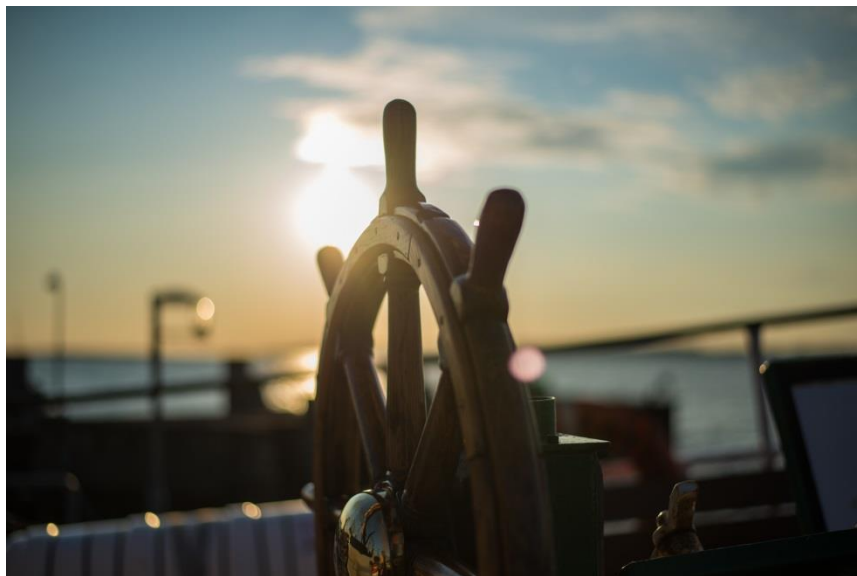




Bericht des Eisenbahn-Bundesamtes

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



Quelle: *Maximilian Weisbecker / Unsplash.com*

Berichtsjahre 2017 und 2018



Eisenbahn-Bundesamt

Impressum:

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

www.eisenbahn-bundesamt.de

Stand: 17.02.2019



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 2017	6
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2018	7
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung	8
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	9
3.1 Allgemeines	9
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2017	9
3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	10
3.2.2 Beförderer (Reedereien)	11
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2018	12
3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	12
3.3.2 Beförderer (Reedereien)	13
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen	14
4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle	15
4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle	15
4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen	15
5. Fazit	16



1. Einleitung

Die Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004¹ ist seit dem 18.12.2012 in Kraft. Gemäß Artikel 26 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen nach dem 01. Juni 2015 alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren.

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) wurde gemäß § 3 Absatz 1 EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetz (EU-FahrgRSchG) als nationale Durchsetzungsstelle benannt und nimmt die Aufgaben zur Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 unter Nutzung der Synergieeffekte aus den Erfahrungen als nationale Durchsetzungsstelle Eisenbahn und Kraftomnibus wahr. Zudem ist das EBA Instanz für Beschwerden, für die keine Lösung mit dem Beförderer gefunden wurde (§ 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG und Artikel 25 Absatz 3 Satz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010).

Deutschland hat keinen Gebrauch von den Ausnahmemöglichkeiten nach Artikel 2 Absatz 3 und 4 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 gemacht.

Fahrgäste können ihre Fahrgastrechtebeschwerden nicht nur an die nationale Durchsetzungsstelle beim Eisenbahn-Bundesamt richten, sondern sich gemäß § 6 EU-FahrgRSchG auch an vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) anerkannte Schlichtungsstellen wenden, soweit das betroffene Unternehmen dort Mitglied ist. Bisher ist dies für den Bereich See- und Binnenschiffsverkehr die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp).

¹ Im Folgenden: Verordnung (EU) Nr. 1177/2010



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 nationale Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können. Die Entscheidung des Beförderers kann der Fahrgast anschließend im Rahmen einer Beschwerde bei der nationalen Durchsetzungsstelle überprüfen lassen, wenn er der Auffassung ist, dass seine gesetzlich garantierten Fahrgastrechte seitens der Beförderer nicht beachtet wurden.

In den Jahren 2013 bis 2017 gingen bei der nationalen Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr noch verhältnismäßig wenige Anfragen/Beschwerden zu den Fahrgastrechten ein. 2018 nahm die Zahl der Eingaben um das Dreifache zu. Allerdings liegt die Gesamtzahl der Eingaben im Vergleich zu den Verkehrsträgern Schiene und Straße signifikant unter deren Werten.

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 nationale 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 Fahrgäste.

Selbstverständlich werden weiterhin auch sonstige Anliegen von Fahrgästen 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 die Schlichtungsstelle verwiesen wird. Im Falle von Beschwerden im Sinne der engeren Definition des Beschwerdebegriffs werden dem Beschwerdeführer der Ausgang des Verfahrens und die Abwicklung etwaiger Ansprüche erläutert.

2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2017

Im Jahr 2017 gingen insgesamt 10 schriftliche und 5 mündliche Eingaben zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein.

Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 4 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen. Bei einer Eingabe wurde der Beschwerdeführer gemäß Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe a) Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in Verbindung mit § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG unmittelbar an den Beförderer verwiesen.

3 Eingaben, die sich alle auf Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 bezogen, wurden aufgrund der Zuständigkeit an die nationalen Durchsetzungsstellen Italien bzw. Frankreich abgegeben.

2 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde.



Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2017²				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 18	Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	2	1 ³	Erstattung des Fahrpreises erfolgte im Zuge der Sachverhaltsaufklärung

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

Die nationale Durchsetzungsstelle ersuchte die Beförderer in beiden Fällen um Auskunft, um den Sachverhalt aufzuklären. In einem Fall wurde ein Rechtsverstoß festgestellt. Die Erstattung des Fahrpreises erfolgte im Zuge der Sachverhaltsaufklärung; daher waren weder weitere Maßnahmen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte noch Sanktionen erforderlich.

2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2018

Im Jahr 2018 gingen 31 schriftliche und 16 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein.

Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 20 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen. In einem Fall, der für eine Schlichtung geeignet erschien, wurde auf die Schlichtungsstelle söp verwiesen, da der Beschwerdegrund außerhalb der Zuständigkeit der nationalen Durchsetzungsstelle lag und der betroffene Beförderer Mitglied der Schlichtungsstelle ist.

8 Beschwerden wurden an die nationalen Durchsetzungsstellen in Italien, Griechenland und Frankreich abgegeben.

² Auswertung zum Stichtag 06.02.2019

³ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



2 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde.

Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2018 ⁴				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 19	Entschädigung durch Fahrpreinsnachlass bei verspäteter Ankunft	1	0 ⁵	Ausnahme nach Artikel 20 Absatz 4
Artikel 24	Beschwerden	1		Beschwerde hat Beförderer nicht erreicht

Inhaltlich bezogen sich die Beschwerden auf die Ablehnung einer Entschädigungsleistung aus Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sowie auf die fehlende Beantwortung einer Beschwerde gemäß Artikel 24 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Nach Sachverhaltsaufklärung konnten keine Rechtsverstöße festgestellt werden. Insoweit waren auch 2018 keine Sanktionen erforderlich.

2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Insgesamt ist das Beschwerdeaufkommen im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs im Berichtszeitraum 2017/2018 weiterhin äußerst gering. Auffällig ist der Anstieg von Eingaben im Jahr 2018, für die andere nationale Durchsetzungsstellen zuständig sind.

Der Bekanntheitsgrad des Eisenbahn-Bundesamtes als nationale Durchsetzungsstelle ist im Berichtszeitraum 2017/2018 weiter gestiegen. Dies wird nicht nur im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs deutlich, sondern auch in den Bereichen Eisenbahn- und Kraftomni-busverkehr.

⁴ Auswertung zum Stichtag 06.02.2019

⁵ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

3.1 Allgemeines

Auch im Berichtszeitraum 2017/2018 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 die nationale Durchsetzungsstelle kontrolliert, ob Zusagen mit Blick auf die Umsetzung der Fahrgastrechte auch eingehalten werden. Neben den Fährhafen- und Kreuzfahrtterminals wurden im Berichtszeitraum 2017/2018 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.

Vor dem Hintergrund der in der Vergangenheit überwiegend fahrgastrechtekonformen Behandlung der Fahrgäste bei Reiseveranstaltern und Reisevermittlern werden Aufsichtsmaßnahmen bei diesen Verpflichteten nur noch anlassbezogen durchgeführt. In den Berichtsjahren 2017 und 2018 erfolgten deshalb keine Prüfungen.

3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2017

Im Jahr 2017 fanden insgesamt 65 Prüfungen statt. Davon entfielen 5 Prüfungen auf Terminalbetreiber und 60 Prüfungen auf Beförderer.



3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2017 hat die nationale Durchsetzungsstelle 5 Prüfungen bei Terminalbetreibern durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2017 ⁶			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 12 Absatz 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	5	0
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität		
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		

2 Prüfungen fanden bei Fährhäfen des Ostseeverkehrs sowie 3 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals der Nordsee-Inselverkehre statt. Dabei wurde 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 und 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. Weiterhin wurden die Terminalbetreiber hinsichtlich der Einhaltung der Informationspflicht aus Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zur Information über die Fahrgastrechte überwacht. Rechtsverstöße wurden nicht festgestellt.

⁶ Auswertung zum Stichtag 06.02.2019



3.2.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2017 hat die nationale Durchsetzungsstelle 60 Aufsichtsmaßnahmen bei Beförderer/Reedereien durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2017 ⁷			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 13 Absatz 3	Information über Qualitätsstandards für Hilfeleistungen	60	1
Artikel 14	Unterweisung und Instruktionen		
Artikel 22	Informationen während der Fahrt		
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		
Artikel 24	Beschwerdemanagement		

Zwei Reeder wurden bezüglich der rechtskonformen Beschwerdebearbeitung geprüft. Dazu wurden 20 bzw. 10 Beschwerdeverfahren vom jeweiligen Reeder angefordert und auf die verordnungskonforme Bearbeitung untersucht. Es wurden keine Rechtsverstöße festgestellt.

8 Aufsichtsmaßnahmen von Flusskreuzfahrtschiffen sowie 22 Prüfungen von Reedereien und Fährschiffen der Inselverkehre zu den Nord- und Ostfriesischen Inseln bezogen sich auf die Einhaltung und Umsetzung der Qualitätsstandards für Hilfeleistung gemäß Artikel 13 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und die Unterweisung und Instruktion der Mitarbeiter der Reedereien für den Umgang mit Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Ebenso wurden

⁷ Auswertung zum Stichtag 06.02.2019



die Informationspflichten aus Artikel 22 und Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 geprüft.

Die Kooperationsbereitschaft der Reedereien war überwiegend gegeben. Lediglich in 2 Fällen mussten die Reedereien durch eine Anhörung zum beabsichtigten Auskunftsbeseid und mit einem Auskunftsbeseid gemäß § 4 Absatz 1 Nr. 2 EU-FahrgRSchG zu einer Mitarbeit angehalten werden. Lediglich in einem Fall wurde ein festgestellter Verstoß gegen Artikel 14 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens beseitigt. Weitere Sanktionen waren nicht erforderlich.

3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2018

Im Jahr 2018 fanden angesichts der positiven Erkenntnisse aus den vergangenen Jahren, insgesamt 7 Prüfungen statt. Davon entfielen 2 Prüfungen auf Terminalbetreiber und 5 Prüfungen auf Beförderer.

3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2018 wurden 2 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals/Hafenbehörden zur Überprüfung von Anordnungen aus dem Jahr 2015 durchgeführt. Da keine Rechtsverstöße festgestellt wurden, konnte auf verwaltungsrechtliche Maßnahmen verzichtet werden.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2018⁸			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle	2	0

⁸ Auswertung zum Stichtag 06.02.2019



3.3.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2018 hat die nationale Durchsetzungsstelle 5 Aufsichtsmaßnahmen bei Beförderer/Reedereien durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2018 ⁹			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 10	Hilfeleistungen an Bord	5	1
Artikel 16	Information bei annullierten oder verspäteten Abfahrten		
Artikel 22	Informationen während der Fahrt		
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		
Artikel 24	Beschwerdemanagement		

Dabei wurden 2 Reedereien sowie 2 Fährschiffe des Nordsee-Inselerverkehrs und 1 Reederei im internationalen Ostseeverkehr untersucht. Bei einer Prüfung ist das Verwaltungsverfahren zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht abgeschlossen.

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.

⁹ Auswertung zum Stichtag 06.02.2019



3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

Bei der Prüfung der Terminals der Inselverkehre soll der Fokus weiterhin darauf liegen, die Grundanforderungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sicherzustellen. Zur Gewährleistung einer Nachhaltigkeit werden die Fährhäfen- und Kreuzfahrterminals im Rahmen von Wiederholungsprüfungen erneut betrachtet.

Aktuelle Schiffereignisse sollen zum Anlass genommen werden, die jeweiligen Reedereien hinsichtlich der Umsetzung und Beachtung der Fahrgastrechte zu prüfen. Hierbei sollen auch Beschwerdeverfahren abgefordert und geprüft werden. Diese Aufsichtsmaßnahmen sollen auch dazu dienen zu erkennen, in welchen Bereichen möglicherweise fahrgastrechtliche Defizite liegen, um weitere Prüfungsschwerpunkte zu definieren.

Prüfungen auf Fährschiffen, Binnenschiffen sowie Prüfungen von Verkaufsstellen werden zukünftig aufgrund der fortlaufend guten Prüfergebnisse reduziert und nur gelegentlich erfolgen.



4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle

4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle

Neben der Information über die Fahrgastrechte auf der Webseite des Eisenbahn-Bundesamtes nutzte die nationale Durchsetzungsstelle im Berichtszeitraum auch Flyer zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Schiffs- und Kraftomnibusverkehr, um die Fahrgäste über ihre Fahrgastrechte zu informieren.

Regelmäßig steht die nationale Durchsetzungsstelle 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 26.08.2017 bis 27.08.2017 und vom 25.08.2018 bis 26.08.2018 statt.

4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen

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



5. 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.

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

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 Verwaltungshandeln für alle Verkehrsträger, sowohl bei der Bearbeitung von Beschwerden, als auch bei der Durchführung von Aufsichtsmaßnahmen, profitiert die nationale Durchsetzungsstelle von den Synergieeffekten.

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