



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: Heidi Fin / *Unsplash.com*

Berichtsjahre 2021 und 2022



Eisenbahn-Bundesamt

Impressum:

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

www.eisenbahn-bundesamt.de

Stand: 06.04.2023



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 2021.....	6
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2022.....	8
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung	10
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	11
3.1 Allgemeines	11
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2021	11
3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	11
3.2.2 Beförderer (Reedereien)	13
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2022	14
3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden	14
3.3.2 Beförderer (Reedereien)	15
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	16
4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungs-	17
4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle	17
4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen.....	17
5. Fazit	18



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 zwischen Fahrgast und Beförderer keine Lösung 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 Digitales und Verkehr (BMDV) 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). Wenn das betreffende Unternehmen nicht Mitglied bei einer Schlichtungsstelle ist, kann der Fahrgast sich auch an die Universalschlichtungsstelle des Bundes oder an die Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V. wenden.

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



Die COVID-19-Pandemie hatte auch im Berichtszeitraum noch Auswirkungen, da Reisen zeitweise nicht uneingeschränkt möglich war und die Menschen überdies auch nach Aufhebung der Reiseerschwernisse zunächst weiter Zurückhaltung in ihrem Reiseverhalten zeigten.

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.

Beschwerden nach Artikel 24 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 müssen gemäß § 2 EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Verordnung (EU-FahrgRSchV) zunächst an den Beförderer gerichtet werden, bevor die Fahrgäste die nationale Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können. Vermuten Fahrgäste eine Missachtung ihrer gesetzlich garantierten Fahrgastrechte, können sie die Entscheidung des Beförderers anschließend durch die nationale Durchsetzungsstelle überprüfen lassen.

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 aufgrund der COVID-19-Pandemie ein starker Anstieg zu verzeichnen war. In 2021 sank die Anzahl der Eingaben bereits wieder und erreichte in 2022 etwa die Werte des Jahres 2019. Der Umfang der fahrgastrechtlichen Eingaben im Schiffsbereich liegt, wie bereits in den Vorjahren, erheblich unter den Vergleichswerten aus dem Bus- und Eisenbahnbereich.



Um eine Vergleichbarkeit der Beschwerdezahlen zwischen den einzelnen Verkehrsträgern sicherzustellen, wurde im Juli 2016 der Beschwerdebegriff seitens des zuständigen Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV) 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 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, jedoch oftmals dennoch weiter in der Kommunikation zwischen Fahrgast und zuständiger anderer nationaler Durchsetzungsstelle begleitet werden.

Daneben werden selbstverständlich auch nicht dem enger gefassten Beschwerdebegriff unterfallende sonstige Anliegen von Fahrgästen beim Eisenbahn-Bundesamt bearbeitet und statistisch erfasst. Im Weiteren werden diese als allgemeine Anfragen bezeichnet.

Die Beschwerdeführer erhalten bei allen Eingaben und allgemeinen Anfragen 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 2021

Im Jahr 2021 gingen insgesamt 57 schriftliche Eingaben zu den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Fernmündlich erreichten die Durchsetzungsstelle 9 Anfragen, welche im Weiteren inhaltlich nicht näher erläutert werden.



In 7 der Eingaben hatten sich die Fahrgäste anstatt an den Beförderer als ersten Ansprechpartner 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.

37 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben oder die Reisenden wurden dorthin verwiesen. Davon bezogen sich 10 auf Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 hinsichtlich einer Entschädigung bei verspäteter Ankunft und 15 auf den Erstattungsanspruch gemäß Artikel 18 Absatz 2 und Absatz 3 der VO (EU) Nr. 1177/2010. Drei weitere betrafen das fehlende Auswahlangebot gemäß Artikel 18 Absatz 1 der VO (EU) Nr. 1177/2010. Weitere Themen der Eingaben waren: fehlendes Angebot von Hilfeleistungen in Form von Mahlzeiten und Getränken (1 Fall) bzw. Übernachtung (2 Fälle) gemäß Artikel 17 der VO (EU) Nr. 1177/2010 und die fehlende / nicht fristgerechte Antwort im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung (3 Fälle) nach Artikel 24 der VO (EU) Nr. 1177/2010. Bei 3 Anliegen waren die Fahrgastrechte nicht direkt betroffen.

11 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Hiervon knüpften 3 Eingaben an die Fahrpreisschädigung gemäß Artikel 19 der VO (EU) Nr. 1177/2010 an, 1 Eingabe hatte die alternative Beförderung / Erstattung des Fahrpreises nach Artikel 18 der VO (EU) Nr. 1177/2010 zum Thema, und 1 Eingabe betraf Probleme betreffend die Beförderung von Personen mit Behinderungen gemäß Artikel 9 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Sechs Eingaben bezogen sich auf Sachverhalte, die keinen direkten fahrgastrechtlichen Bezug hatten, sondern Servicefragen und sonstige Belange rund um die Schiffsreise thematisierten.

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



Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2021 ²				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 18	Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten	1	0 ³	Das Verfahren wurde aufgrund mangelnder Mitwirkung des Reisenden nicht zu Ende geführt
Artikel 19	Entschädigung durch Fahrpreisnachlass 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. Das Verfahren wurde aufgrund mangelnder Mitwirkung des Reisenden 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 der Sachverhaltsaufklärung.

2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2022

Im Jahr 2022 gingen 37 schriftliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im See- und Binnenschiffsverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Fernmündlich erreichten die Durchsetzungsstelle 18 Anfragen, welche im Weiteren inhaltlich nicht näher erläutert werden.

² Auswertung zum Stichtag 13.02.2023

³ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



Bei 3 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.

13 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben oder die Fahrgäste wurden dorthin verwiesen. Von diesen 13 Eingaben bezogen sich inhaltlich 8 auf die anderweitige Beförderung und die Fahrpreiserstattung gemäß Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, zwei auf den Entschädigungsanspruch aus Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010, zwei auf Hilfeleistungen im Zusammenhang mit verspäteten oder annullierten Abfahrten nach Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 und 1 auf die Beschwerdebearbeitung laut Artikel 24 der VO (EU) Nr. 1177/2010.

18 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Bei 5 Eingaben handelte es sich um Ansprüche auf Entschädigung aufgrund einer Ankunftsverspätung gemäß Artikel 19 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Zwei Beschwerden betrafen das Beschwerdemanagement gemäß Artikel 24 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. In 11 Eingaben wurden Sachverhalte aufgegriffen, die keinen direkten fahrgastrechtlichen Bezug hatten, sondern Servicefragen und sonstige Belange rund um die Schiffsreise thematisierten.

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

Art und Inhalt Beschwerden im Jahr 2022⁴				
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 18	Alternative Beförderung/Erstattung	3	0	

⁴ Auswertung zum Stichtag 13.02.2023



Alle 3 Beschwerden bezogen sich inhaltlich auf die alternative Beförderung/Erstattung gemäß Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Davon berührten 2 Beschwerden den Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises bzw. der Kosten für eine alternative Beförderung nach Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Eine Beschwerde betraf das Auswahl-Angebot zur alternativen Beförderung oder Erstattung gemäß Artikel 18 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010. Nach Sachverhaltsaufklärung konnten keine Rechtsverstöße festgestellt werden. Insoweit waren auch 2022 keine Sanktionen erforderlich.

2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Insgesamt ist das Beschwerdeaufkommen im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs im Berichtszeitraum 2021/2022 im Vergleich zum Verkehrsträger Schiene und Straße weiterhin äußerst gering. Der Anteil der eingehenden Eingaben, die in die Zuständigkeit anderer europäischer nationaler Durchsetzungsstellen fallen, ist weiterhin hoch (2021 ca. 60 % und 2022 ca. 40 %).

Im Verlaufe der COVID 19-Pandemie gingen tendenziell mehr Eingaben von Fahrgästen ein, was sich überwiegend durch Fahrtannullierungen sowie Eigenstornierungen von Fahrgästen begründete. Mit dem Abflauen der Pandemie wird das Reiseaufkommen voraussichtlich zwar wieder spürbar zunehmen, jedoch ist - aus den Erfahrungen früherer Jahre – hieraus nicht grundsätzlich auf ein verstärktes Beschwerdeaufkommen zu schließen.



3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

3.1 Allgemeines

Im Berichtszeitraum 2021/2022 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.

Im Rahmen der Aufsichtsmaßnahmen werden Schiffsterminals, Verkaufsstellen und die Beachtung der Fahrgastrechte auf Schiffen geprüft. Die Prüfungen finden grundsätzlich sowohl beim Binnenschiffsverkehr als auch beim Seeverkehr - u.a. bei den Linienverkehren zu den Nord- und Ostfriesischen Inseln - statt.

Im Kern werden bei den Überprüfungen die Information der Fahrgäste und die Erfüllung der Verpflichtungen im Zusammenhang mit mobilitätseingeschränkten Reisenden sowie die Praxis der Beschwerdebearbeitung überwacht.

3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2021

Im Jahr 2021 fanden insgesamt 20 Prüfungen statt. Davon entfielen 17 Prüfungen auf Terminalbetreiber und 3 Prüfungen auf Beförderer.

3.2.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2021 hat die nationale Durchsetzungsstelle 17 Prüfungen bei Terminalbetreibern durchgeführt.



Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2021⁵			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 12 Absatz 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	17	6
Artikel 13	Qualitätsstandards für Hilfeleistungen		
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		

Die Prüfungen fanden an Seehäfen der Ost- und Nordsee statt. Es wurden die Pflichten aus Artikel 12 Absatz 3 der VO (EU) Nr. 1177/2010 bezüglich der Einrichtung einer Anlaufstelle zur Entgegennahme des Hilfebedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und die Pflicht aus Artikel 14 der VO (EU) Nr. 1177/2010, die die Unterweisung und Instruktionen der Mitarbeiter im Umgang mit behinderten Menschen vorsieht, überprüft. Weiterhin wurde die Bekanntmachung der Qualitätsstandards für Hilfeleistungen für behinderte Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität geprüft (Artikel 13 der VO (EU) Nr. 1177/2010). Die Terminalbetreiber wurden auch hinsichtlich der Information über die Fahrgastrechte - Artikel 23 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 - überwacht.

Bei den Aufsichtsmaßnahmen wurden insgesamt 6 Rechtsverstöße festgestellt. Die Mängel konnten im Wege der Verwaltungsverfahren abgestellt werden.

⁵ Auswertung zum Stichtag 23.03.2023



3.2.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2021 hat die nationale Durchsetzungsstelle 3 Aufsichtsmaßnahmen bei Beförderern/Reedereien durchgeführt.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2021⁶			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 16	Informationen über Annullierung oder Verspätung der Abfahrt	3	1
Artikel 22	Informationen während der Fahrt		
Artikel 23	Information über die Fahrgastrechte, Angabe der Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle		
Artikel 24	Beschwerden		

Die Reedereien wurden insbesondere hinsichtlich der Verpflichtungen zur Information der Fahrgäste vor und während der Fahrt (Artikel 16 und Artikel 22 der VO (EU) Nr. 1177/2010) sowie hinsichtlich der Informationspflichten über die Fahrgastrechte und die Kontaktdaten der nationalen Durchsetzungsstelle (Artikel 23 der VO (EU) Nr. 1177/2010) und die fahrgastrechtenkonforme Bearbeitung der Beschwerden (Artikel 24 der VO (EU) Nr. 1177/2010) geprüft. Die bei einem Unternehmen festgestellten Defizite wurden abgestellt, so dass auf die Durchführung von Verwaltungsverfahren verzichtet werden konnte.

⁶ Auswertung zum Stichtag 23.03.2023



3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2022

Im Jahr 2022 fanden insgesamt 19 Prüfungen statt. Davon entfielen 16 Prüfungen auf Terminalbetreiber und 3 Prüfungen auf einen Beförderer.

3.3.1 Terminalbetreiber/Hafenbehörden

Im Jahr 2022 wurden 16 Aufsichtsmaßnahmen bei Terminals des Kreuzfahrtverkehrs, des Nordsee-Inselerverkehrs und des internationalen Ostseeverkehrs vorgenommen.

Prüfungsschwerpunkte bei Terminalbetreibern / Hafenbehörden im Jahr 2022⁷			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 12 Absatz 3	Einrichtung einer Anlaufstelle für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	16	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		

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

⁷ Auswertung zum Stichtag 23.03.2023



und Personen mit eingeschränkter Mobilität überprüft. Ein weiteres Thema war die Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität (Artikel 14 der VO (EU) Nr. 1177/2010). Weiterhin wurden die Terminalbetreiber hinsichtlich der Einhaltung der Informationspflicht über die Fahrgastrechte aus Artikel 23 der VO (EU) Nr. 1177/2010 überwacht. Da keine Rechtsverstöße festgestellt wurden, konnte auf verwaltungsrechtliche Maßnahmen verzichtet werden.

3.3.2 Beförderer (Reedereien)

Im Jahr 2022 hat die nationale Durchsetzungsstelle drei Aufsichtsmaßnahmen bei Beförderern/Reedereien des See- und Binnenschiffsverkehrs durchgeführt. Hierbei wurde bei einem Beförderer im Seeverkehr die Beschwerdebearbeitung und die rechtskonforme Bearbeitung von Reisendeneingaben überprüft (Artikel 24 der VO (EU) Nr. 1177/2010). Zwei Beförderer im Binnenschiffsverkehr wurden hinsichtlich der Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Personen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität befragt (Artikel 14 der VO (EU) Nr. 1177/2010). Es wurden keine Rechtsverstöße festgestellt, so dass keine Maßnahmen ergriffen werden mussten.

Prüfungsschwerpunkte bei Beförderern/Reedereien im Jahr 2022⁸			
VO (EU) Nr. 1177/2010	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 14	Unterweisung des Personals im Umgang mit behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität	3	0
Artikel 24	Beschwerden		

⁸ Auswertung zum Stichtag 23.03.2023



3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

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

Ein weiterer Prüfpunkt sind die Angaben der Reedereien im Internet. Hier wird u.a. darauf geachtet, ob die Mindestinformationen zu den Fahrgastrechten veröffentlicht sind und wie mobilitätseingeschränkte Reisende über die Zugangsbedingungen informiert werden.

Des Weiteren erfolgt eine kontinuierliche Prüfung der Terminals, um sicherzustellen, dass das erreichte Niveau, u.a. Einrichtung und Kennzeichnung der *Anlaufstellen*, aufrechterhalten wird.



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. Nachdem diese Veranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie sowohl 2020 als auch 2021 nicht durchgeführt wurde, fand sie im Berichtszeitraum vom 20.08.2022 bis 21.08.2022 wieder 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. Anlassbezogen nutzt die deutsche NEB zudem die Möglichkeit eines Austauschs zu übergeordneten Sachverhalten mit den Durchsetzungsstellen anderer EU-Mitgliedstaaten.



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.

Obwohl die Beförderer und Hafen-/Terminalbetreiber meist sehr kooperativ und fahrgastorientiert arbeiten, hat es sich gezeigt, dass eine nationale Ansprechstelle für die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sinnvoll ist, um die einheitliche Umsetzung der Fahrgastrechte der VO (EU) Nr. 1177/2010 zu gewährleisten.

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.