



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: *Josiah Weiss / Unsplash.com*

Berichtsjahre 2019 und 2020



Eisenbahn-Bundesamt

Impressum:

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

www.eisenbahn-bundesamt.de

Stand: 01.02.2021



Inhalt

1. Einleitung	4
2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz.....	6
2.1 Allgemeines	6
2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2019.....	7
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2020.....	9
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung	10
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	12
3.1 Allgemeines	12
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2019	12
3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	13
3.2.2 Beförderer (Reedereien)	14
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2020	15
3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	15
3.3.2 Beförderer (Reedereien)	16
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	16
4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle	18
4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle	18
4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen	18
5. Fazit	19



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. Für den Bereich See- und Binnenschiffsverkehr ist dies die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp).

Die COVID-19-Pandemie hat die nationale Durchsetzungsstelle im Jahr 2020 vor eine neue Herausforderung gestellt. Einerseits konnten Prüfungen der Fahrgastrechteaufsicht vor Ort nicht mehr durchgeführt werden. Die Aufsichtsplanung und Arbeitsweise musste den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Andererseits verzeichnete das Beschwerdemanagement der nationalen Durchsetzungsstelle aufgrund von ausgefallenen und von Fahrgästen vorsorglich stornierten Fahrten zunehmend steigende Eingaben.

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



Im Schiffsverkehr konnten mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie Fährverbindungen teilweise nur eingeschränkt verkehren. Der Kreuzfahrtensektor kam sogar fast vollständig zum Erliegen. Kreuzfahrten wurden wegen der zahlreichen Reisewarnungen für EU- und Nicht-EU-Länder nur vereinzelt durchgeführt.



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.

Nach anfänglich noch verhältnismäßig wenigen Anfragen/Beschwerden zu den Fahrgastrechten hatte sich bis zum Jahr 2018 die Zahl der Eingaben bei der nationalen Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr bereits verdreifacht und blieb auch 2019 auf diesem Level; wohingegen im Jahr 2020 ein Anstieg auf das 2,5-fache des Vorjahreswertes zu verzeichnen war. Davon gingen rund 50% auf die COVID-19-Pandemie zurück. Insgesamt liegt der Umfang der Eingaben damit jedoch weiterhin signifikant unter den Vergleichswerten der Verkehrsträger Schiene und Straße.

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



ationale Durchsetzungsstellen oder an Schlichtungsstellen verweist, statistisch nicht als fahrgastrechtliche Beschwerden erfasst werden. Hierzu gehören Eingaben etwa zu Servicemängeln oder zu zivilrechtlichen Ansprüchen von Reisenden, aber auch fahrgastrechtliche Eingaben, die in die Zuständigkeit einer anderen Durchsetzungsstelle fallen und daher nicht näher von der deutschen Durchsetzungsstelle geprüft werden.

Selbstverständlich werden weiterhin auch solche nicht dem enger gefassten Beschwerdebegriff unterfallenden sonstigen Anliegen von Fahrgästen beim Eisenbahn-Bundesamt bearbeitet und statistisch erfasst. 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 sowie die fahrgastrechtliche Einordnung der Eingabe erläutert wird und/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 mit dem nach der Verordnung Pflichtigen geführten Verwaltungsverfahrens und die Abwicklung etwaiger Ansprüche erläutert.

2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2019

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 33 schriftliche und 15 mündliche Eingaben zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Im Weiteren werden mündliche Anfragen nicht näher erläutert.

In einer dieser Eingaben hatte sich der Fahrgast anstatt an den Beförderer als ersten Ansprechpartner unmittelbar an die nationale Durchsetzungsstelle gewandt. Der Einreicher wurde im Einklang mit Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe a) Verordnung (EU) 1177/2010 in Verbindung mit § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG und § 2 EU-FahrgRSchV daher zunächst an den Beförderer verwiesen.

17 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben oder verwiesen. Davon bezogen sich 13 auf Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 hinsichtlich einer Entschädigung bei verspäteter Ankunft, 3 auf das Beschwerdemanagement in Artikel 24 und 1 auf den Erstattungsanspruch gemäß Artikel 18 Absatz 2.



13 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Hiervon gingen 4 Eingaben auf die Beschwerdebearbeitung nach Artikel 24 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zurück, 3 Eingaben knüpften an die Unterrichtung über die Fahrgastrechte gemäß Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 an und 6 bezogen sich auf Sachverhalte, die keinen direkten fahrgastrechtlichen Bezug hatten, sondern Servicefragen und sonstige Belange rund um die Schiffsreise thematisierten.

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

Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2019²				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 18	Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	1	0 ³	Erstattung des Fahrpreises erfolgte im Zuge der Sachverhaltsaufklärung
Artikel 19	Entschädigung durch Fahrpreinsnachlass bei verspäteter Ankunft	1	1 ³	Entschädigungszahlung im Zuge des Verfahrens nach Abschluss der Sachverhaltsaufklärung

Inhaltlich bezog sich eine Beschwerde auf die Rechte bei annullierter oder verspäteter Abfahrt gemäß Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Nach abgeschlossener Sachverhaltsaufklärung wurde das Verfahren ohne Verstoß eingestellt.

Ein Rechtsverstoß konnte dagegen bei der zweiten Beschwerde zur Entschädigung aufgrund verspäteter Ankunft nach Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgestellt werden. Weitere Maßnahmen oder Sanktionen zur Durchsetzung der Fahrgastrechte waren dennoch nicht erforderlich. Das betroffene Schiffsunternehmen regulierte die ausstehende Entschädigungszahlung nach Abschluss der Sachverhaltsaufklärung.

² Auswertung zum Stichtag 01.02.2021

³ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2020

Im Jahr 2020 gingen 83 schriftliche und 35 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Im Weiteren werden mündliche Anfragen nicht näher erläutert.

Bei 9 Eingaben hatte sich der Fahrgast unmittelbar an die nationale Durchsetzungsstelle gewandt. Die Einreicher wurden im Einklang mit Artikel 25 Absatz 3 Buchstabe a) Verordnung (EU) 1177/2010 in Verbindung mit § 3 Absatz 2 EU-FahrgRSchG und § 2 EU-FahrgRSchV daher zunächst an den Beförderer verwiesen.

14 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben. Bei 13 Eingaben wurde lediglich auf eine andere nationale Durchsetzungsstelle verwiesen, da weder die eigene Zuständigkeit gegeben war noch der offensichtliche Verstoß gegen die Fahrgastrechte-Verordnung anhand des Sachverhaltes ohne nähere Prüfung bestimmt werden konnte. Von diesen 27 Eingaben bezogen sich inhaltlich 23 auf den Erstattungsanspruch gemäß Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, 2 auf den Entschädigungsanspruch aus Artikel 19 und 1 auf die Beschwerdebearbeitung laut Artikel 24. Eine Eingabe konnte aufgrund des knappen Sachverhaltes nicht zugeordnet werden.

36 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Davon hingen 11 Eingaben mit dem Erstattungsanspruch aus Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 zusammen. Bei 2 Eingaben handelte es sich um Ansprüche auf Entschädigung aufgrund einer Ankunftsverspätung gemäß Artikel 19 Absatz 1. Jeweils 1 Eingabe hatte die Informationspflicht bei annullierter oder verspäteter Abfahrt nach Artikel 16 und die Hilfeleistung gemäß Artikel 17 zum Gegenstand. In 21 Eingaben wurden Sachverhalte aufgegriffen, die keinen direkten fahrgastrechtlichen Bezug hatten, sondern Servicefragen und sonstige Belange rund um die Schiffsreise thematisierten.

Von den insgesamt 63 schriftlichen Eingaben, die allgemeine Anfragen und Abgaben/Verweise zu anderen nationalen Durchsetzungsstellen betreffen, standen 41 Eingaben in einem direkten Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie.



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

Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2020⁴				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 7 Absatz 1	Recht auf Beförderung	1	0 ⁵	
Artikel 18	Alternative Beförderung/Erstattung	10		Im Zusammenhang mit COVID-19-Pandemie

Eine Beschwerde betraf den Anspruch auf Beförderung gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.

10 Beschwerden standen in direktem Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie. Sie bezogen sich inhaltlich auf die alternative Beförderung/Erstattung aus Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Davon berührten 8 Beschwerden den Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises bzw. der Kosten für eine alternative Beförderung nach Artikel 18 Absatz 2 sowie jeweils eine Beschwerde das Auswahl-Angebot zur alternativen Beförderung oder Erstattung gemäß Artikel 18 Absatz 1 sowie die Frist zur Erstattung hinsichtlich Artikel 18 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.

Nach Sachverhaltsaufklärung konnten keine Rechtsverstöße festgestellt werden. Insoweit waren auch 2020 keine Sanktionen erforderlich.

2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Insgesamt ist das Beschwerdeaufkommen im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs im Berichtszeitraum 2019/2020 im Vergleich zum Verkehrsträger Schiene und Straße weiterhin äußerst gering. Auffällig ist zum einen der 5,5-fache Anstieg von Beschwerden hinsichtlich der

⁴ Auswertung zum Stichtag 01.02.2021

⁵ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



Geltendmachung von möglichen Ansprüchen auf Erstattung gemäß Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Begründet ist diese Steigerung durch vermehrte Annullierungen von Fahrten aufgrund der COVID-19-Pandemie. Zum anderen setzt sich der Trend von eingebrachten Eingaben, die in die Zuständigkeit anderer europäischer nationaler Durchsetzungsstellen fallen, weiter fort.

Die Zunahme an Eingaben ist zudem ein Indiz für den steigenden Bekanntheitsgrad des Eisenbahn-Bundesamtes als nationale Durchsetzungsstelle im Berichtszeitraum 2019/2020. Dies wird nicht nur im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs deutlich, sondern auch in den Bereichen Eisenbahn- und Kraftomnibusverkehr.



3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

3.1 Allgemeines

Auch im Berichtszeitraum 2019/2020 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 2019/2020 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 Beförderern der Binnenschifffahrt sowie bei Reiseveranstaltern und Reisevermittlern werden Aufsichtsmaßnahmen bei diesen Verpflichteten nur noch anlassbezogen durchgeführt. In den Berichtsjahren 2019 und 2020 erfolgten deshalb keine Prüfungen.

3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2019

Im Jahr 2019 fanden insgesamt 18 Prüfungen statt. Davon entfielen 13 Prüfungen auf Terminalbetreiber und 5 Prüfungen auf Beförderer.



3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2019 hat die nationale Durchsetzungsstelle 13 Prüfungen bei Terminalbetreibern durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2019 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	13	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		

9 Prüfungen fanden bei Fährhäfen der Ostsee sowie 4 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals mit Zugang zur Nordsee 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.

Die Kooperationsbereitschaft der Terminalbetreiber war überwiegend gegeben. Lediglich in einem Fall musste ein Terminalbetreiber durch eine Anhörung zu einem beabsichtigten Auskunftsbescheid gemäß § 4 Absatz 1 Nr. 2 EU-FahrgRSchG zur Mitarbeit angehalten werden.

⁶ Auswertung zum Stichtag 22.01.2021



3.2.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2019 hat die nationale Durchsetzungsstelle 5 Aufsichtsmaßnahmen bei Beförderern/Reedereien durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2019⁷			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 16	Informationen über Annullierung oder Verspätung der Abfahrt	5	1
Artikel 22	Informationen während der Fahrt		
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		
Artikel 24	Beschwerden		

Ein Reeder wurde bezüglich der rechtskonformen Beschwerdebearbeitung geprüft. Dazu wurden mehrere Beschwerdeverfahren vom Reeder angefordert und auf die verordnungskonforme Bearbeitung untersucht. Es wurden keine Rechtsverstöße festgestellt.

4 Prüfungen von Fährschiffen verschiedener Beförderer bezogen sich auf die Einhaltung und Umsetzung der Informationspflichten bei Annullierung und Verspätung bei der Abfahrt, der Reiseinformationen während der Fahrt sowie der Informationspflichten hinsichtlich der Fahrgastrechte und der Kontaktdaten der nationalen Durchsetzungsstelle gemäß den Artikeln 16, 22 und 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010.

In einem Fall wurde ein festgestellter Verstoß gegen Artikel 16 in Verbindung mit Artikel 22 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens beseitigt. Weitere Sanktionen waren nicht erforderlich.

⁷ Auswertung zum Stichtag 22.01.2021



3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2020

Seit Mitte März 2020 wurde der reguläre Dienstbetrieb der nationalen Durchsetzungsstelle durch die COVID-19-Pandemie stark beeinflusst. Außendiensttermine und Dienstreisen waren - bis auf begründete Ausnahmefälle - nicht mehr durchzuführen. Dies führte zu einer Änderung der Aufsichtsplanung. Prüfungen der Fahrgastrechteaufsicht vor Ort waren aufgrund der geltenden Kontaktbeschränkungen und Abstandsregeln nicht mehr möglich. Diese wurden durch schriftliche Maßnahmen ersetzt, bei denen geeignete Nachweise über die Einhaltung der Rechtsvorschriften bei den Verpflichteten angefordert wurden.

Im Jahr 2020 fanden daher insgesamt 6 Prüfungen statt. Davon entfielen 5 Prüfungen auf Terminalbetreiber und eine Prüfung auf einen Beförderer.

3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2020 wurden 5 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals der Nordsee-Inselverkehre durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2020⁸			
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 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		

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

⁸ Auswertung zum Stichtag 22.01.2021



und Personen mit eingeschränkter Mobilität 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. Da keine Rechtsverstöße festgestellt wurden, konnte auf verwaltungsrechtliche Maßnahmen verzichtet werden.

3.3.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2020 hat die nationale Durchsetzungsstelle eine Aufsichtsmaßnahme bei einem Beförderer/Reederei durchgeführt. Diese fußte auf einem Hinweis des Beschwerdemanagements der nationalen Durchsetzungsstelle bezüglich der allgemeinen Beförderungsbedingungen auf der Internetseite des Beförderers. Hierbei wurde ein Defizit im Hinblick auf Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgestellt, welches umgehend außerhalb des Verwaltungsverfahrens behoben wurde.

3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

Derzeit besteht die Herausforderung darin, die Bedingungen für eine schrittweise Rückkehr zum regulären Dienstbetrieb wiederherzustellen. Hierzu hat eine eigens gebildete Task Force des Eisenbahn-Bundesamtes zum 01.08.2020 ein strukturiertes Konzept erarbeitet, welches die Balance zwischen der notwendigen Erfüllung der dem Eisenbahn-Bundesamt zugewiesenen Aufgaben und der Gesundheit der Mitarbeiter/innen geschaffen hat.

Der personellen Struktur der nationalen Durchsetzungsstelle geschuldet, wird das EBA jedoch noch für absehbare Zeit die aktive Fahrgastrechteaufsicht nicht in dem gewohnten Umfang durchführen können.

Nach Beendigung der außergewöhnlichen Umstände, die die COVID-19-Pandemie mit sich bringt, soll der Fokus bei der Prüfung der Terminals der Inselverkehre erneut darauf liegen, die Grundanforderungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sicherzustellen.

Aktuelle Schiffseignisse sollen zum Anlass genommen werden, die jeweiligen Reedereien hinsichtlich der Umsetzung und Beachtung der Fahrgastrechte zu prüfen. Hierbei sollen auch Beschwerdevorgänge abgefordert und geprüft werden. Diese Aufsichtsmaßnahmen sollen



auch dazu dienen zu erkennen, in welchen Bereichen möglicherweise fahrgastrechtliche Defizite liegen, um weitere Prüfschwerpunkte zu definieren.

Prüfungen auf Binnenschiffen sowie Prüfungen von Verkaufsstellen werden zukünftig aufgrund der fortlaufend guten Prüfergebnisse der vergangenen Jahre 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 in Berlin als Ansprechpartner zu den Fahrgastrechten für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Im Berichtszeitraum fand diese Veranstaltung vom 17.08.2019 bis 18.08.2019 statt. 2020 wurde der Tag der offenen Tür der Ministerien aufgrund der COVID-19-Pandemie vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur abgesagt.

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. Anlassbezogen nutzt die deutsche NEB zudem die Möglichkeit eines Austauschs zu übergeordneten Sachverhalten mit den Durchsetzungsstellen anderer EU-Mitgliedstaaten; z.B. mit der NEB Italien.



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.

Auch unter den besonderen Bedingungen der COVID-19-Pandemie spiegelt sich die große Kooperationsbereitschaft der Verpflichteten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 in ihrem verordnungskonformen Handeln wider.

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 über alle Verkehrsträger hinweg, 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 bei Terminalbetreibern und Beförderern zu festigen und so den Aspekt des Verbraucherschutzes entscheidend zu stärken.