Anforderungen aus der EU-Verordnung weitestgehend unbekannt waren. Jedoch bestand grundsätzlich Bereitschaft, die Verpflichtungen umzusetzen.

Einen Terminalbetreiber musste die Durchsetzungsstelle im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens mit einem Sachbescheid anweisen, seine Verpflichtungen aus der Verordnung zu erfüllen.

<sup>2</sup> Fünf Verwaltungsverfahren davon sind noch nicht abgeschlossen

<sup>3</sup> Es gab bei allen Prüfungen von Terminals Beanstandungen, die bei Erstbesuchen aufgrund der Bereitschaft zur umgehenden Umsetzung der Verpflichtungen nicht mit Sanktionen belegt worden sind

<sup>4</sup> Außerhalb des Verwaltungsverfahrens mit Festsetzung von Verwaltungskosten bei festgestellten Verstößen waren bisher keine weiteren Sanktionen erforderlich



### 3.3.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2014 hat die Durchsetzungsstelle sechs Beförderer/Fahrzeuge hinsichtlich der Einhaltung der Fahrgastrechte überprüft. Es handelte sich dabei ausschließlich um Fähren, die im internationalen Verkehr auf der Ostsee verkehren.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern und Reedereien im Jahr 2014					
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 10	Hilfeleistungen an Bord	6	0	0	Seitens der Beförderer ist eine große Bereitschaft zur Umsetzung der EU-Verordnung zu verzeichnen
Art. 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität				
Art. 15	Ersatz für Mobilitätshilfen				
Art. 22	Informationen während der Fahrt				
Art. 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				

Bei den Prüfungen wurde festgestellt, dass die Verpflichtungen, welche aus der EU-Verordnung erwachsen und die auf den Fahrzeugen umgesetzt sein müssen, weitestgehend erfüllt wurden. Abweichungen gab es allenfalls bei Detailfragen.



Die Reedereien wurden in einem formlosen Anschreiben über die Prüfungsinhalte und das Prüfungsergebnis informiert. Die Reaktionen der Beförderer lassen große Bereitschaft erkennen, die Verordnung umzusetzen.

### 3.3.3 Fahrscheinverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler

Im Jahr 2014 wurden sieben Reisebüros ausschließlich hinsichtlich der Einhaltung der Verpflichtungen aus der EU-Verordnung geprüft.

Zwar war die Verordnung grundsätzlich nicht bekannt, dennoch wurden die Anforderungen berücksichtigt.

Daneben fanden, wie unter Ziffer 3.3 aufgeführt, 646 allgemeine (verkehrsträgerübergreifende) Prüfungen zu Fahrgastrechten einschließlich der Anforderungen aus der EU-Verordnung mit vergleichbarem Ergebnis statt.

<b>Prüfungsschwerpunkte bei Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern, Reisevermittlern im Jahr 2014</b>					
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 7	Recht auf Beförderung	7	0	0	Verpflichtungen aus der EU-Verordnung waren kaum bzw. nicht bekannt  Anforderungen der Verordnung wurden dennoch zutreffend erfüllt
Art. 11	Meldung des Hilfebedarfs				
Art. 12	Entgegennahme und Weiterleitung von Meldungen des Hilfebedarfs				



### **3.4 Ausblick auf die Durchsetzung der Fahrgastrechte**

Sowohl die Prüfungen der Terminals als auch die Prüfungen auf Schiffen sollen intensiviert werden, um die Beachtung der Fahrgastrechte nachhaltig sicherzustellen. Die verstärkte Präsenz der Durchsetzungsstelle soll dabei dazu führen, dass die Verpflichteten auch von sich aus dafür sorgen, dass die Fahrgastrechte in ihrem Zuständigkeitsbereich umgesetzt werden.

Insgesamt verkehren ca. 80 Seeschiffe an der deutschen Küste, die für eine Überprüfung in Frage kommen. Von diesen 80 Schiffen ist noch bei ca. 50 Fahrzeugen zu klären, ob sie in den Geltungsbereich nach Artikel 2 Abs. 2 der EU-Verordnung fallen und das EBA somit für die Durchsetzung der Fahrgastrechte ermächtigt ist.

Ebenso werden aktuell die Zuständigkeit für kleinere Terminals im Bereich des Inselverkehrs sowie die Zuständigkeit für die Binnenschifffahrt überprüft. Soweit diese Bereiche in die Zuständigkeit des EBA fallen, wird es diese sukzessive in seine Prüftätigkeit einbeziehen.

Prüfungen bei Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern und Reisevermittlern wird die Durchsetzungsstelle im bisher durchgeführten Umfang fortsetzen. Zwar wurden dort bisher keine Defizite bei den Adressaten festgestellt, dennoch werden Fragen zum Thema Fahrgastrechte Schifffahrt weiterhin Bestandteil der regelmäßigen Überprüfung bleiben, auch um die Bekanntheit und Akzeptanz der Durchsetzungsstelle zu stärken.



## 4. Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle

### 4.1 Pressemitteilung, Internetauftritt, Flyer Fahrgastrechte

Wenn die EU-Verordnung auch keine Verpflichtung der Durchsetzungsstellen zur Information der Reisenden über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr vorsieht, so misst das EBA als Durchsetzungsstelle dieser Information doch große Bedeutung bei.

Im Frühjahr 2013 informierte das EBA in einer Pressemitteilung über die nun gültigen Fahrgastrechte und stellte sich als zuständige nationale Durchsetzungsstelle für die Schifffahrt vor.

Zeitgleich fand ein Redesign des Internetportales<sup>5</sup> statt. Zu den wesentlichen Inhalten der EU-Verordnung und den gesetzlichen Grundlagen finden sich auf der Website der Durchsetzungsstelle neben ihren Kontaktdaten auch Hinweise und Kontaktinformationen zur anerkannten Schlichtungsstelle sowie eine Verlinkung zur entsprechenden Website der Europäischen Kommission.

Ergänzend wurde ein gemeinsamer Flyer<sup>6</sup> zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Kraftomnibus- und Schiffsverkehr erarbeitet, der eine zusätzliche Information über die Fahrgastrechte für die Fahrgäste sicherstellen soll.

---

<sup>5</sup> Fahrgastrechte Schiff

<sup>6</sup> Flyer Fahrgastrechte





## 4.2 Kontaktpflege zu Verbänden

Mit dem Verband Deutscher Reeder (VDR) und dem Zentralverband Deutscher Seehäfen (ZDS) fanden erste Gespräche über zentrale Aspekte der Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr statt.

Das EBA hat dabei die Erarbeitung von Qualitätsstandards durch den VDR unter Einbeziehung des Bundeskompetenzzentrums Barrierefreiheit (BKS) begleitet. Weiterhin wurden ein Informationsblatt zu den Fahrgastrechten sowie Schulungsleitlinien für die Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität abgestimmt.

Beim Gespräch mit dem ZDS wurden ebenfalls die Information über die Fahrgastrechte und die Schulung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität thematisiert. Weiterhin stand die Einrichtung von Anlaufstellen für mobileingeschränkte Fahrgäste gemäß Artikel 12 Absatz 3 der EU-Verordnung im Fokus.



## 5. Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Gemäß Artikel 27 der EU-Verordnung sind die Durchsetzungsstellen zur Zusammenarbeit verpflichtet. Die Europäische Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Die Durchsetzungsstelle beim EBA nimmt an den regelmäßigen Treffen der nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies - NEB) im See- und Binnenschiffsverkehr unter der Leitung der Europäischen Kommission in Brüssel teil.

Ein erstes Zusammentreffen fand am 18.03.2013 statt, wobei die Umsetzung der EU-Verordnung und die Benennung der Durchsetzungsstellen in den Mitgliedstaaten im Fokus standen. Zudem informierte die Europäische Kommission über eine durchgeführte Kampagne zu den Fahrgastrechten.

Bei einem zweiten Treffen am 11.04.2014 ergab sich die Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch zwischen den NEBs. Zudem wurden zu explizit erfragten Themen Stellungnahmen abgegeben (z. B. eingegangene Beschwerden, standardisiertes Beschwerdeformblatt, durchgeführte Aufsichtsmaßnahmen, Sanktionen sowie allgemeine Information über die Fahrgastrechte). Weiterhin stand die Erarbeitung von Auslegungsleitlinien zu wesentlichen Inhalten der EU-Verordnung auf dem Programm.

Bisher war im Bereich Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr keine gemeinsame Beschwerdebearbeitung mit einer anderen Durchsetzungsstelle erforderlich. Sehr gute Erfahrungen wurden in der Zusammenarbeit mit den benachbarten nationalen Durchsetzungsstellen im Rahmen der Beschwerdebearbeitung für die Verkehrsträger Schiene und Straße gemacht.



## 6. Fazit

Im Vergleich zu den Verkehrsträgern Schiene und Straße ist die Anzahl an Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die EU-Verordnung beim Verkehrsträger Wasser sehr gering. Dies liegt zum einen an dem (noch) geringen Bekanntheitsgrad der Fahrgastrechte und der Durchsetzungsstelle, zum anderen spielen auch die praktizierten Kulanzregelungen der Beförderer eine nicht zu vernachlässigende Rolle.

Es hat sich als hilfreich erwiesen, die Erfahrungen in der Durchsetzung der Fahrgastrechte für die Verkehrsträger Schiene und Straße nutzen zu können. Durch das einheitliche Verwaltungsverfahren für alle Verkehrsträger, sowohl bei der Bearbeitung von Beschwerden, als auch bei der Durchführung von Aufsichtsmaßnahmen, profitiert die Durchsetzungsstelle von der Nutzung der Synergieeffekte.

Die Aktivitäten der Durchsetzungsstellen zielen darauf ab, die Fahrgastrechte auch im Bereich des Verkehrsträgers Wasser zu festigen und so den Aspekt des Verbraucherschutzes entscheidend zu stärken.