



# 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: *peteri / Fotolia.com*

## Berichtsjahre 2015 und 2016



Eisenbahn-Bundesamt

**Impressum:**

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

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

Stand: 17.02.2017



## 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 2015.....	6
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2016.....	7
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung .....	9
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	9
3.1 Allgemeines .....	9
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2015 .....	10
3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden .....	10
3.2.2 Beförderer (Reedereien) .....	11
3.2.3 Fahrscheinverkäufer (Reiseveranstalter, Reisevermittler) .....	13
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2016 .....	13
3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden .....	14
3.3.2 Beförderer (Reedereien) .....	15
3.3.3 Fahrscheinverkäufer (Reiseveranstalter, Reisevermittler) .....	16
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	17
4. Qualitätsstandards und Leitlinien.....	18
5. Sonstige Aktivitäten der Durchsetzungsstelle .....	19
5.1 Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle.....	19
5.2 Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen .....	19
6. Fazit .....	20



## 1. Einleitung

Seit Veröffentlichung des letzten Berichts über die Tätigkeiten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr gemäß Artikel 26 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 (Berichtszeitraum 2013 und 2014) zum 01.06.2015 ist das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) unverändert die zuständige Behörde für die Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Zudem ist es Instanz für Beschwerden, für die keine Lösung mit dem Beförderer gefunden wurde (§ 3 Absatz 2 EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz (EU-FahrgRSchG) und Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe b) der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.

Das Eisenbahn-Bundesamt nimmt die Aufgabe als Durchsetzungsstelle gemäß Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 unter Nutzung der Synergieeffekte aus den Erfahrungen als Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Eisenbahn- und Kraftomnibusverkehr wahr.

Deutschland hat keinen Gebrauch von der Ausnahmemöglichkeiten nach Artikel 2 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 gemacht; die Ausnahmemöglichkeit nach Artikel 2 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 ist seit Ende Dezember 2014 ausgelaufen.

Fahrgäste können ihre Fahrgastrechtebeschwerden nicht nur an die Durchsetzungsstelle beim Eisenbahn-Bundesamt 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 See- und Binnenschiffahrt anerkannt.



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

### **2.1 Allgemeines**

Seit dem 18. Dezember 2012 gilt die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr. Das Eisenbahn-Bundesamt wurde als nationale Durchsetzungsstelle benannt. Im Rahmen dieser Aufgabe geht das Eisenbahn-Bundesamt unter anderem Beschwerden von Fahrgästen nach.

Gemäß Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe a) Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG müssen Fahrgäste sich zunächst an den Beförderer wenden, bevor sie die Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können.

Genau wie im Berichtszeitraum 2013/2014 gingen bei der Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr auch im Berichtszeitraum 2015/2016 nur wenige Anfragen/Beschwerden zu den Fahrgastrechten ein.

Um eine Vergleichbarkeit der Beschwerdezahlen zwischen den einzelnen Verkehrsträgern sicherzustellen, wurde im Juli 2016 der Beschwerdebegriff seitens des zuständigen Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) wie folgt festgelegt: Danach gelten als Beschwerde im Sinne der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnung nur schriftliche Eingaben, die eine Verletzung der jeweiligen Verordnung rügen und in denen das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsstelle in der Sache entscheidet.

In der Praxis bedeutet das, dass beispielweise solche Eingaben, in denen das Eisenbahn-Bundesamt den Fahrgast lediglich an den Beförderer, an andere Aufsichtsbehörden, andere Durchsetzungsstellen oder an Schlichtungsstellen verweist, statistisch nicht als fahrgastrechtliche Beschwerden zu erfassen sind. Hierzu gehören zum Beispiel allgemeine Eingaben etwa zu Servicemängeln oder zivilrechtliche Ansprüche der Reisenden.

Selbstverständlich werden weiterhin auch sonstige Beschwerden beim Eisenbahn-Bundesamt statistisch erfasst und bearbeitet, die nicht dem enger gefassten Beschwerdebegriff unterfallen. Im Weiteren werden diese als Eingaben bezeichnet.



Die Beschwerdeführer erhalten bei allen Eingaben ein Antwortschreiben, in dem entweder die Aufgabe des Eisenbahn-Bundesamtes als Beschwerdeinstanz erläutert wird oder ggf. an den Beförderer oder eine Schlichtungsstelle verwiesen wird. Im Falle von Beschwerden im Sinne der engeren Definition des Beschwerdebegriffs werden dem Beschwerdeführer der Ausgang des Verwaltungsverfahrens und die Abwicklung etwaiger Ansprüche erläutert.

## **2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2015**

Im Jahr 2015 gingen insgesamt 14 schriftliche und 9 mündliche Eingaben zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein.

Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 6 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen. In 2 Fällen konnte der zugrunde liegende Sachverhalt wegen fehlender Mitwirkung des Beschwerdeführers nicht aufgeklärt werden und in einem Fall wurde lediglich eine Information zum Geltungsbereich der Verordnung erfragt. Bei 2 Eingaben wurden die Beschwerdeführer unmittelbar an den Beförderer verwiesen. Hierbei handelte es sich um Anliegen, in denen zunächst der Beförderer der erste Ansprechpartner für die Beschwerde gemäß Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe a) Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG ist.

Eine Beschwerde wurde an die nationale Durchsetzungsstelle in Griechenland abgegeben.

2 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde. Diese Beschwerden werden nachfolgend näher betrachtet.

Inhaltlich bezogen sich die Beschwerden zum einen auf die Hilfeleistung bei annullierter oder verspäteter Abfahrt gemäß Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sowie auf die Rechte bei annullierter oder verspäteter Abfahrt gemäß Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.



<b>Art und Inhalt der Beschwerden<sup>1</sup> im Jahr 2015</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 17	Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt	1	0	0	
Artikel 18	Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	1			

Das Eisenbahn-Bundesamt ersuchte die Beförderer in beiden Fällen um Auskunft, um den Sachverhalt aufzuklären. Nach Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnten keine Rechtsverstöße festgestellt werden.

### **2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2016**

Im Jahr 2016 gingen 8 schriftliche und 12 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein. Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 2 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen. In einem Fall konnte der zugrunde liegende Sachverhalt wegen fehlender Mitwirkung des Beschwerdeführers nicht aufgeklärt werden.

Eine Beschwerde wurde an die nationale Durchsetzungsstelle in Frankreich abgegeben.

---

<sup>1</sup> Schriftliche oder in Textform an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtete Mitteilung über die Verletzung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, über die das Eisenbahn-Bundesamt sachlich entschieden hat.



4 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde. Diese Beschwerden werden nachfolgend näher betrachtet.

Inhaltlich bezogen sich die Beschwerden auf die Informationspflicht gemäß Artikel 16 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, auf die Hilfeleistung bei annullierter oder verspäteter Abfahrt gemäß Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sowie auf die Rechte bei annullierter oder verspäteter Abfahrt gemäß Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.

Zudem war eine Beschwerde im Zusammenhang mit Entschädigungsleistungen aus Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zu verzeichnen. In diesem Fall war der Beförderer durch die Regelung aus Artikel 20 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 von der Entschädigungspflicht befreit.

<b>Art und Inhalt der Beschwerden<sup>2</sup> im Jahr 2016</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 16	Information bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	1	0		Verzögerte Abfahrt durch die Tide
Artikel 17	Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt	1			
Artikel 18	Anderweitige Beförderung/Fahrpreiserstattung	1			
Artikel 19 Absatz 1	Entschädigung durch Fahrpreiserlass bei verspäteter Ankunft	1			Exkulpation durch Artikel 20 Absatz 4 Verordnung (EU) Nr. 1177/2010

Nach Sachverhaltsaufklärung konnten keine Rechtsverstöße festgestellt werden. Insoweit waren auch 2016 keine Sanktionen erforderlich.

<sup>2</sup> Schriftliche oder in Textform an das Eisenbahn-Bundesamt gerichtete Mitteilung über die Verletzung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, über die das Eisenbahn-Bundesamt sachlich entschieden hat.





## **2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung**

Insgesamt ist das Beschwerdeaufkommen im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs im Berichtszeitraum 2015/2016 weiterhin äußerst gering. Ursächlich hierfür ist vermutlich das überaus kulante Vorgehen der Beförderer im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung.

## **3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen**

### **3.1 Allgemeines**

Auch im Berichtszeitraum 2015/2016 hat das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsstelle gemäß Artikel 25 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit § 4 EU-FahrgRSchG Aufsichtsmaßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 eingehalten wird.

Bei Wiederholungsprüfungen von Terminals hat das Eisenbahn-Bundesamt kontrolliert, ob Zusagen mit Blick auf die Umsetzung der Fahrgastrechte auch eingehalten werden. Neben den Fährhafen- und Kreuzfahrterminals wurden im Berichtszeitraum 2015/2016 auch die Terminals der Inselverkehre zu den Nord- und Ostfriesischen Inseln in die Prüfungen einbezogen.

Die Überprüfungen von Reedereien beinhalteten Fragestellungen zur Information der Fahrgäste und der Verpflichtungen im Zusammenhang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden sowie zur Praxis der Beschwerdebearbeitung.

Die Überprüfung von Reisevermittlern und Reiseveranstaltern erstreckte sich hauptsächlich auf die Wahrung der Rechte von behinderten und mobil eingeschränkten Personen gemäß Kapitel II der Verordnung.



### **3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2015**

Im Jahr 2015 fanden insgesamt 148 Prüfungen bei Terminalbetreibern, Beförderern und Fahrscheinverkäufern (Reiseveranstaltern/Reisevermittlern) statt. Davon entfielen 29 Prüfungen auf Terminalbetreiber, 23 Prüfungen auf Beförderer und 96 Prüfungen auf Verkaufsstellen.

Bei festgestellten Rechtsverstößen wurden die Verpflichteten im Rahmen von Verwaltungsverfahren zu rechtskonformem Verhalten angehalten. Weitere Sanktionen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgingen, waren nicht erforderlich.

#### **3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden**

Im Jahr 2015 hat die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte 8 Prüfungen bei Fährhäfen und Kreuzfahrtterminals des Ostseeverkehrs sowie 21 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals der Inselverkehre (Nord- und Ostfriesische Inseln/Elbquerung) durchgeführt. Im Fokus standen dabei hauptsächlich die Pflicht aus Artikel 12 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zur Einrichtung einer Anlaufstelle zur Entgegennahme des Hilfebedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Weiterhin wurden die Terminalbetreiber hinsichtlich der Einhaltung der Informationspflicht aus Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zur Information über die Fahrgastrechte überprüft. Zudem wurde die Pflicht aus Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zur Unterweisung und Instruktion der Mitarbeiter im Umgang mit behinderten Menschen durch eine Befragung überprüft; dabei wurden keine Mängel offensichtlich.

In zwei Fällen musste die Kooperationsbereitschaft der Verpflichteten im Wege eines Auskunftsbescheides hergestellt werden.

Es wurden bei 3 Prüfungen Verstöße gegen die Bestimmungen aus den Artikeln 12 und 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgestellt, dabei mangelte es jeweils an der Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und in zwei Fällen an der Information über die Fahrgastrechte und die Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle.



Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden <sup>3</sup> im Jahr 2015					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 12 Absatz 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	29	3 <sup>4</sup>	0	Eine Anlaufstelle wurde in drei Fällen erst nach Eingreifen der Durchsetzungsstelle eingerichtet
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität				Überprüfung durch eine Befragung, dabei wurden keine Defizite offensichtlich
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				In 2 Fällen wurde erst nach Eingreifen der Durchsetzungsstelle verordnungskonform informiert

### 3.2.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2015 hat die Durchsetzungsstelle die Kontrolle der Fährschiffe im internationalen Ostseeverkehr fortgeführt, hierfür wurden 22 Beförderer/Reedereien hinsichtlich der Einhaltung der Fahrgastrechte überprüft.

Die Prüftätigkeit wurde im Berichtszeitraum auch auf Binnen- und Binnenkreuzfahrtschiffe ausgeweitet.

Im Rahmen einer ersten Kontaktaufnahme wurde zunächst bei 10 Reedereien mittels Auskunftersuchen die Besatzungsstärke der Schiffe ermittelt, um festzustellen, ob die Schiffe in

<sup>3</sup> Bei Aufsichtsmaßnahmen der Inselferkehre wurden, wenn Terminalbetreiber und Beförderer nicht identisch waren immer die Beförderer Adressaten des Verfahrens

<sup>4</sup> Festgestellte Verstöße wurden im Rahmen von Verwaltungsverfahren abgestellt



den Geltungsbereich nach Artikel 2 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 fallen und das Eisenbahn-Bundesamt somit für die Durchsetzung der Fahrgastrechte ermächtigt ist.

Als Pilot wurde ein Binnenkreuzfahrtschiff geprüft und es erfolgte eine erste Kontaktaufnahme zum Interessenverband Flusskreuzfahrt Reedereien (IG River Cruises).

<b>Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2015</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 10	Hilfeleistungen an Bord	23	1	0	Seitens der Beförderer ist eine große Bereitschaft zur Umsetzung der EU-Verordnung zu verzeichnen. Lediglich in einem Fall wurde ein Verstoß gegen Artikel 14 und Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgestellt.
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität				
Artikel 22	Informationen während der Fahrt				
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				

Bei den Prüfungen wurde festgestellt, dass die Verpflichtungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 durch die Beförderer bereitwillig umgesetzt wurden. Lediglich in einem Fall wurden festgestellte Verstöße gegen Artikel 14 und 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens beseitigt.



### 3.2.3 Fahrscheinverkäufer (Reiseveranstalter, Reisevermittler)

Im Jahr 2015 wurden 96 Verkaufsstellen hinsichtlich der Einhaltung der Verpflichtungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 geprüft. Hierbei standen das Recht auf Beförderung gemäß Artikel 7 der Verordnung, sowie die Annahme und Weiterleitung des Hilfebedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 11 Absatz 3 und Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im Vordergrund. Es wurden durchgängig keine Mängel festgestellt.

<b>Prüfungsschwerpunkte bei Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern und Reisevermittlern im Jahr 2015</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 7	Recht auf Beförderung	96	0	0	Die Anforderungen der Verordnung wurden erfüllt, es wurden keine Defizite festgestellt
Artikel 11 Absatz 3	Bestätigung der Annahme der Meldung des Hilfebedarfs				
Artikel 12	Entgegennahme und Weiterleitung von Meldungen des Hilfebedarfs				

### 3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2016

Im Jahr 2016 hat die Durchsetzungsstelle, basierend auf den Erkenntnissen aus dem Jahr 2015, insgesamt 49 Überprüfungen der Verpflichteten aus der Verordnung vorgenommen. Davon entfielen 14 Prüfungen auf Terminalbetreiber, 14 Prüfungen auf Beförderer und 21 Prüfungen auf Verkaufsstellen.



Da fast ausnahmslos keine Rechtsverstöße festgestellt wurden, konnte auf verwaltungsrechtliche Maßnahmen verzichtet werden.

### 3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2016 wurden durch 14 Prüfungen von Terminals/Hafenbehörden die Prüfmaßnahmen des Vorjahres fortgeführt. Der Fokus lag auf der Einrichtung einer Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen und mobil eingeschränkte Personen. Überwiegend war eine hohe Kooperationsbereitschaft seitens der Terminalbetreiber zu verzeichnen.

<b>Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden<sup>5</sup> im Jahr 2016</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 12 Absatz 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	14	0	0	Fortführung der Prüfmaßnahmen aus dem Jahr 2015.
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität				Hohe Kooperationsbereitschaft seitens der Terminalbetreiber
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				

<sup>5</sup> Bei Aufsichtsmaßnahmen der Inselferkehre wurden, wenn Terminalbetreiber und Beförderer nicht identisch waren immer die Beförderer Adressaten des Verfahrens



### 3.3.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2016 hat die Durchsetzungsstelle durch 14 Aufsichtsmaßnahmen die Beförderer/Reedereien hinsichtlich der Einhaltung der Fahrgastrechte überprüft. Dabei wurden 3 Fährschiffe im internationalen Ostseeverkehr sowie 2 Fährschiffe des Inselverkehrs überprüft. Die im Vorjahr pilotierte Überprüfung eines Flusskreuzfahrtschiffes wurde 2016 durch 4 weitere Prüfungen von Flusskreuzfahrtschiffen ausgeweitet. Lediglich in einem Fall wurden Defizite im Hinblick auf Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgestellt, die umgehend außerhalb eines Verwaltungsverfahrens behoben wurden.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2016					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 10	Hilfeleistungen an Bord	14	0	0	Seitens der Beförderer ist eine große Bereitschaft zur Umsetzung der EU-Verordnung zu verzeichnen
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität				
Artikel 15	Ersatz für Mobilitätshilfen				
Artikel 22	Informationen während der Fahrt				
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle				
Artikel 24	Beschwerde-management				



Bei einer Überprüfung einer Elb-Fähre stellte sich heraus, dass das Schiff aufgrund der Bestimmungen gemäß Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b) der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 aufgrund der Besatzungszahl nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung fiel.

Im Jahr 2016 hat die Durchsetzungsstelle zudem damit begonnen, die Verpflichtungen aus Artikel 24 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 - das Errichten und Betreiben eines Beschwerdemanagements - zu prüfen. Bei 4 Prüfungen des Beschwerdemanagements der Beförderer ergaben sich nach Sichtung von diversen Beschwerden nach derzeitigem Kenntnisstand keine Beanstandungen. Die diesbezüglichen Verwaltungsverfahren sind jedoch noch nicht abgeschlossen.

### 3.3.3 Fahrscheinverkäufer (Reiseveranstalter, Reisevermittler)

Aufgrund der ausnahmslos positiven Ergebnisse des Vorjahres wurden im Jahr 2016 insgesamt 21 Verkaufsstellen hinsichtlich der Einhaltung der Verpflichtungen aus der EU-Verordnung geprüft. Auch 2016 waren keine Beanstandungen zu verzeichnen

<b>Prüfungsschwerpunkte bei Fahrscheinverkäufern, Reiseveranstaltern und Reisevermittlern im Jahr 2016</b>					
Verordnung (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Artikel 7	Recht auf Beförderung	21	0	0	Die Verpflichtungen aus der Verordnung wurden ausnahmslos erfüllt
Artikel 11	Bestätigung der Annahme der Meldung des Hilfebedarfs				
Artikel 12	Entgegennahme und Weiterleitung von Meldungen des Hilfebedarfs				





### **3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen**

Bei der Prüfung der Terminals der Inselverkehre soll der Fokus weiterhin darauf liegen, die Grundanforderungen aus den Artikeln 12 Absatz 3, 14 und 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sicherzustellen. Insbesondere die Funktionalität der Anlaufstellen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wird verstärkt geprüft. Zur Gewährleistung einer Nachhaltigkeit werden die Fährhäfen- und Kreuzfahrterminals im Rahmen von Wiederholungsprüfungen erneut betrachtet.

Prüfungen auf Fährschiffen sowie Prüfungen von Verkaufsstellen werden zukünftig aufgrund der durchweg guten Prüfungsergebnisse reduziert. Die Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation (BG Verkehr) wird zuständigkeithalber eine Überprüfung der Schulungen über den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden im Rahmen des ISP-Codes vornehmen. Hierbei soll gleichzeitig eine Überprüfung der Informationspflichten nach Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sichergestellt werden.

Über die Interessengemeinschaft Flusskreuzfahrt Reedereien (IG River Cruise) wurden die Reeder weitgehend über die Prüfungsschwerpunkte vergangener Prüfungen informiert. Aufgrund der bisherigen Prüfungsergebnisse und der Unterstützung durch die IG River Cruise können weitergehende Prüfungen sporadisch erfolgen.

Die Prüfungen zu Artikel 24 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sollen vereinzelt akzentuiert fortgeführt werden. Diese Prüfungen sollen auch dazu dienen, zu erkennen, in welchen Bereichen möglicherweise fahrgastrechtliche Defizite liegen, um weitere Prüfaufgaben zu definieren.

Nachdem mit dem Verband Deutscher Reeder e.V. (VDR) nunmehr Qualitätsstandards im Sinne von Artikel 13 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 abgestimmt wurden, sind diese mit Leben zu füllen. Dies zu begleiten, wird ebenfalls Prüfaufgabe der Durchsetzungsstelle sein.



## 4. Qualitätsstandards und Leitlinien

Der Verband Deutscher Reeder e. V. (VDR) hat in Zusammenarbeit mit den Mitgliedsunternehmen und dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) abgestimmte „Qualitätsstandards für Hilfeleistungen des Beförderers für Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in Häfen und an Bord von Schiffen“ im Sinne von Artikel 13 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 erstellt.

Weiterhin wurden entsprechend Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 „Leitlinien für die Unterweisung und Instruktionen für den Umgang mit Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität“ sowie die „Dokumentation der Unterweisung und Instruktionen für den Umgang mit Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität“ erarbeitet.

Diese Dokumente werden vom VDR gegenüber den Mitgliedsunternehmen veröffentlicht. Somit ist der Mitgliedstaat Deutschland seinen Verpflichtungen aus den Artikeln 13 und 14 nachgekommen.



## **5. Sonstige Aktivitäten der Durchsetzungsstelle**

### **5.1 Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle**

Neben der Information über die Fahrgastrechte über den Internetauftritt des Eisenbahn-Bundesamtes und einen Flyer zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Schiffs- und Kraftomnibusverkehr nutzte die Durchsetzungsstelle im Berichtszeitraum auch die Medien Presse, Rundfunk und Fernsehen, um die Fahrgäste über ihre Fahrgastrechte zu informieren.

Regelmäßig steht die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte auch beim jährlichen Tag der offenen Tür der Ministerien als Ansprechpartner zu den Fahrgastrechten für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Im Berichtszeitraum fanden diese Veranstaltungen vom 29.08.2015 bis 30.08.2015 und vom 27.08.2016 bis 28.08.2016 statt.

### **5.2 Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen**

Neben dem Austausch der nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies - NEB) im See- und Binnenschiffsverkehr unter der Leitung der Europäischen Kommission in Brüssel werden vereinzelt Beschwerdefälle an andere Durchsetzungsstellen abgegeben, wenn sie außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Eisenbahn-Bundesamtes liegen.



## 6. Fazit

Im Vergleich zu den Beförderungsmitteln Eisenbahn und Kraftomnibus ist die Anzahl an Beschwerden wegen mutmaßlicher Verstöße gegen die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im See- und Binnenschiffsverkehr weiterhin sehr gering. Dies liegt vermutlich an dem äußerst kulanten Umgang der Beförderer mit Beschwerden.

Die große Kooperationsbereitschaft der Verpflichteten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 spiegelt sich auch in den durchweg positiven Ergebnissen der Prüfungen der Durchsetzungsstelle wieder.

Die Aktivitäten der Durchsetzungsstelle zielen auch weiterhin darauf ab, die Fahrgastrechte im Bereich See- und Binnenschifffahrt zu festigen und so den Aspekt des Verbraucherschutzes entscheidend zu stärken.