

## Zweisprachige Anzeige

<b>BG CS DA DE EL EN ES ET FI FR GA HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV</b>	<b>BG CS DA DE EL EN ES ET FI FR GA HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV</b>
<b>de</b>	<b>en</b>

Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1 und Artikel 100 Absatz 2, auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses [1], nach Anhörung des Ausschusses der Regionen, gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren [2],

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Die Maßnahmen der Union im Bereich des See- und Binnenschiffsverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.

(2) Da die Fahrgäste im See- und Binnenschiffsverkehr im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollte allen Fahrgästen ein Mindestmaß an Schutz gewährt werden. Die Beförderer sollten in keiner Weise davon abgehalten werden, Vertragsbedingungen anzubieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen. Genauso wenig wird mit dieser Verordnung das Ziel verfolgt, in gewerbliche Beziehungen zwischen Unternehmen ("business-to-business"), die den Gütertransport betreffen, einzugreifen. Insbesondere sollten Vereinbarungen zwischen einem Kraftverkehrsunternehmer und einem Beförderer nicht als Beförderungsverträge im Sinne dieser Verordnung betrachtet werden, und sie sollten deshalb dem Kraftverkehrsunternehmer oder seinen Angestellten im Fall von Verspätungen keinen Anspruch auf Entschädigung nach dieser Verordnung einräumen.

Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty on the Functioning of the European Union, and in particular Articles 91(1) and 100(2) thereof,

Having regard to the proposal from the European Commission,

Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee [1],

After consulting the Committee of the Regions,

Acting in accordance with the ordinary legislative procedure [2],

Whereas:

(1) Action by the Union in the field of maritime and inland waterway transport should aim, among other things, at ensuring a high level of protection for passengers that is comparable with other modes of transport. Moreover, full account should be taken of the requirements of consumer protection in general.

(2) Since the maritime and inland waterway passenger is the weaker party to the transport contract, all passengers should be granted a minimum level of protection. Nothing should prevent carriers from offering contract conditions more favourable for the passenger than the conditions laid down in this Regulation. At the same time, the aim of this Regulation is not to interfere in commercial business-to-business relationships concerning the transport of goods. In particular, agreements between a road haulier and a carrier should not be construed as transport contracts for the purposes of this Regulation and should therefore not give the road haulier or its employees the right to compensation under this Regulation in the case of delays.

(3) Der Schutz der Fahrgäste sollte sich nicht nur auf Personenverkehrsdienste zwischen Häfen im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten erstrecken, sondern — unter Berücksichtigung des Risikos der Wettbewerbsverzerrung auf dem Personenbeförderungsmarkt — auch auf Personenverkehrsdienste zwischen solchen Häfen und Häfen außerhalb des Hoheitsgebiets der Mitgliedstaaten. Der Begriff "Beförderer aus der Union" sollte daher für die Zwecke dieser Verordnung so weit wie möglich ausgelegt werden, ohne dass dadurch jedoch andere Rechtsakte der Union berührt werden, etwa der Verordnung (EWG) Nr. 4056/86 des Rates vom 22. Dezember 1986 über die Einzelheiten der Anwendung der Artikel 85 und 86 des Vertrags auf den Seeverkehr [3] und der Verordnung (EWG) Nr. 3577/92 des Rates vom 7. Dezember 1992 zur Anwendung des Grundsatzes des freien Dienstleistungsverkehrs auf den Seeverkehr in den Mitgliedstaaten (Seekabotage) [4].

(4) Der Binnenmarkt für Personenverkehrsdienste im See- und Binnenschiffsverkehr sollte allen Bürgern zugute kommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität — sei es aufgrund einer Behinderung, des Alters oder anderer Faktoren — ähnliche Möglichkeiten zur Nutzung von Personenverkehrsdiensten und Kreuzfahrten haben wie andere Bürger. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte in Bezug auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.

(5) Die Mitgliedstaaten sollten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel und die Benutzung integrierter Fahrscheine werben, um bestmögliche Ergebnisse hinsichtlich der Benutzung und der Interoperabilität der verschiedenen Verkehrsträger und Betreiber zu erzielen.

(6) Um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Reisemöglichkeiten im See- und Binnenschiffsverkehr zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten im Lichte des Artikels 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Nichtdiskriminierung der Betroffenen und deren Unterstützung bei Reisen erstellt werden. Die Beförderung dieser Personen sollte daher zugelassen und nicht verweigert werden, außer dies ist aus Gründen der Sicherheit, die durch die zuständigen Behörden festgelegt sind, gerechtfertigt. Sie sollten in Häfen und an Bord von Fahrgastschiffen Anspruch auf Hilfeleistungen haben. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe kostenlos erhalten. Die Beförderer sollten Zugangsbedingungen festlegen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.

(7) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Häfen und Abfertigungsgebäude und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die für diese Anlagen

(3) The protection of passengers should cover not only passenger services between ports situated in the territory of the Member States, but also passenger services between such ports and ports situated outside the territory of the Member States, taking into account the risk of distortion of competition on the passenger transport market. Therefore the term "Union carrier" should, for the purposes of this Regulation, be interpreted as broadly as possible, but without affecting other legal acts of the Union, such as Council Regulation (EEC) No 4056/86 of 22 December 1986 laying down detailed rules for the application of Articles 85 and 86 of the Treaty to maritime transport [3] and Council Regulation (EEC) No 3577/92 of 7 December 1992 applying the principle of freedom to provide services to maritime transport within Member States (maritime cabotage) [4].

(4) The internal market for maritime and inland waterway passenger services should benefit citizens in general. Consequently, disabled persons and persons with reduced mobility, whether caused by disability, age or any other factor, should have opportunities for using passenger services and cruises that are comparable to those of other citizens. Disabled persons and persons with reduced mobility have the same rights as all other citizens with regard to free movement, freedom of choice and non-discrimination.

(5) Member States should promote the use of public transport and the use of integrated tickets in order to optimise the use and interoperability of the various transport modes and operators.

(6) In the light of Article 9 of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and in order to give disabled persons and persons with reduced mobility opportunities for maritime and inland waterway travel comparable to those of other citizens, rules for non-discrimination and assistance during their journey should be established. Those persons should therefore be accepted for carriage and not refused transport, except for reasons which are justified on the grounds of safety and established by the competent authorities. They should enjoy the right to assistance in ports and on board passenger ships. In the interests of social inclusion, the persons concerned should receive this assistance free of charge. Carriers should establish access conditions, preferably using the European standardisation system.

(7) In deciding on the design of new ports and terminals, and as part of major refurbishments, the bodies responsible for those facilities should take into

zuständigen Organe die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere hinsichtlich der Zugänglichkeit, unter besonderer Beachtung der Anforderungen einer Konzeption für alle Verwendungsarten ("Design for all") berücksichtigen. Beförderer sollten bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu überholter Fahrgastschiffe diese Bedürfnisse gemäß der Richtlinie 2006/87/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über die technischen Vorschriften für Binnenschiffe [5] und der Richtlinie 2009/45/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 6. Mai 2009 über Sicherheitsvorschriften und -normen für Fahrgastschiffe [6] berücksichtigen.

(8) Die Hilfeleistung in den Häfen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats sollte behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität u. a. in die Lage versetzen, von einem als solchen gekennzeichneten Ankunftsort im Hafen zu einem Fahrgastschiff und von einem Fahrgastschiff zu einem als solchen gekennzeichneten Abfahrtsort im Hafen zu gelangen sowie an und von Bord zu gehen.

(9) Bei der Organisation der Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie der Schulung ihrer Mitarbeiter sollten die Beförderer mit Interessenverbänden von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten. Zu berücksichtigen sind dabei auch die einschlägigen Bestimmungen des Internationalen Übereinkommens und Kodex über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten sowie der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrtsorganisation (IMO) für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen.

(10) Die Bestimmungen über das Einschiffen von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten unbeschadet der für das Einschiffen von Fahrgästen geltenden allgemeinen Regeln anwendbar sein, die in den geltenden internationalen, Unions- bzw. nationalen Regeln festgelegt sind.

(11) Bei den Rechtsakten der Union über Fahrgastrechte sollte der Bedarf von Fahrgästen, insbesondere derjenige von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, an der Benutzung verschiedener Verkehrsträger und einem reibungslosen Übergang zwischen verschiedenen Verkehrsträgern berücksichtigt werden, sofern die anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den Betrieb der Schiffe eingehalten werden können.

(12) Die Fahrgäste sollten bei Annullierung und bei Verspätung eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt angemessen unterrichtet werden. Diese Unterrichtung sollte es den Fahrgästen erleichtern, die notwendigen Vorkehrungen zu treffen und

account the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, in particular with regard to accessibility, paying particular consideration to "design for all" requirements. Carriers should take such needs into account when deciding on the design of new and newly refurbished passenger ships in accordance with Directive 2006/87/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 laying down technical requirements for inland waterway vessels [5] and Directive 2009/45/EC of the European Parliament and of the Council of 6 May 2009 on safety rules and standards for passenger ships [6].

(8) Assistance given at ports situated in the territory of a Member State should, among other things, enable disabled persons and persons with reduced mobility to proceed from a designated point of arrival at a port to a passenger ship and from a passenger ship to a designated point of departure at a port, including embarking and disembarking.

(9) In organising assistance to disabled persons and persons with reduced mobility, and the training of their personnel, carriers should cooperate with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility. In that work they should also take into account the relevant provisions of the International Convention and Code on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers as well as the Recommendation of the International Maritime Organisation (IMO) on the design and operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs.

(10) The provisions governing the embarkation of disabled persons or persons with reduced mobility should be without prejudice to the general provisions applicable to the embarkation of passengers laid down by the international, Union or national rules in force.

(11) Legal acts of the Union on passenger rights should take into account the needs of passengers, in particular those of disabled persons and persons with reduced mobility, to use different transport modes and to transfer smoothly between different modes, subject to the applicable safety regulations for the operation of ships.

(12) Passengers should be adequately informed in the event of cancellation or delay of any passenger service or cruise. That information should help passengers to make the necessary arrangements and, if needed, to obtain information about alternative connections.

erforderlichenfalls Informationen über alternative Verbindungen zu erhalten.

(13) Die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen durch Annullierung oder große Verspätung von Verkehrsdiensten entstehen, sollten verringert werden. Zu diesem Zweck sollten die Fahrgäste angemessen betreut werden und die Möglichkeit haben, ihre Reise zu stornieren und sich den Fahrpreis erstatten zu lassen oder eine anderweitige Beförderung zu annehmbaren Bedingungen zu erhalten. Eine angemessene Unterbringung der Fahrgäste braucht nicht unbedingt in Hotelzimmern bestehen, sondern kann auch jede andere geeignete Unterbringung sein, die verfügbar ist, wobei insbesondere die Umstände jedes Einzelfalls, die Fahrzeuge der Fahrgäste und die Merkmale des Schiffes entscheidend sind. Insofern und in hinreichend begründeten Fällen außergewöhnlicher und dringender Umstände sollten die Beförderer in der Lage sein, entsprechende verfügbare Einrichtungen in Zusammenarbeit mit den Zivilbehörden in vollem Umfang zu nutzen.

(14) Die Beförderer sollten bei Annullierung oder Verspätung eines Personenverkehrsdienstes Ausgleichszahlungen an die Fahrgäste in Höhe eines bestimmten Prozentsatzes des Fahrpreises gewährleisten, ausgenommen eine Annullierung oder Verspätung aufgrund von Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder von außergewöhnlichen Umständen, die auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbare Maßnahmen getroffen worden wären.

(15) Die Beförderer sollten entsprechend den allgemein anerkannten Grundsätzen die Beweislast dafür tragen, dass die Annullierung oder Verspätung durch solche Wetterbedingungen oder außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.

(16) Zu den Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, sollten unter anderem, aber nicht nur, starker Wind, starker Seegang, starke Strömungen, schwieriger Eisgang, extrem hohe oder niedrige Wasserstände, Hurrikane, Tornados und Überschwemmungen zählen.

(17) Zu den außergewöhnlichen Umständen sollten unter anderem Naturkatastrophen, wie Brände und Erdbeben, Terroranschläge, Kriege und bewaffnete militärische und zivile Konflikte, Aufstände, militärische oder widerrechtliche Beschlagnahme, Arbeitskämpfe, die Verbringung von Kranken, Verletzten oder Toten an Land, Such- und Rettungseinsätze auf See oder Binnenwasserstraßen, für den Schutz der Umwelt erforderliche Maßnahmen, Entscheidungen von Verkehrsleitungsorganen oder Hafenbehörden und Entscheidungen der zuständigen Behörden bezüglich der öffentlichen Ordnung und Sicherheit sowie bei dringenden Verkehrsbedürfnissen zählen.

(18) Die Beförderer sollten unter Beteiligung der betreffenden Kreise, der Berufsverbände und der

(13) Inconvenience experienced by passengers due to the cancellation or long delay of their journey should be reduced. To this end, passengers should be adequately looked after and should be able to cancel their journey and have their tickets reimbursed or to obtain re-routing under satisfactory conditions. Adequate accommodation for passengers may not necessarily consist of hotel rooms but also of any other suitable accommodation that is available, depending in particular on the circumstances relating to each specific situation, the passengers' vehicles and the characteristics of the ship. In this respect and in duly justified cases of extraordinary and urgent circumstances, carriers should be able to take full advantage of the available relevant facilities, in cooperation with civil authorities.

(14) Carriers should provide for the payment of compensation for passengers in the event of the cancellation or delay of a passenger service based on a percentage of the ticket price, except when the cancellation or delay occurs due to weather conditions endangering the safe operation of the ship or to extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

(15) Carriers should, in accordance with generally accepted principles, bear the burden of proving that the cancellation or delay was caused by such weather conditions or extraordinary circumstances.

(16) Weather conditions endangering the safe operation of the ship should include, but not be limited to, strong winds, heavy seas, strong currents, difficult ice conditions and extremely high or low water levels, hurricanes, tornados and floods.

(17) Extraordinary circumstances should include, but not be limited to, natural disasters such as fires and earthquakes, terrorist attacks, wars and military or civil armed conflicts, uprisings, military or illegal confiscations, labour conflicts, landing any sick, injured or dead person, search and rescue operations at sea or on inland waterways, measures necessary to protect the environment, decisions taken by traffic management bodies or port authorities, or decisions by the competent authorities with regard to public order and safety as well as to cover urgent transport needs.

(18) With the involvement of stakeholders, professional associations and associations of customers, passengers,

Verbände von Verbrauchern, Fahrgästen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen zur Verbesserung der Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung, insbesondere bei großen Verspätungen oder Annullierung der Fahrt, zu treffen. Nationale Durchsetzungsstellen sollten von diesen Vorkehrungen in Kenntnis gesetzt werden.

(19) Der Gerichtshof der Europäischen Union hat bereits entschieden, dass Probleme, die zu Annullierungen oder Verspätungen führen, nur insoweit unter den Begriff der "außergewöhnlichen Umstände" fallen können, als sie auf Vorkommnisse zurückgehen, die nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Beförderers sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Es sollte darauf hingewiesen werden, dass Wetterbedingungen, die eine Gefahr für den sicheren Betrieb des Schiffes darstellen, tatsächlich nicht von dem Beförderer zu beherrschen sind.

(20) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen [7] verankert sind, nicht berühren. Diese Verordnung sollte für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Personenverkehrsdienstes oder der Kreuzfahrt annulliert wird, nicht gelten.

(21) Die Fahrgäste sollten umfassend in für jeden zugänglicher Form über ihre Rechte nach dieser Verordnung informiert werden, damit sie diese Rechte wirksam wahrnehmen können. Zu den Rechten der Fahrgäste sollte ein Anspruch auf Informationen über den Personenverkehrsdienst oder die Kreuzfahrt sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für die Fahrgäste sollten auch in für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden, wobei es solche zugänglichen Formen den Fahrgästen ermöglichen sollten, Zugang zu derselben Information durch Verwendung von z. B. Text, Blindenschrift, Audio- oder Videoformaten und/oder elektronischen Formaten zu haben.

(22) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte einerseits mittels geeigneter und zugänglicher Beschwerdeverfahren bei den Beförderern und den Terminalbetreibern innerhalb ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche wahrnehmen können und andererseits, indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei der/den vom betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stelle bzw. Stellen erheben. Die Beförderer und Terminalbetreiber sollten innerhalb einer festgelegten Frist auf Beschwerden der Fahrgäste reagieren, wobei das Ausbleiben einer Reaktion gegen sie verwendet werden könnte.

(23) Unter Berücksichtigung der von den Mitgliedstaaten festgelegten Beschwerdeverfahren sollte eine Beschwerde über Hilfeleistung in einem Hafen oder an Bord eines Schiffes vorzugsweise an die Stelle bzw.

disabled persons and persons with reduced mobility, carriers should cooperate in order to adopt arrangements at national or European level for improving care and assistance offered to passengers whenever their travel is interrupted, notably in the event of long delays or cancellation of travel. National enforcement bodies should be informed of those arrangements.

(19) The Court of Justice of the European Union has already ruled that problems leading to cancellations or delays can be covered by the concept of extraordinary circumstances only to the extent that they stem from events which are not inherent in the normal exercise of the activity of the carrier concerned and are beyond its actual control. It should be noted that weather conditions endangering the safe operation of the ship are indeed beyond the actual control of the carrier.

(20) This Regulation should not affect the rights of passengers established by Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours [7]. This Regulation should not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the passenger service or the cruise.

(21) Passengers should be fully informed of their rights under this Regulation in formats which are accessible to everybody, so that they can effectively exercise those rights. Rights of passengers should include the receipt of information regarding the passenger service or cruise before and during the journey. All essential information provided to passengers should also be provided in formats accessible to disabled persons and persons with reduced mobility, with such accessible formats allowing passengers to access the same information using, for example, text, Braille, audio, video and/or electronic formats.

(22) Passengers should be able to exercise their rights by means of appropriate and accessible complaint procedures implemented by carriers and terminal operators within their respective areas of competence or, as the case may be, by the submission of complaints to the body or bodies designated to that end by the Member State concerned. Carriers and terminal operators should respond to complaints by passengers within a set period of time, bearing in mind that the non-reaction to a complaint could be held against them.

(23) Taking into account the procedures established by a Member State for the submission of complaints, a complaint concerning assistance in a port or on board a ship should preferably be addressed to the body or

Stellen gerichtet werden, die zur Durchsetzung dieser Verordnung in dem Mitgliedstaat benannt wurden, in dem der Einschiffungshafen liegt bzw. — bei Personenverkehrsdiensten aus einem Drittland — in dem der Ausschiffungshafen liegt.

(24) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung sicherstellen sowie eine bzw. mehrere zuständige Stellen zur Wahrnehmung der entsprechenden Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben benennen. Dies sollte das Recht von Fahrgästen unberührt lassen, Regressforderungen nach nationalem Recht gerichtlich geltend zu machen.

(25) Die für die Durchsetzung dieser Verordnung benannten Durchsetzungsstellen sollten von gewerblichen Interessen unabhängig sein. Jeder Mitgliedstaat sollte zumindest eine Stelle benennen, die gegebenenfalls die Befugnis und Fähigkeit hat, einzelne Beschwerden zu untersuchen und eine Streitbeilegung zu erleichtern. Die Fahrgäste sollten Anspruch auf eine begründete Antwort der benannten Stelle innerhalb einer angemessenen Frist haben. Angesichts der Bedeutung verlässlicher Statistiken für die Durchsetzung dieser Verordnung sollten die von diesen Stellen vorbereiteten Berichte möglichst Statistiken über Beschwerden und ihr Ergebnis enthalten, insbesondere um eine kohärente Anwendung innerhalb der Union zu gewährleisten.

(26) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Diese Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

(27) Da die Ziele dieser Verordnung, nämlich ein hohes Maß an Schutz und Hilfe für Fahrgäste in allen Mitgliedstaaten sowie einheitliche Bedingungen für die Wirtschaftsteilnehmer im Binnenmarkt sicherzustellen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden können und daher wegen des Umfangs und der Wirkungen der Maßnahme besser auf Unionsebene zu verwirklichen sind, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.

(28) Die Durchsetzung dieser Verordnung sollte sich auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden ("Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz") [8] stützen. Daher sollte jene Verordnung entsprechend geändert werden.

(29) Die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr

bodies designated for the enforcement of this Regulation in the Member State where the port of embarkation is situated and, for passenger services from a third country, where the port of disembarkation is situated.

(24) Member States should ensure compliance with this Regulation and designate a competent body or bodies to carry out supervision and enforcement tasks. This does not affect the rights of passengers to seek legal redress from courts under national law.

(25) The body or bodies designated for the enforcement of this Regulation should be independent of commercial interests. Each Member State should appoint at least one body which, when applicable, should have the power and capability to investigate individual complaints and to facilitate dispute settlement. Passengers should be entitled to receive a substantiated reply from the designated body, within a reasonable period of time. Given the importance of reliable statistics for the enforcement of this Regulation, in particular to ensure coherent application throughout the Union, the reports prepared by those bodies should if possible include statistics on complaints and their outcome.

(26) Member States should lay down penalties applicable to infringements of this Regulation and ensure that those penalties are applied. Those penalties should be effective, proportionate and dissuasive.

(27) Since the objectives of this Regulation, namely to ensure a high level of protection of and assistance to passengers throughout the Member States and to ensure that economic agents operate under harmonised conditions in the internal market, cannot be sufficiently achieved by the Member States and can therefore, by reason of the scale and effects of the action, be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality as set out in that Article, this Regulation does not go beyond what is necessary in order to achieve those objectives.

(28) The enforcement of this Regulation should be based on Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation) [8]. That Regulation should therefore be amended accordingly.

(29) Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data [9] should

[9] sollte strikt eingehalten und angewandt werden, um sicherzustellen, dass die Privatsphäre von natürlichen und juristischen Personen geschützt wird, dass die geforderten Angaben und Berichte sich auf die Erfüllung der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen beschränken und dass sie nicht zum Nachteil dieser Personen verwendet werden.

(30) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der in Artikel 6 des Vertrags über die Europäische Union genannten Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

## KAPITEL I

### ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### Artikel 1

##### Gegenstand

Diese Verordnung enthält Vorschriften für den See- und Binnenschiffsverkehr

- a) zum Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der von Beförderern angebotenen Beförderungsbedingungen;
- b) zum Verbot der Diskriminierung und zur Unterstützung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- c) zu den Rechten der Fahrgäste bei Annullierungen und bei Verspätungen;
- d) zu den Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
- e) zum Umgang mit Beschwerden;
- f) mit allgemeinen Durchsetzungsbestimmungen.

#### Artikel 2

##### Geltungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt für Fahrgäste, die

- a) mit Personenverkehrsdiensten reisen, bei denen der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt;
- b) mit Personenverkehrsdiensten reisen, bei denen der Einschiffungshafen nicht im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt und der Ausschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt, sofern der Verkehrsdienst von einem Beförderer aus der Union gemäß der Definition des Artikels 3 Buchstabe e erbracht wird;
- c) an einer Kreuzfahrt teilnehmen, bei der der Einschiffungshafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt. Für diese Fahrgäste gelten jedoch nicht Artikel 16 Absatz 2, die Artikel 18 und 19 sowie Artikel 20 Absätze 1 und 4.

(2) Diese Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die

- a) mit Schiffen reisen, die für die Beförderung von maximal zwölf Fahrgästen zugelassen sind,

be strictly respected and enforced in order to guarantee respect for the privacy of natural and legal persons, and to ensure that the information and reports requested serve solely to fulfil the obligations laid down in this Regulation and are not used to the detriment of such persons.

(30) This Regulation respects the fundamental rights and observes the principles recognised in particular by the Charter of Fundamental Rights of the European Union, as referred to in Article 6 of the Treaty on European Union,

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

## CHAPTER I

### GENERAL PROVISIONS

#### Article 1

##### Subject matter

This Regulation establishes rules for sea and inland waterway transport as regards the following:

- (a) non-discrimination between passengers with regard to transport conditions offered by carriers;
- (b) non-discrimination and assistance for disabled persons and persons with reduced mobility;
- (c) the rights of passengers in cases of cancellation or delay;
- (d) minimum information to be provided to passengers;
- (e) the handling of complaints;
- (f) general rules on enforcement.

#### Article 2

##### Scope

1. This Regulation shall apply in respect of passengers travelling:

- (a) on passenger services where the port of embarkation is situated in the territory of a Member State;
- (b) on passenger services where the port of embarkation is situated outside the territory of a Member State and the port of disembarkation is situated in the territory of a Member State, provided that the service is operated by a Union carrier as defined in Article 3(e);
- (c) on a cruise where the port of embarkation is situated in the territory of a Member State. However, Articles 16(2), 18, 19 and 20(1) and (4) shall not apply to those passengers.

2. This Regulation shall not apply in respect of passengers travelling:

- (a) on ships certified to carry up to 12 passengers;

b) mit Schiffen reisen, deren für den Schiffsbetrieb verantwortliche Besatzung aus höchstens drei Personen besteht oder die im Personenverkehr eine Gesamtstrecke von weniger als 500 m (einfache Fahrt) zurücklegen,

c) an Ausflugs- und Besichtigungsfahrten teilnehmen, bei denen es sich nicht um Kreuzfahrten handelt, oder

d) mit Schiffen ohne Maschinenantrieb oder mit vor 1965 entworfenen und hauptsächlich mit den Originalwerkstoffen gebauten historischen Fahrgastschiffen im Original oder als Einzelnachbildung reisen, die für die Beförderung von maximal 36 Fahrgästen zugelassen sind.

(3) Die Mitgliedstaaten können während der ersten beiden Jahre ab 18. Dezember 2012 im Inlandsverkehr betriebene Seeschiffe mit einer Bruttoreaumzahl von weniger als 300 t von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, sofern die Fahrgastrechte gemäß dieser Verordnung nach den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften angemessen gewährleistet sind.

(4) Die Mitgliedstaaten können Personenverkehrsdienste, die im Rahmen gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, öffentlicher Dienstleistungsverträge oder integrierter Verkehrsdienste erbracht werden, von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, sofern die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung durch einzelstaatliche Rechtsvorschriften vergleichbar gewährleistet sind.

(5) Unbeschadet der Richtlinie 2006/87/EG und der Richtlinie 2009/45/EG sind die Bestimmungen dieser Verordnung nicht als technische Anforderungen auszulegen, die die Beförderer, Betreiber von Terminals oder andere Stellen dazu verpflichten, Schiffe, Infrastruktur, Häfen oder Hafenterminals zu ändern oder zu ersetzen.

### Artikel 3

#### Definitionen

Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

a) "behinderter Mensch" oder "Person mit eingeschränkter Mobilität" eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen einer anderen Behinderung oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Aufmerksamkeit und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;

b) "Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats" ein Gebiet, auf das der Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union — wie in dessen Artikel 355 niedergelegt und unter den dort genannten Bedingungen — Anwendung findet;

c) "Zugangsbedingungen" die einschlägigen Normen,

(b) on ships which have a crew responsible for the operation of the ship composed of not more than three persons or where the distance of the overall passenger service is less than 500 metres, one way;

(c) on excursion and sightseeing tours other than cruises; or

(d) on ships not propelled by mechanical means as well as original, and individual replicas of, historical passenger ships designed before 1965, built predominantly with the original materials, certified to carry up to 36 passengers.

3. Member States may, for a period of 2 years from 18 December 2012, exempt from the application of this Regulation seagoing ships of less than 300 gross tons operated in domestic transport, provided that the rights of passengers under this Regulation are adequately ensured under national law.

4. Member States may exempt from the application of this Regulation passenger services covered by public service obligations, public service contracts or integrated services provided that the rights of passengers under this Regulation are comparably guaranteed under national law.

5. Without prejudice to Directive 2006/87/EC and to Directive 2009/45/EC, nothing in this Regulation shall be understood as constituting technical requirements imposing obligations on carriers, terminal operators or other entities to modify or replace ships, infrastructure, ports or port terminals.

### Article 3

#### Definitions

For the purposes of this Regulation, the following definitions shall apply:

(a) "disabled person" or "person with reduced mobility" means any person whose mobility when using transport is reduced as a result of any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or as a result of age, and whose situation needs appropriate attention and adaptation to his particular needs of the service made available to all passengers;

(b) "territory of a Member State" means a territory to which the Treaty on the Functioning of the European Union applies as referred to in Article 355 thereof, under the conditions set out therein;

(c) "access conditions" means relevant standards,



Leitlinien und Informationen betreffend die Zugänglichkeit von Hafenterminals und Schiffen, einschließlich ihrer Einrichtungen für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität;

d) "Beförderer" eine natürliche oder juristische Person, die kein Reiseveranstalter, kein Reisevermittler und kein Fahrscheinverkäufer ist und Beförderung im Rahmen von Personenverkehrsdiensten oder Kreuzfahrten für die allgemeine Öffentlichkeit anbietet;

e) "Beförderer aus der Union" einen Beförderer, der im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats niedergelassen ist oder Beförderungen im Rahmen von Personenverkehrsdiensten in das oder aus dem Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats anbietet;

f) "Personenverkehrsdienst" einen gewerblichen Verkehrsdienst zur Personenbeförderung auf See oder Binnenwasserstraßen nach einem veröffentlichten Fahrplan;

g) "integrierte Verkehrsdienste" Beförderungsleistungen, die innerhalb eines festgelegten geografischen Gebiets im Verbund erbracht werden und für die ein Informationsdienst, eine Fahrausweisregelung und ein Fahrplan besteht;

h) "ausführender Beförderer" eine andere Person als der Beförderer, welche die Beförderung ganz oder teilweise tatsächlich durchführt;

i) "Binnenwasserstraße" ein natürliches oder künstliches schiffbares Binnengewässer oder System von miteinander verbundenen Binnengewässern, das für Beförderungszwecke genutzt wird, wie z. B. Seen, Flüsse oder Kanäle oder eine beliebige Kombination davon;

j) "Hafen" einen Ort oder ein geografisches Gebiet, der/das so angelegt und eingerichtet ist, dass er/es Schiffe aufnehmen kann, die für das regelmäßige Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen genutzt werden können;

k) "Hafenterminal" einen durch einen Beförderer oder Terminalbetreiber besetzten Terminal innerhalb eines Hafens mit Einrichtungen, wie z. B. Abfertigungs- und Ticketschaltern oder Wartebereichen, und Personal für das Ein- oder Ausschiffen von Fahrgästen, die mit einem Personenverkehrsdienst reisen oder eine Kreuzfahrt unternehmen;

l) "Schiff" ein Schiff für den Verkehr auf See oder auf Binnenwasserstraßen;

m) "Beförderungsvertrag" einen Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Fahrgast über die Erbringung eines oder mehrerer Personenverkehrsdienste oder von Kreuzfahrten;

n) "Fahrschein" ein gültiges Dokument oder einen anderen Nachweis für einen Beförderungsvertrag;

o) "Fahrscheinverkäufer" jeden Vermittler, der für einen Beförderer Beförderungsverträge schließt;

p) "Reisevermittler" jeden Vermittler, der im Namen eines Fahrgasts oder eines Reiseveranstalters

guidelines and information on the accessibility of port terminals and ships including their facilities for disabled persons or persons with reduced mobility;

(d) "carrier" means a natural or legal person, other than a tour operator, travel agent or ticket vendor, offering transport by passenger services or cruises to the general public;

(e) "Union carrier" means a carrier established within the territory of a Member State or offering transport by passenger services operated to or from the territory of a Member State;

(f) "passenger service" means a commercial passenger transport service by sea or inland waterways operated according to a published timetable;

(g) "integrated services" means interconnected transport services within a determined geographical area with a single information service, ticketing scheme and timetable;

(h) "performing carrier" means a person, other than the carrier, who actually performs the carriage wholly or partially;

(i) "inland waterway" means a natural or artificial navigable inland body of water, or system of interconnected bodies of water, used for transport, such as lakes, rivers or canals or any combination of these;

(j) "port" means a place or a geographical area made up of such improvement works and facilities as to permit the reception of ships from which passengers regularly embark or disembark;

(k) "port terminal" means a terminal, staffed by a carrier or a terminal operator, in a port with facilities, such as check-in, ticket counters or lounges, and staff for the embarkation or disembarkation of passengers travelling on passenger services or on a cruise;

(l) "ship" means a vessel used for navigation at sea or on inland waterways;

(m) "transport contract" means a contract of carriage between a carrier and a passenger for the provision of one or more passenger services or cruises;

(n) "ticket" means a valid document or other evidence of a transport contract;

(o) "ticket vendor" means any retailer concluding transport contracts on behalf of a carrier;

(p) "travel agent" means any retailer acting on behalf of a passenger or a tour operator for the conclusion of

Beförderungsverträge schließt;

q) "Reiseveranstalter" einen Veranstalter oder Vermittler im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG, der kein Beförderer ist;

r) "Buchung" die Reservierung einer bestimmten Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt;

s) "Terminalbetreiber" eine private oder öffentliche Einrichtung im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, die für die Verwaltung und Leitung eines Hafenterminals zuständig ist;

t) "Kreuzfahrt" einen Verkehrsdienst auf See oder Binnenwasserstraßen, der ausschließlich Vergnügungs- oder Freizeit Zwecken dient, Unterbringung und andere Zusatzleistungen umfasst und einen Aufenthalt von mehr als zwei Übernachtungen an Bord beinhaltet;

u) "Schifffahrtsereignis" Schiffbruch, Kentern, Zusammenstoß oder Strandung des Schiffes, Explosion oder Feuer im Schiff oder einen Mangel des Schiffes.

#### Artikel 4

Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

(1) Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente nach den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften den Anspruch auf eine Beförderungsleistung begründen. Ein Fahrschein kann in elektronischer Form ausgestellt werden.

(2) Unbeschadet von Sozialtarifen werden die von Beförderern oder Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen und Tarife der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Union angeboten.

#### Artikel 5

Andere ausführende Parteien

(1) Wenn die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrscheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen wurde, haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Terminalbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser in Ausübung ihrer Verrichtungen handelnden ausführenden Partei.

(2) Zusätzlich zu den Bestimmungen des Absatzes 1 unterliegt die Partei, der der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Terminalbetreiber die Erfüllung einer Verpflichtung übertragen hat, in Bezug auf die ihr übertragene Verpflichtung den Bestimmungen dieser Verordnung einschließlich der Bestimmungen zur Haftung und zu Einreden.

#### Artikel 6

Ausschluss der Rechts- und Verpflichtungsbeschränkung  
Die Rechte und Verpflichtungen gemäß dieser

transport contracts;

(q) "tour operator" means an organiser or retailer, other than a carrier, within the meaning of Article 2(2) and (3) of Directive 90/314/EEC;

(r) "reservation" means a booking of a specific departure of a passenger service or a cruise;

(s) "terminal operator" means a private or public body in the territory of a Member State responsible for the administration and management of a port terminal;

(t) "cruise" means a transport service by sea or inland waterway, operated exclusively for the purpose of pleasure or recreation, supplemented by accommodation and other facilities, exceeding two overnight stays on board;

(u) "shipping incident" means shipwreck, capsizing, collision or stranding of the ship, explosion or fire in the ship, or defect in the ship.

#### Article 4

Tickets and non-discriminatory contract conditions

1. Carriers shall issue a ticket to the passenger, unless under national law other documents give entitlement to transport. A ticket may be issued in an electronic format.

2. Without prejudice to social tariffs, the contract conditions and tariffs applied by carriers or ticket vendors shall be offered to the general public without any direct or indirect discrimination based on the nationality of the final customer or on the place of establishment of carriers or ticket vendors within the Union.

#### Article 5

Other performing parties

1. Where the performance of the obligations under this Regulation has been entrusted to a performing carrier, ticket vendor or any other person, the carrier, travel agent, tour operator or terminal operator who has entrusted such obligations shall nevertheless be liable for the acts and omissions of that performing party, acting within that party's scope of employment.

2. In addition to paragraph 1, the party to whom the performance of an obligation has been entrusted by the carrier, travel agent, tour operator or terminal operator shall be subject to the provisions of this Regulation, including provisions on liabilities and defences, with regard to the obligation entrusted.

#### Article 6

Exclusion of waiver

Rights and obligations pursuant to this Regulation shall

Verordnung dürfen nicht aufgehoben oder eingeschränkt werden, insbesondere nicht durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag.

## KAPITEL II

### RECHTE VON BEHINDERTEN MENSCHEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

#### Artikel 7

##### Recht auf Beförderung

(1) Beförderer, Reisevermittler sowie Reiseveranstalter dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen als solcher weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Personen an Bord des Schiffes zu nehmen.

(2) Buchungen und Fahrscheine werden für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis zu denselben Bedingungen angeboten, wie sie für alle anderen Fahrgäste gelten.

#### Artikel 8

##### Ausnahmen und besondere Bedingungen

(1) Abweichend von Artikel 7 Absatz 1 können Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter sich weigern, für einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Schiffes zu nehmen,

a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch internationale oder nationale Rechtsvorschriften oder solche der Union festgelegt sind oder von den zuständigen Behörden erlassen wurden;

b) wenn es wegen der Bauart des Fahrgastschiffes oder der Infrastruktur und Einrichtung des Hafens, einschließlich der Hafenterminals, nicht möglich ist, das Einschiffen, das Ausschiffen oder die Beförderung dieser Person auf sichere oder operationell durchführbare Weise vorzunehmen.

(2) Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 angeführten Gründen, eine Buchung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen, so unternimmt er alle zumutbaren Anstrengungen, der betreffenden Person eine annehmbare Beförderungsalternative mit einem Personenverkehrsdienst oder auf einer Kreuzfahrt des Beförderers anzubieten.

(3) Wird einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, der oder die eine Buchung oder einen Fahrschein besitzt und die in Artikel 11 Absatz 2 genannten Anforderungen erfüllt hat, die Einschiffung auf der Grundlage dieser Verordnung dennoch verweigert, so wird dieser Person und allen in Absatz 4 dieses Artikels genannten Begleitpersonen gemäß Anhang I der Anspruch auf Erstattung des

not be waived or limited, in particular by a derogation or restrictive clause in the transport contract.

## CHAPTER II

### RIGHTS OF DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

#### Article 7

##### Right to transport

1. Carriers, travel agents and tour operators shall not refuse to accept a reservation, to issue or otherwise provide a ticket or to embark persons on the grounds of disability or of reduced mobility as such.

2. Reservations and tickets shall be offered to disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost under the same conditions that apply to all other passengers.

#### Article 8

##### Exceptions and special conditions

1. By way of derogation from Article 7(1), carriers, travel agents and tour operators may refuse to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to or to embark a disabled person or person with reduced mobility:

(a) in order to meet applicable safety requirements established by international, Union or national law or in order to meet safety requirements established by the competent authorities;

(b) where the design of the passenger ship or port infrastructure and equipment, including port terminals, makes it impossible to carry out the embarkation, disembarkation or carriage of the said person in a safe or operationally feasible manner.

2. In the event of a refusal to accept a reservation or to issue or otherwise provide a ticket on the grounds referred to in paragraph 1, carriers, travel agents and tour operators shall make all reasonable efforts to propose to the person concerned an acceptable alternative transport on a passenger service or a cruise operated by the carrier.

3. Where a disabled person or a person with reduced mobility, who holds a reservation or has a ticket and has complied with the requirements referred to in Article 11(2), is nonetheless denied embarkation on the basis of this Regulation, that person, and any accompanying person referred to in paragraph 4 of this Article, shall be offered the choice between the right to reimbursement and re-routing as provided for in Annex

Fahrpreises und auf eine anderweitige Beförderung zur Auswahl angeboten. Das Recht auf eine Rückfahrt oder anderweitige Beförderung ist davon abhängig, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

(4) Sofern unbedingt notwendig, dürfen Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter unter den in Absatz 1 festgelegten Bedingungen verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten. Bei Personenverkehrsdiensten wird eine solche Begleitperson kostenlos befördert.

(5) Macht ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter von den Bestimmungen der Absätze 1 oder 4 Gebrauch, so unterrichtet er den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die spezifischen Gründe hierfür. Auf Antrag müssen diese Gründe dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität spätestens fünf Arbeitstage nach der Beantragung schriftlich mitgeteilt werden. Im Falle einer Weigerung nach Absatz 1 Buchstabe a ist auf die geltenden Sicherheitsanforderungen zu verweisen.

#### Artikel 9

##### Zugänglichkeit und Information

(1) Die Beförderer und Terminalbetreiber stellen — gegebenenfalls über ihre Organisationen — in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie Begleitpersonen auf bzw. halten diese vor. Die Zugangsbedingungen werden den nationalen Durchsetzungsstellen auf Antrag bekannt gegeben.

(2) Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Qualitätsstandards physisch oder im Internet auf Antrag in zugänglicher Form und in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Dabei wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

(3) Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen bekannt, die für die Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.

(4) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen — einschließlich Online-Buchung und -Information — in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und

I. The right to the option of a return journey or re-routing shall be conditional upon all safety requirements being met.

4. Where strictly necessary and under the same conditions set out in paragraph 1, carriers, travel agents and tour operators may require that a disabled person or person with reduced mobility be accompanied by another person who is capable of providing the assistance required by the disabled person or person with reduced mobility. As regards passenger services, such an accompanying person shall be carried free of charge.

5. When carriers, travel agents and tour operators have recourse to paragraphs 1 or 4, they shall immediately inform the disabled person or person with reduced mobility of the specific reasons therefor. On request, those reasons shall be notified to the disabled person or person with reduced mobility in writing, no later than five working days after the request. In the event of refusal according to paragraph 1(a), reference shall be made to the applicable safety requirements.

#### Article 9

##### Accessibility and information

1. In cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility, carriers and terminal operators shall, where appropriate through their organisations, establish, or have in place, non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility and accompanying persons. The access conditions shall upon request be communicated to national enforcement bodies.

2. The access conditions provided for in paragraph 1 shall be made publicly available by carriers and terminal operators physically or on the Internet, in accessible formats on request, and in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers. Particular attention shall be paid to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility.

3. Tour operators shall make available the access conditions provided for in paragraph 1 which apply to journeys included in package travel, package holidays and package tours which they organise, sell or offer for sale.

4. Carriers, travel agents and tour operators shall ensure that all relevant information, including online reservation and information, concerning the conditions of carriage, journey information and access conditions is

die Zugangsbedingungen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind. Hilfsbedürftige Personen erhalten eine Bestätigung der Hilfeleistungen in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder über Dienste für Kurznachrichten (SMS).

#### Artikel 10

Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen

Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen nach Artikel 9 Absatz 1 bieten die Beförderer und Terminalbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, und an Bord von Schiffen kostenlos die in den Anhängen II und III genannten Hilfeleistungen an. Diese Hilfeleistung wird, wenn möglich, an die individuellen Bedürfnisse von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität angepasst.

#### Artikel 11

Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

(1) Die Beförderer und Terminalbetreiber erbringen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfeleistungen gemäß Artikel 10, vorausgesetzt dass

a) der Hilfsbedarf einer Person in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder per SMS, dem Beförderer oder Terminalbetreiber spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wird, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Fahrgast und dem Beförderer oder Terminalbetreiber vereinbart, und

b) der behinderte Mensch oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich wie folgt in dem/der in Artikel 12 Absatz 3 genannten Hafen oder ausgewiesenen Anlaufstelle einfindet:

i) zu einem vom Beförderer schriftlich angegebenen Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Einschiffungszeit liegt, oder

ii) falls keine Einschiffungszeit angegeben wurde, spätestens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Fahrgast und dem Beförderer oder Terminalbetreiber vereinbart.

(2) Zusätzlich zu den Bestimmungen des Absatzes 1 müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dem Beförderer bei der Buchung oder beim Vorauskauf des Fahrscheins spezifische Bedürfnisse bezüglich Unterbringung, Sitzgelegenheiten oder beanspruchter Dienstleistungen oder die Tatsache, dass sie medizinisches Gerät mitführen müssen, melden, sofern die Bedürfnisse ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.

available in appropriate and accessible formats for disabled persons and persons with reduced mobility. Persons needing assistance shall receive confirmation of such assistance by any means available, including electronic means or Short Message Service (SMS).

#### Article 10

Right to assistance in ports and on board ships

Subject to the access conditions provided for in Article 9(1), carriers and terminal operators shall, within their respective areas of competence, provide assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility, as specified in Annexes II and III, in ports, including embarkation and disembarkation, and on board ships. The assistance shall, if possible, be adapted to the individual needs of the disabled person or person with reduced mobility.

#### Article 11

Conditions under which assistance is provided

1. Carriers and terminal operators shall, within their respective areas of competence, provide assistance to disabled persons and persons with reduced mobility as set out in Article 10 provided that:

(a) the carrier or the terminal operator is notified, by any means available, including electronic means or SMS, of the person's need for such assistance at the latest 48 hours before the assistance is needed, unless a shorter period is agreed between the passenger and the carrier or terminal operator; and

(b) the disabled person or person with reduced mobility presents himself at the port or at the designated point as referred to in Article 12(3):

(i) at a time stipulated in writing by the carrier which shall not be more than 60 minutes before the published embarkation time; or

(ii) if no embarkation time is stipulated, no later than 60 minutes before the published departure time, unless a shorter period is agreed between the passenger and the carrier or terminal operator.

2. In addition to paragraph 1, disabled persons or persons with reduced mobility shall notify the carrier, at the time of reservation or advance purchase of the ticket, of their specific needs with regard to accommodation, seating or services required or their need to bring medical equipment, provided the need is known at that time.

(3) Die Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 kann in jedem Fall bei dem Reisevermittler oder Reiseveranstalter, bei dem der Fahrschein erworben wurde, erfolgen. Im Falle einer Mehrfahrtenkarte ist eine einzige Meldung ausreichend, sofern geeignete Angaben zum Zeitplan für die nachfolgenden Fahrten gemacht werden. Der Fahrgast erhält eine Bestätigung, aus der sich ergibt, dass der Hilfsbedarf wie in Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 vorgeschrieben gemeldet wurde.

(4) Ist keine Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a und Absatz 2 erfolgt, so unternehmen die Beförderer und Terminalbetreiber dennoch alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität einschiffen, ausschiffen und mit dem Schiff reisen können.

(5) Falls ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einem anerkannten Begleithund begleitet wird, so ist der Hund zusammen mit dieser Person unterzubringen, sofern der Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter eine Meldung gemäß den geltenden nationalen Bestimmungen über die Beförderung anerkannter Begleithunde an Bord von Fahrgastschiffen — sofern vorhanden — erhalten hat.

#### Artikel 12

##### Entgegennahme von Meldungen und Festlegung von Anlaufstellen

(1) Beförderer, Terminalbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter treffen alle erforderlichen Maßnahmen für die Beantragung von Mitteilungen und die Entgegennahme von Meldungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 11 Absatz 2. Diese Verpflichtung gilt an allen Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.

(2) Erhalten Reisevermittler oder Reiseveranstalter die in Absatz 1 genannte Meldung, so leiten sie diese innerhalb ihrer normalen Bürozeiten unverzüglich an den Beförderer oder den Terminalbetreiber weiter.

(3) Die Beförderer und Terminalbetreiber legen innerhalb oder außerhalb des Hafenterminals eine Anlaufstelle fest, an der behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft melden und um Hilfe ersuchen können. Diese Anlaufstelle muss klar ausgeschildert sein und in zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Hafenterminal und die angebotene Hilfeleistung bieten.

#### Artikel 13

##### Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

(1) In Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität legen Terminalbetreiber und Beförderer, die Hafenterminals oder Personenverkehrsdienste mit insgesamt mehr als 100000 gewerblichen Fahrgastbewegungen im vorangegangenen Kalenderjahr betreiben, innerhalb

3. A notification made in accordance with paragraphs 1(a) and 2 may always be submitted to the travel agent or the tour operator from which the ticket was purchased. Where the ticket permits multiple journeys, one notification shall be sufficient provided that adequate information on the timing of subsequent journeys is provided. The passenger shall receive a confirmation stating that the assistance needs have been notified as required in accordance with paragraphs 1(a) and 2.

4. Where no notification is made in accordance with paragraphs 1(a) and 2, carriers and terminal operators shall nonetheless make all reasonable efforts to ensure that the assistance is provided in such a way that the disabled person or person with reduced mobility is able to embark, disembark and travel on the ship.

5. Where a disabled person or person with reduced mobility is accompanied by a recognised assistance dog, that dog shall be accommodated together with that person, provided that the carrier, travel agent or tour operator is notified in accordance with applicable national rules on the carriage of recognised assistance dogs on board passenger ships, where such rules exist.

#### Article 12

##### Reception of notifications and designation of meeting points

1. Carriers, terminal operators, travel agents and tour operators shall take all measures necessary for the request for notifications, and for the reception of notifications made in accordance with Article 11(1)(a) and 11(2). That obligation shall apply at all their points of sale, including sale by telephone and over the Internet.

2. If travel agents or tour operators receive the notification referred to in paragraph 1 they shall, within their normal office hours, transfer the information to the carrier or terminal operator without delay.

3. Carriers and terminal operators shall designate a point inside or outside port terminals at which disabled persons or persons with reduced mobility can announce their arrival and request assistance. That point shall be clearly signposted and shall offer basic information about the port terminal and assistance provided, in accessible formats.

#### Article 13

##### Quality standards for assistance

1. Terminal operators and carriers operating port terminals or passenger services with a total of more than 100000 commercial passenger movements during the previous calendar year shall, within their respective areas of competence, set quality standards for the assistance specified in Annexes II and III and shall, where appropriate through their organisations,

ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs Qualitätsstandards für die Hilfeleistung gemäß den Anhängen II und III fest und ermitteln — gegebenenfalls über ihre Organisationen — den zur Einhaltung dieser Standards notwendigen Ressourcenaufwand.

(2) Bei der Festlegung der Qualitätsstandards ist den international anerkannten Konzepten und Verhaltenskodizes zur Erleichterung der Beförderung von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere der Empfehlung der IMO für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen, in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

(3) Die Beförderer und Terminalbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Qualitätsstandards physisch oder im Internet in zugänglicher Form in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden.

#### Artikel 14

##### Unterweisung und Instruktionen

Unbeschadet des Internationalen Übereinkommens und Kodex über Normen für die Ausbildung, die Erteilung von Befähigungszeugnissen und den Wachdienst von Seeleuten und der im Rahmen der Revidierten Rheinschiffahrtsakte erlassenen

Ausführungsverordnungen und des Übereinkommens über die Regelung der Schifffahrt auf der Donau entwickeln die Beförderer und gegebenenfalls die Terminalbetreiber Verfahren für die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit behinderten Menschen, und stellen sicher, dass

a) ihre Mitarbeiter, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Teile A und B erhalten haben,

b) ihre Mitarbeiter, die sonst für die Buchung oder den Verkauf von Fahrscheinen oder für das Ein- und Ausschiffen zuständig sind, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, eine Unterweisung oder Instruktionen gemäß Anhang IV Teil A erhalten haben, und

c) die in den Buchstaben a und b erwähnten Kategorien des Personals ihre Befähigung beispielsweise durch Instruktionen oder gegebenenfalls Schulungskurse zur Auffrischung beibehalten.

#### Artikel 15

##### Entschädigung für Mobilitätshilfen oder sonstige spezielle Ausrüstungen

(1) Die Beförderer und Terminalbetreiber haften für Schäden infolge des Verlusts oder der Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen,

determine resource requirements for meeting those standards, in cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility.

2. In setting quality standards, full account shall be taken of internationally recognised policies and codes of conduct concerning facilitation of the transport of disabled persons or persons with reduced mobility, notably the IMO's Recommendation on the design and operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs.

3. The quality standards provided for in paragraph 1 shall be made publicly available by terminal operators and carriers physically or on the Internet in accessible formats and in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers.

#### Article 14

##### Training and instructions

Without prejudice to the International Convention and Code on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers and to the regulations adopted under the Revised Convention for Rhine Navigation and the Convention regarding the Regime of Navigation on the Danube, carriers and, where appropriate, terminal operators shall establish disability-related training procedures, including instructions, and ensure that:

(a) their personnel, including those employed by any other performing party, providing direct assistance to disabled persons and persons with reduced mobility are trained or instructed as described in Annex IV, Parts A and B;

(b) their personnel who are otherwise responsible for the reservation and selling of tickets or embarkation and disembarkation, including those employed by any other performing party, are trained or instructed as described in Annex IV, Part A; and

(c) the categories of personnel referred to in points (a) and (b) maintain their competences, for example through instructions or refresher training courses when appropriate.

#### Article 15

##### Compensation in respect of mobility equipment or other specific equipment

1. Carriers and terminal operators shall be liable for loss suffered as a result of the loss of or damage to mobility equipment or other specific equipment, used by a

die von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt werden, wenn das Schadenereignis auf ein Verschulden oder Versäumnis des Beförderers oder des Terminalbetreibers zurückzuführen ist. Ein Verschulden oder Versäumnis des Beförderers wird bei einem durch ein Schifffahrtsereignis verursachten Schaden vermutet.

(2) Die Entschädigung gemäß Absatz 1 muss dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstungen oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entsprechen.

(3) Die Absätze 1 und 2 gelten nicht, falls Artikel 4 der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See [10] Anwendung findet.

(4) Es ist ferner jede Anstrengung zu unternehmen, um rasch zeitweiligen Ersatz, der eine geeignete Alternative darstellt, zu beschaffen.

### KAPITEL III

#### PFLICHTEN DER BEFÖRDERER UND TERMINALBETREIBER BEI REISEUNTERBRECHUNG

##### Artikel 16

Informationen bei annullierten oder verspäteten Abfahrten

(1) Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber die Fahrgäste, die von Hafenterminals abfahren, oder, wenn möglich, Fahrgäste, die von Häfen abfahren, so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit.

(2) Versäumen Fahrgäste aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss an einen Verkehrsdienst, so unternimmt der Beförderer und gegebenenfalls der Terminalbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.

(3) Der Beförderer oder gegebenenfalls der Terminalbetreiber sorgt dafür, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.

##### Artikel 17

Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

(1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes oder einer Kreuzfahrt annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus verzögert, so sind den Fahrgästen in Hafenterminals kostenlos

disabled person or person with reduced mobility, if the incident which caused the loss was due to the fault or neglect of the carrier or the terminal operator. The fault or neglect of the carrier shall be presumed for loss caused by a shipping incident.

2. The compensation referred to in paragraph 1 shall correspond to the replacement value of the equipment concerned or, where applicable, to the costs relating to repairs.

3. Paragraphs 1 and 2 shall not apply if Article 4 of Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents [10] applies.

4. Moreover, every effort shall be undertaken to rapidly provide temporary replacement equipment which is a suitable alternative.

### CHAPTER III

#### OBLIGATIONS OF CARRIERS AND TERMINAL OPERATORS IN THE EVENT OF INTERRUPTED TRAVEL

##### Article 16

Information in the event of cancelled or delayed departures

1. In the case of a cancellation or a delay in departure of a passenger service or a cruise, passengers departing from port terminals or, if possible, passengers departing from ports shall be informed by the carrier or, where appropriate, by the terminal operator, of the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled time of departure, and of the estimated departure time and estimated arrival time as soon as that information is available.

2. If passengers miss a connecting transport service due to a cancellation or delay, the carrier and, where appropriate, the terminal operator shall make reasonable efforts to inform the passengers concerned of alternative connections.

3. The carrier or, where appropriate, the terminal operator, shall ensure that disabled persons or persons with reduced mobility receive the information required under paragraphs 1 and 2 in accessible formats.

##### Article 17

Assistance in the event of cancelled or delayed departures

1. Where a carrier reasonably expects the departure of a passenger service or a cruise to be cancelled or delayed for more than 90 minutes beyond its scheduled time of departure, passengers departing from port terminals shall be offered free of charge snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting



Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten, sofern diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind.

(2) Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt, die einen Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von den Fahrgästen geplanten Aufenthalts notwendig machen, bietet der Beförderer, sofern dies praktisch durchführbar ist, den Fahrgästen in Hafenterminals zusätzlich zu den Imbissen, Mahlzeiten oder Erfrischungen gemäß Absatz 1 kostenlos eine angemessene Unterbringung an Bord oder an Land sowie die Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft an. Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung an Land — ohne die Kosten der Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft — auf 80 EUR je Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte beschränken.

(3) Bei der Anwendung der Absätze 1 und 2 trägt der Beförderer den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen besonders Rechnung.

#### Artikel 18

Anderweitige Beförderung und Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten

(1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafenterminal annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten verzögert, so bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl:

- a) zum frühestmöglichen Zeitpunkt und ohne Aufpreis anderweitige Beförderung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Endziel unter vergleichbaren Bedingungen;
- b) Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

(2) Wird die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafen annulliert oder verzögert sie sich um mehr als 90 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf eine solche anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer.

(3) Die in Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 vorgesehene Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt im Hinblick auf die ursprünglichen Reisepläne des Fahrgastes zwecklos geworden ist, erfolgt binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische Überweisung, Gutschrift oder Scheck. Mit Zustimmung des Fahrgasts kann die Erstattung des vollen Fahrpreises auch in Form von Gutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen erfolgen, deren Wert der Höhe des entrichteten Preises entspricht, sofern deren Bedingungen, insbesondere

time, provided they are available or can reasonably be supplied.

2. In the case of a cancellation or a delay in departure where a stay of one or more nights or a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary, where and when physically possible, the carrier shall offer passengers departing from port terminals, free of charge, adequate accommodation on board, or ashore, and transport to and from the port terminal and place of accommodation in addition to the snacks, meals or refreshments provided for in paragraph 1. For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation ashore, not including transport to and from the port terminal and place of accommodation, to EUR 80 per night, for a maximum of three nights.

3. In applying paragraphs 1 and 2, the carrier shall pay particular attention to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility and any accompanying persons.

#### Article 18

Re-routing and reimbursement in the event of cancelled or delayed departures

1. Where a carrier reasonably expects a passenger service to be cancelled or delayed in departure from a port terminal for more than 90 minutes, the passenger shall immediately be offered the choice between:

- (a) re-routing to the final destination, under comparable conditions, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity and at no additional cost;
- (b) reimbursement of the ticket price and, where relevant, a return service free of charge to the first point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity.

2. Where a passenger service is cancelled or delayed in departure from a port for more than 90 minutes, passengers shall have the right to such re-routing or reimbursement of the ticket price from the carrier.

3. The payment of the reimbursement provided for in paragraphs 1(b) and 2 shall be made within 7 days, in cash, by electronic bank transfer, bank order or bank cheque, of the full cost of the ticket at the price at which it was purchased, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made where the journey no longer serves any purpose in relation to the passenger's original travel plan. Where the passenger agrees, the full reimbursement may also be paid in the form of vouchers and/or other services in an amount equivalent to the price for which the ticket was purchased, provided that the conditions are flexible, particularly regarding the period of validity and the

bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, flexibel sind.

#### Artikel 19

Entschädigung durch Fahrpreisnachlass bei verspäteter Ankunft

(1) Fahrgäste haben bei einer verspäteten Ankunft am Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer, ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren. Die Entschädigung beträgt mindestens 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mindestens

- a) einer Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu vier Stunden,
- b) zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis zu acht Stunden,
- c) drei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als acht bis zu 24 Stunden oder
- d) sechs Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte der in den Buchstaben a bis d angegebenen Zeiten, so beträgt die Entschädigung 50 % des Fahrpreises.

(2) Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen bei der Ankunft widerfahren, können eine angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Beförderers verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung bei der Ankunft und für die Berechnung der Entschädigung festgelegt.

(3) Die Entschädigung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Personenverkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat.

(4) Handelt es sich bei der Beförderung um eine Hin- und Rückfahrt, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung bei der Ankunft auf der Grundlage des halben Fahrpreises für diesen Personenverkehrsdienst berechnet.

(5) Die Zahlung der Entschädigung muss innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung erfolgen. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen, insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts, flexibel sind. Auf Verlangen des Fahrgastes erfolgt die Entschädigung in Form eines Geldbetrags.

(6) Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Die Beförderer dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens 6 EUR betragen.

#### Artikel 20

Ausnahmen

destination.

#### Article 19

Compensation of the ticket price in the event of delay in arrival

1. Without losing the right to transport, passengers may request compensation from the carrier if they are facing a delay in arrival at the final destination as set out in the transport contract. The minimum level of compensation shall be 25 % of the ticket price for a delay of at least:

- (a) 1 hour in the case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- (b) 2 hours in the case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;
- (c) 3 hours in the case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or
- (d) 6 hours in the case of a scheduled journey of more than 24 hours.

If the delay exceeds double the time set out in points (a) to (d), the compensation shall be 50 % of the ticket price.

2. Passengers who hold a travel pass or a season ticket and who encounter recurrent delays in arrival during its period of validity may request adequate compensation in accordance with the carrier's compensation arrangements. These arrangements shall state the criteria for determining delay in arrival and for calculation of compensation.

3. Compensation shall be calculated in relation to the price which the passenger actually paid for the delayed passenger service.

4. Where the transport is for a return journey, compensation for delay in arrival on either the outward or the return leg shall be calculated in relation to half of the price paid for the transport by that passenger service.

5. The compensation shall be paid within 1 month after the submission of the request for compensation. The compensation may be paid in vouchers and/or other services, provided that the conditions are flexible, particularly regarding the period of validity and the destination. The compensation shall be paid in money at the request of the passenger.

6. The compensation of the ticket price shall not be reduced by financial transaction costs such as fees, telephone costs or stamps. Carriers may introduce a minimum threshold under which payments for compensation will not be paid. This threshold shall not exceed EUR 6.

#### Article 20

Exemptions

(1) Die Artikel 17, 18 und 19 gelten nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen.

(2) Die Artikel 17 und 19 kommen nicht zur Anwendung, wenn der Fahrgast vor dem Kauf des Fahrscheins über die Annullierung oder Verspätung informiert wird oder wenn die Annullierung oder Verspätung auf das Verschulden des Fahrgasts zurückgeht.

(3) Artikel 17 Absatz 2 kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, verursacht wurde.

(4) Artikel 19 kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern und die auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen getroffen worden wären.

#### Artikel 21

##### Weitergehende Ansprüche

Diese Verordnung hindert Fahrgäste nicht daran, vor nationalen Gerichten weitergehende Ansprüche gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Verkehrsdiensten erlitten haben; dies gilt auch für Ansprüche nach der Richtlinie 90/314/EWG.

#### KAPITEL IV

#### ALLGEMEINE REGELN FÜR INFORMATIONEN UND BESCHWERDEN

#### Artikel 22

##### Recht auf Reiseinformationen

Die Beförderer und Terminalbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste in für jeden zugänglicher Form und in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Dabei wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

#### Artikel 23

##### Unterrichtung über Fahrgastrechte

(1) Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafenbehörden stellen in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich sicher, dass Informationen über die Fahrgastrechte nach dieser Verordnung an Bord der Schiffe, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals öffentlich zugänglich sind. Die Informationen müssen soweit möglich in

1. Articles 17, 18 and 19 shall not apply to passengers with open tickets as long as the time of departure is not specified, except for passengers holding a travel pass or a season ticket.

2. Articles 17 and 19 shall not apply if the passenger is informed of the cancellation or delay before the purchase of the ticket or if the cancellation or delay is caused by the fault of the passenger.

3. Article 17(2) shall not apply where the carrier proves that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship.

4. Article 19 shall not apply where the carrier proves that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship or by extraordinary circumstances hindering the performance of the passenger service which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

#### Article 21

##### Further claims

Nothing in this Regulation shall preclude passengers from seeking damages in accordance with national law in respect of loss resulting from cancellation or delay of transport services before national courts, including under Directive 90/314/EEC.

#### CHAPTER IV

#### GENERAL RULES ON INFORMATION AND COMPLAINTS

#### Article 22

##### Right to travel information

Carriers and terminal operators shall, within their respective areas of competence, provide passengers with adequate information throughout their travel in formats which are accessible to everybody and in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers. Particular attention shall be paid to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility.

#### Article 23

##### Information on passenger rights

1. Carriers, terminal operators and, when applicable, port authorities, shall, within their respective areas of competence, ensure that information on the rights of passengers under this Regulation is publicly available on board ships, in ports, if possible, and in port terminals. The information shall be provided as far as possible in accessible formats and in the same languages as those

zugänglicher Form und in denselben Sprachen bereitgestellt werden, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

(2) Um der in Absatz 1 genannten Informationspflicht nachzukommen, können die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafengebörden eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.

(3) Die Beförderer, die Terminalbetreiber und gegebenenfalls die Hafengebörden erteilen den Fahrgästen auf den Schiffen, in den Häfen, wenn möglich, und in den Hafenterminals in angemessener Weise die notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit den Durchsetzungsstellen, die von dem betreffenden Mitgliedstaat gemäß Artikel 25 Absatz 1 benannt wurden.

#### Artikel 24

##### Beschwerden

(1) Die Beförderer und Terminalbetreiber errichten oder unterhalten ein zugängliches System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Pflichten.

(2) Will ein Fahrgast im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer oder den Terminalbetreiber richten, so muss er diese innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einreichen. Der Beförderer oder Terminalbetreiber muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mitteilen, ob seiner Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.

#### KAPITEL V

##### DURCHSETZUNG UND NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

#### Artikel 25

##### Nationale Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Personenverkehrsdienste und Kreuzfahrten von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Häfen und in Bezug auf Personenverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Häfen zuständig sind. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird. Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von

in which information is generally made available to all passengers. When that information is provided particular attention shall be paid to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility.

2. In order to comply with the information requirement referred to in paragraph 1, carriers, terminal operators and, when applicable, port authorities, may use a summary of the provisions of this Regulation prepared by the Commission in all the official languages of the institutions of the European Union and made available to them.

3. Carriers, terminal operators and, when applicable, port authorities shall inform passengers in an appropriate manner on board ships, in ports, if possible, and in port terminals, of the contact details of the enforcement body designated by the Member State concerned pursuant to Article 25(1).

#### Article 24

##### Complaints

1. Carriers and terminal operators shall set up or have in place an accessible complaint-handling mechanism for rights and obligations covered by this Regulation.

2. Where a passenger covered by this Regulation wants to make a complaint to the carrier or terminal operator, he shall submit it within 2 months from the date on which the service was performed or when a service should have been performed. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier or terminal operator shall give notice to the passenger that his complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The time taken to provide the final reply shall not be longer than 2 months from the receipt of a complaint.

#### CHAPTER V

##### ENFORCEMENT AND NATIONAL ENFORCEMENT BODIES

#### Article 25

##### National enforcement bodies

1. Each Member State shall designate a new or existing body or bodies responsible for the enforcement of this Regulation as regards passenger services and cruises from ports situated on its territory and passenger services from a third country to such ports. Each body shall take the measures necessary to ensure compliance with this Regulation.

Each body shall, in its organisation, funding decisions, legal structure and decision-making, be independent of

gewerblichen Interessen unabhängig.

(2) Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder Stellen.

(3) Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1 benannten zuständigen Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle gemäß den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen. Die zuständige Stelle erteilt den Fahrgästen eine begründete Antwort auf ihre Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist.

Ein Mitgliedstaat kann beschließen,

a) dass der Fahrgast seine Beschwerde gemäß dieser Verordnung in einem ersten Schritt an den Beförderer oder Terminalbetreiber zu richten hat und/oder

b) dass die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere von dem Mitgliedstaat benannte zuständige Stelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden dient, für die keine Lösung gemäß Artikel 24 gefunden wurde.

(4) Mitgliedstaaten, die gemäß Artikel 2 Absatz 4 Ausnahmen für bestimmte Verkehrsdienste vorgesehen haben, gewährleisten das Bestehen eines vergleichbaren Mechanismus zur Durchsetzung der Fahrgastrechte.

Artikel 26

Berichterstattung über die Durchsetzung

Die gemäß Artikel 25 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen am 1. Juni 2015 und danach alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der insbesondere eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung der Bestimmungen dieser Verordnung getroffen wurden, Einzelheiten zu verhängten Sanktionen und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält.

Artikel 27

Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Die in Artikel 25 Absatz 1 genannten nationalen Durchsetzungsstellen tauschen, soweit dies für eine kohärente Anwendung dieser Verordnung erforderlich ist, Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 28

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen die Sanktionen fest, die bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle geeigneten Maßnahmen, um deren Durchsetzung zu gewährleisten. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten melden der Kommission diese Regeln und Maßnahmen spätestens bis zum 18. Dezember 2012; sie melden ihr auch unverzüglich jede spätere sie betreffende Änderung.

KAPITEL VI

commercial interests.

2. Member States shall inform the Commission of the body or bodies designated in accordance with this Article.

3. Any passenger may submit a complaint, in accordance with national law, to the competent body designated under paragraph 1, or to any other competent body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation. The competent body shall provide passengers with a substantiated reply to their complaint within a reasonable period of time.

A Member State may decide:

(a) that the passenger as a first step shall submit the complaint covered by this Regulation to the carrier or terminal operator; and/or

(b) that the national enforcement body or any other competent body designated by the Member State shall act as an appeal body for complaints not resolved under Article 24.

4. Member States that have chosen to exempt certain services pursuant to Article 2(4) shall ensure that a comparable mechanism of enforcement of passenger rights is in place.

Article 26

Report on enforcement

By 1 June 2015 and every 2 years thereafter, the enforcement bodies designated pursuant to Article 25 shall publish a report on their activity in the previous two calendar years, containing in particular a description of actions taken in order to implement the provisions of this Regulation, details of sanctions applied and statistics on complaints and sanctions applied.

Article 27

Cooperation between enforcement bodies

National enforcement bodies referred to in Article 25(1) shall exchange information on their work and decision-making principles and practice to the extent necessary for the coherent application of this Regulation. The Commission shall support them in that task.

Article 28

Penalties

The Member States shall lay down rules on penalties applicable to infringements of the provisions of this Regulation and shall take all the measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive. Member States shall notify those rules and measures to the Commission by 18 December 2012 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.

CHAPTER VI

## SCHLUSSBESTIMMUNGEN

## Artikel 29

## Bericht

Spätestens bis zum 19. Dezember 2015 erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung und Wirkung der Verordnung. Dem Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen der Verordnung weiter ausgestaltet oder geändert werden sollen.

## Artikel 30

## Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird folgende Nummer angefügt:

"18. Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr [].

## Artikel 31

## Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft.

Sie gilt ab dem 18. Dezember 2012.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Straßburg am 24. November 2010.

Im Namen des Europäische Parlaments

Der Präsident

J. Buzek

Im Namen des Rates

Der Präsident

O. Chastel

[1] ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 89.

[2] Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 23. April 2009 (ABl. C 184 E vom 8.7.2010, S. 293), Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 11. März 2010 (ABl. C 122 E vom 11.5.2010, S. 19), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 6. Juli 2010 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht) und Beschluss des Rates vom 11. Oktober 2010.

[3] ABl. L 378 vom 31.12.1986, S. 4.

[4] ABl. L 364 vom 12.12.1992, S. 7.

[5] ABl. L 389 vom 30.12.2006, S. 1.

[6] ABl. L 163 vom 25.6.2009, S. 1.

[7] ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

[8] ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

[9] ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

[10] ABl. L 131 vom 28.5.2009, S. 24.

## FINAL PROVISIONS

## Article 29

## Report

The Commission shall report to the European Parliament and to the Council by 19 December 2015 on the operation and the effects of this Regulation. The report shall be accompanied where necessary by legislative proposals implementing in further detail the provisions of this Regulation, or amending it.

## Article 30

## Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004

In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 the following point shall be added:

"18. Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway [].

## Article 31

## Entry into force

This Regulation shall enter into force on the 20th day following its publication in the Official Journal of the European Union.

It shall apply from 18 December 2012.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 24 November 2010.

For the European Parliament

The President

J. Buzek

For the Council

The President

O. Chastel

[1] OJ C 317, 23.12.2009, p. 89.

[2] Position of the European Parliament of 23 April 2009 (OJ C 184 E, 8.7.2010, p. 293), position of the Council at first reading of 11 March 2010 (OJ C 122 E, 11.5.2010, p. 19), position of the European Parliament of 6 July 2010 (not yet published in the Official Journal) and decision of the Council of 11 October 2010.

[3] OJ L 378, 31.12.1986, p. 4.

[4] OJ L 364, 12.12.1992, p. 7.

[5] OJ L 389, 30.12.2006, p. 1.

[6] OJ L 163, 25.6.2009, p. 1.

[7] OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

[8] OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

[9] OJ L 281, 23.11.1995, p. 31.

[10] OJ L 131, 28.5.2009, p. 24.

[ ] ABl. L 334 vom 17. Dezember 2010, S. 1."

-----  
ANHANG I

RECHT VON BEHINDERTEN MENSCHEN UND PERSONEN  
MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT AUF ERSTATTUNG  
ODER ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG GEMÄß ARTIKEL  
8

1. Wird auf diesen Anhang Bezug genommen, so wird behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Folgendes zur Auswahl angeboten:

a) - Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt im Hinblick auf die ursprünglichen Reisepläne des Fahrgastes zwecklos geworden ist, binnen sieben Tagen durch Barzahlung, elektronische Überweisung, Gutschrift oder Scheck sowie gegebenenfalls

- eine Rückfahrt zum ersten Abfahrtsort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder

b) anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag, ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen, zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder

c) anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag, unter vergleichbaren Bedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fahrgastes, vorbehaltlich verfügbarer Fahrscheine.

2. Nummer 1 Buchstabe a gilt auch für Fahrgäste, deren Fahrten Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG ergibt.

3. Befinden sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Häfen und bietet ein Beförderer einem Fahrgast eine Fahrt zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen an, so trägt der Beförderer die Kosten für die Beförderung des Fahrgastes von dem anderen Hafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielhafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fahrgast vereinbarten Zielort.

-----  
ANHANG II

HILFELEISTUNG IN HÄFEN, EINSCHLIEßLICH BEIM EIN-  
UND AUSSCHIFFEN, GEMÄß DEN ARTIKELN 10 UND 13

1. Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- ihre Ankunft an einem Hafenterminal oder, wenn möglich, in einem Hafen und ihren Bedarf an Hilfeleistungen anzumelden;

- von einem Eingang zu einem Abfertigungsschalter (sofern vorhanden) oder zum Schiff zu gelangen;

[ ] OJ L 334, 17.12.2010, p. 1."

-----  
ANNEX I

RIGHT TO REIMBURSEMENT OR RE-ROUTING FOR  
DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED  
MOBILITY AS REFERRED TO IN ARTICLE 8

1. Where reference is made to this Annex, disabled persons and persons with reduced mobility shall be offered the choice between:

(a) - reimbursement within 7 days, paid in cash, by electronic bank transfer, bank order or bank cheque, of the full cost of the ticket at the price at which it was purchased, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the journey no longer serves any purpose in relation to the passenger's original travel plan, plus, where relevant,

- a return service to the first point of departure, at the earliest opportunity; or

(b) re-routing to the final destination as set out in the transport contract, at no additional cost and under comparable conditions, at the earliest opportunity; or

(c) re-routing to the final destination as set out in the transport contract, under comparable conditions, at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of tickets.

2. Paragraph 1(a) shall also apply to passengers whose journeys form part of a package, except for the right to reimbursement where such a right arises under Directive 90/314/EEC.

3. When, in the case where a town, city or region is served by several ports, a carrier offers a passenger a journey to an alternative port to that for which the reservation was made, the carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative port either to that for which the reservation was made, or to another nearby destination agreed with the passenger.

-----  
ANNEX II

ASSISTANCE IN PORTS, INCLUDING EMBARKATION  
AND DISEMBARKATION, AS REFERRED TO IN  
ARTICLES 10 AND 13

1. Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- communicate their arrival at a port terminal or, if possible, a port and their request for assistance,

- move from an entry point to the check-in counter, if any, or to the ship,

- erforderlichenfalls die Abfertigung zu erledigen und das Gepäck aufzugeben;
  - vom Abfertigungsschalter, sofern vorhanden, durch die Ausreise- und Sicherheitskontrollstellen zum Schiff zu gelangen;
  - mithilfe von geeigneten Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Schiffes zu gelangen;
  - von der Schiffstür an ihren Platz zu gelangen;
  - Gepäck im Schiff zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen;
  - von ihrem Sitz zur Schiffstür zu gelangen;
  - mithilfe von geeigneten Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Schiff zu verlassen;
  - das Gepäck erforderlichenfalls wieder in Besitz zu nehmen und die Einreise- und Zollkontrollstellen zu passieren;
  - von der Gepäckhalle oder der Ausschiffungsstelle zu einem gekennzeichneten Ausgang zu gelangen;
  - erforderlichenfalls zu den Toiletten (falls vorhanden) zu gelangen.
2. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, so ist dieser Person auf Verlangen zu gestatten, im Hafen sowie beim Ein- und Ausschiffen die notwendige Hilfe zu leisten.
  3. Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen wie elektrische Rollstühle.
  4. Zeitweiliger Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen mit Hilfen, die eine geeignete Alternative darstellen.
  5. Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde an Land.
  6. Mitteilung der für das Ein- und Ausschiffen benötigten Informationen in zugänglicher Form.

-----

### ANHANG III

#### HILFELEISTUNG AN BORD VON SCHIFFEN GEMÄß DEN ARTIKELN 10 UND 13

1. Beförderung anerkannter Begleithunde an Bord des Schiffes entsprechend den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften.
2. Beförderung von medizinischem Gerät und der erforderlichen Mobilitätsausrüstung für den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle.
3. Mitteilung von wesentlichen Informationen über eine Strecke in zugänglicher Form.
4. Nach besten Kräften Bemühen um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.
5. Erforderlichenfalls Hilfe beim Aufsuchen der Toiletten

- check in and register baggage, if necessary,
- proceed from the check-in counter, if any, to the ship, through emigration and security points,
- embark the ship, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- proceed from the ship door to their seats/area,
- store and retrieve baggage on the ship,
- proceed from their seats to the ship door,
- disembark from the ship, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- retrieve baggage, if necessary, and proceed through immigration and customs points,
- proceed from the baggage hall or the disembarkation point to a designated point of exit,
- if required, make their way to the toilet facilities (if any).

2. Where a disabled person or person with reduced mobility is assisted by an accompanying person, that person must, if requested, be allowed to provide the necessary assistance in the port and with embarking and disembarking.
3. Handling of all necessary mobility equipment, including equipment such as electric wheelchairs.
4. Temporary replacement of damaged or lost mobility equipment with equipment which is a suitable alternative.
5. Ground handling of recognised assistance dogs, when relevant.
6. Communication in accessible formats of information needed to embark and disembark.

-----

### ANNEX III

#### ASSISTANCE ON BOARD SHIPS AS REFERRED TO IN ARTICLES 10 AND 13

1. Carriage of recognised assistance dogs on board the ship, subject to national regulations.
2. Carriage of medical equipment and of the mobility equipment necessary for the disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs.
3. Communication of essential information concerning a route in accessible formats.
4. Making all reasonable efforts to arrange seating to meet the needs of disabled persons or persons with reduced mobility on request and subject to safety requirements and availability.
5. If required, assistance in moving to toilet facilities (if



(falls vorhanden).

6. Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich der Beförderer nach besten Kräften, dieser einen Sitzplatz bzw. eine Kabine neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

#### ANHANG IV

##### UNTERWEISUNG, EINSCHLIEßLICH INSTRUKTIONEN, FÜR DEN UMGANG MIT BEHINDERTEN MENSCHEN GEMÄß ARTIKEL 14

A. Unterweisung, einschließlich Instruktionen, zur Sensibilisierung für den Umgang mit behinderten Menschen

Die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, zur Sensibilisierung für den Umgang mit behinderten Menschen betrifft folgende Aspekte:

- Sensibilisierung und angemessenes Verhalten gegenüber Fahrgästen mit körperlichen Behinderungen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen), versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen, einschließlich der Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;
- Hindernisse, denen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter die Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Begleithunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleithunds;
- Umgang mit unerwarteten Situationen;
- soziale Kompetenz und Methoden der Kommunikation mit Schwerhörigen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen;
- allgemeine Kenntnis der IMO-Empfehlung für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Personen.

B. Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für Hilfeleistungen für behinderte Menschen

Die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für Hilfeleistungen für behinderte Menschen betrifft folgende Aspekte:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleithunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken für die Begleitung von Fahrgästen mit Sehbehinderungen sowie für den Umgang mit und der

any).

6. Where a disabled person or person with reduced mobility is assisted by an accompanying person, the carrier shall make all reasonable efforts to give such person a seat or a cabin next to the disabled person or person with reduced mobility.

#### ANNEX IV

##### DISABILITY-RELATED TRAINING, INCLUDING INSTRUCTIONS, AS REFERRED TO IN ARTICLE 14

A. Disability-awareness training, including instructions

Disability-awareness training, including instructions, includes:

- awareness of and appropriate responses to passengers with physical, sensory (hearing and visual), hidden or learning disabilities, including how to distinguish between the different abilities of persons whose mobility, orientation or communication may be reduced,
- barriers faced by disabled persons and persons with reduced mobility, including attitudinal, environmental/physical and organisational barriers,
- recognised assistance dogs, including the role and the needs of an assistance dog,
- dealing with unexpected occurrences,
- interpersonal skills and methods of communication with people with hearing impairments, visual impairments or speech impairments and people with a learning disability,
- general awareness of IMO guidelines relating to the Recommendation on the design and operation of passenger ships to respond to elderly and disabled persons' needs.

B. Disability-assistance training, including instructions

Disability-assistance training, including instructions, includes:

- how to help wheelchair users make transfers into and out of a wheelchair,
- skills for providing assistance to disabled persons and persons with reduced mobility travelling with a recognised assistance dog, including the role and the needs of those dogs,
- techniques for escorting passengers with visual impairments and for the handling and carriage of

Beförderung von anerkannten Begleithunden;

- Kenntnis der Arten von Hilfsmitteln für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und des sorgfältigen Umgangs mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Kenntnis der geeigneten Verfahren für die Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wahren;
- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung. Auch Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.

-----

recognised assistance dogs,

- an understanding of the types of equipment which can assist disabled persons and persons with reduced mobility and a knowledge of how to carefully handle such equipment,
- the use of boarding and deboarding assistance equipment used and knowledge of the appropriate boarding and deboarding assistance procedures that safeguard the safety and dignity of disabled persons and persons with reduced mobility,
- understanding of the need for reliable and professional assistance. Also awareness of the potential of certain disabled persons and persons with reduced mobility to experience feelings of vulnerability during travel because of their dependence on the assistance provided,
- a knowledge of first aid.

-----

**nach oben**

---

**Verwaltet vom Amt für Veröffentlichungen**