



**EUROPÄISCHE KOMMISSION**  
GENERALDIREKTION ENERGIE UND VERKEHR

Brüssel, den

## **ARBEITSUNTERLAGE DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN**

**STÄRKUNG DES SCHUTZES DER RECHTE VON REISENDEN AUF SEE UND IM  
BINNENSCHIFFSVERKEHR IN DER EUROPÄISCHEN UNION**

**Unterlage der Generaldirektion „Energie und Verkehr“  
zur Konsultation der Öffentlichkeit**

Die vorliegende Unterlage wurde von den Kommissionsdienststellen zu Konsultationszwecken erarbeitet. Sie gibt weder den Standpunkt der Kommission wieder noch greift sie einer Stellungnahme der Kommission in dieser Angelegenheit vor.

## Praktische Informationen

- ❖ Die Konsultation wird in drei Sprachen (EN, FR, DE) durchgeführt; dazu steht eine elektronische Version und eine Papierversion zur Verfügung. Sind Ihnen die Konsultationsunterlagen per Post zugegangen und möchten Sie elektronisch antworten, tun Sie dies bitte über die unten genannte Website, oder senden Sie eine E-Mail an die im Folgenden genannte E-Mail-Adresse.
- ❖ Die Interessenten werden gebeten, ihre Bemerkungen, Vorschläge und Antworten zu dem folgenden Fragebogen **bis spätestens 15. Januar 2006** über eines der folgenden Kommunikationsmittel an die Kommissionsdienststellen zu senden:

- Internet: [http://europa.eu.int/yourvoice/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/index_fr.htm)
- E-Mail: [Flor.diaz-pulido@cec.eu.int](mailto:Flor.diaz-pulido@cec.eu.int)
- Telefax:

*Europäische Kommission  
Generaldirektion Energie und Verkehr  
Referat A-5 „Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse  
und Benutzerrechte“  
zu Händen von Frau Flor Díaz Pulido  
Tel.: +32 2 298 65 40*

- Per Post:

*Europäische Kommission  
Generaldirektion Energie und Verkehr  
Referat A-5 „Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse  
und Benutzerrechte“  
zu Händen von Frau Flor Díaz Pulido  
Tel.: +32 2 298 65 40*

- ❖ Die in Reaktion auf die Konsultation eingehenden elektronischen Beiträge werden unter der oben angegebenen Adresse im Internet veröffentlicht. Diese Veröffentlichung gilt als Empfangsbestätigung Ihres Beitrags durch die Kommissionsdienststellen. Für in gedruckter Form zugesandte Beiträge wird innerhalb von fünfzehn Werktagen nach ihrem Eingang eine Empfangsbestätigung ausgestellt.

Wenn Sie keine Veröffentlichung Ihres Beitrags wünschen, geben Sie dies bitte deutlich am Anfang Ihrer Antwort an. In diesem Fall wird Ihre Antwort auch in den Dokumenten, in denen diese Konsultation möglicherweise künftig erwähnt werden wird, nicht zitiert werden.

- ❖ Wenn Sie im Namen einer Organisation antworten, machen Sie in Ihrer Antwort bitte nähere Angaben zu dieser Organisation. Jede Antwort im Namen einer Organisation, die weder Angaben zu den Interessen, die diese Organisation vertritt, noch zum Grad ihrer sektorbezogenen Repräsentativität (Anzahl Mitglieder, Größe der Organisation bezogen auf den Sektor, dem ihre Mitglieder angehören) umfasst, wird als „Einzelantwort“ berücksichtigt werden, nicht als „Kollektivantwort“.

Nach Ablauf der Frist für die Einsendung von Beiträgen werden die Kommissionsdienststellen einen Bericht erstellen, in dem der Verlauf der Konsultation sowie die sich nach der Lektüre und der Analyse aller eingegangenen Antworten aus

dieser Konsultation abzeichnenden großen Linien zusammengefasst werden. Die nicht veröffentlichten Beiträge werden in diesem Dokument keine Erwähnung finden.

# KONSULTATION DER ÖFFENTLICHKEIT

## UNTERLAGE DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN

### STÄRKUNG DES SCHUTZES DER RECHTE VON REISENDEN AUF SEE UND IM BINNENSCHIFFSVERKEHR IN DER EUROPÄISCHEN UNION

#### 1. Einleitung

Die Generaldirektion Energie und Verkehr der Kommission, insbesondere ihr Referat „Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse und Benutzerrechte“ beabsichtigt, die Situation im Bereich des Schutzes der Rechte von Reisenden im gesamten Seeverkehr (innerstaatlich – einschließlich Binnenschifffahrt –, innergemeinschaftlich, außergemeinschaftlich, touristisch) und die daraus resultierenden Erfordernisse zu untersuchen, wobei der Schwerpunkt insbesondere auf die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität gelegt wird.

Diese Untersuchung der Benutzerrechte im Seeverkehr gehört zu den Folgemaßnahmen der Mitteilung der Kommission mit dem Titel „*Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union*“<sup>1</sup>, in der sie ihre Absicht verkündete, über die Möglichkeit einer Ausweitung des bereits für Flugreisende erreichten Schutzzumfangs auf die Benutzer anderer Verkehrsträger, insbesondere der Seeverkehr, nachzudenken, mit besonderem Schwerpunkt auf dem Schutz von Personen mit eingeschränkter Mobilität.

In diesem Kontext erachten die Kommissionsdienststellen die Aufnahme einer öffentlichen Debatte für notwendig, die insbesondere die beiden folgenden Teilbereiche zum Gegenstand hat:

- a) den Schutz der Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität während einer Seereise;
- b) den Schutz der Rechte von Reisenden, insbesondere im Fall der Nichtbeförderung oder der Unterbrechung, Verspätung oder Annullierung einer Seereise.

Bezogen auf diese beiden Teilbereiche und für alle Verkehrsarten zusammen besteht die Zielsetzung dieser Konsultation darin, den Beteiligten vom Beginn des Reflexionsprozesses an die Möglichkeit zu geben, Folgendes zum Ausdruck zu bringen:

- ihre Standpunkte zu der möglichen Übertragung der Richtlinien der Gemeinschaftspolitik, die bereits für den Schutz der Benutzer anderer Verkehrsträger gelten, auf den Seeverkehr;
- ihre Wahrnehmung der sachlichen und rechtlichen Situation in Bezug auf das Niveau des Schutzes (und der entsprechenden Information der Benutzer) der Rechte von Seereisenden;

---

<sup>1</sup> KOM (2005) 46 endgültig vom 16. Februar 2005.

- ihre Meinung und ihre Vorschläge zu der besten Art und Weise einer eventuellen Verbesserung der gegenwärtigen Situation und zu den hierfür am besten geeigneten Mitteln (sachliche und rechtliche).

Die in Reaktion auf diese Konsultation eingehenden Beiträge werden den Kommissionsdienststellen wertvolle Elemente für die Reflexion über die Möglichkeit der Vorlage neuer diesbezüglicher Legislativvorschläge liefern.

Der Text dieser Konsultation wurde von den Kommissionsdienststellen zur Erleichterung des Verständnisses der gestellten Fragen und als Grundlage für die Bemerkungen der Beteiligten erarbeitet. Er gibt weder den Standpunkt der Kommission wieder noch greift er einer Stellungnahme der Kommission in dieser Angelegenheit vor.

\*\*\*\*\*

## 2. Der allgemeine Kontext

Europa ist ein an Inseln reicher Kontinent, wobei vier Mitgliedstaaten der EU Inselstaaten sind (UK, IE, MT, CY) und sechs weitere Mitgliedstaaten (P, ES, FR, I, EL, DK) Archipele oder große Inseln mit einer nicht unerheblichen Bevölkerung haben. Europa ist auch ein Kontinent, bei dem die Seegrenzen zwischen manchen Staaten sehr nahe beieinander liegen, was die Nutzung des Seeverkehrs erleichtert<sup>2</sup>.

Ein Teil der Reisenden, die sich für ein Seeverkehrsmittel entscheiden, hat – vor allem in Gebieten in Randlage und äußerster Randlage der EU – nicht immer die Möglichkeit, zu mit dem Seeverkehr vergleichbaren Preisbedingungen einen anderen Verkehrsträger zu wählen, um sich im Gebiet der Gemeinschaft an einen anderen Ort zu begeben. Für diese Reisenden setzt nämlich eine Reise mit dem Autobus, mit dem Zug oder mit dem eigenen Auto stets eine vorherige Seereise voraus, auch wenn die zurückzulegende Entfernung weniger als einhundert Kilometer beträgt.

Gegenwärtig werden jährlich etwa 405 Millionen Reisende durch die europäischen Häfen befördert, wenn alle Verkehrsarten zusammenrechnet werden<sup>3</sup>. Bei fast der Hälfte der Küstenstaaten der EU (die Gesamtheit der großen Küsten-Mitgliedstaaten mit Ausnahme von Portugal und Polen) steht zumindest der jeweils wichtigste „Reisehafen“ auf der Liste der fünfzehn größten Häfen der Union<sup>4</sup>, mit Routen, die im Norden Europas ebenso wichtig sind wie im Süden Europas<sup>5</sup>. Unter Berücksichtigung der neuen, immer schnelleren und komfortableren Schiffstypen ist zu erwarten, dass der Seeverkehr eine weiter zunehmende Rolle in der Beförderung von Reisenden spielen wird, vor allem bei Kurzreisen.

Die Öffnung des Marktes der Beförderung von Reisenden auf dem Seewege, die im Jahr 1986<sup>6</sup> begonnen hat, wurde im Jahr 1992 mit der Öffnung des Seeverkehrsmarkts innerhalb

---

<sup>2</sup> Als Beispiele führen wir einige in Seemeilen ausgedrückte Entfernungen an: Palermo (I) – La Valletta (ML): 231 Meilen; Tallinn (EST) – Helsinki (FIN): 48 Meilen; Helsingør (DK) – Helsingborg (SWE): 2 Meilen; Dover (UK) – Calais (F): 22 Meilen.

<sup>3</sup> Quelle: Eurostat. Selbst wenn eine mögliche „Doppelerfassung“ von Reisenden (im Abgangshafen und im Ankunftshafen) berücksichtigt wird, ist nicht zu leugnen, dass die Anzahl der Reisenden im Seeverkehr in Europa sehr hoch ist.

<sup>4</sup> UK, FR, SE, DK, IT, EL, FI, ES, DE.

<sup>5</sup> Calais (FR)-Dover (UK); Helsingborg (SE)-Helsingør (DK); Helsinki (FI)-Tallinn (EE); Messina (IT)-Reggio di Calabria (IT) oder Piräus (EL)-Paloukia-Salamina (EL).

<sup>6</sup> Verordnung (EWG) Nr. 4055/86, ABl. Nr. L 378 vom 31.12.1986.

der Mitgliedstaaten abgeschlossen<sup>7</sup>. Diese Öffnung erfolgt im Rahmen der Liberalisierung der Märkte aller Verkehrsträger, die gegenwärtig im Bereich der Freigabe der Beförderung von Reisenden auf dem Luftwege am weitesten fortgeschritten ist.

Die Kommission ist sich der Tatsache bewusst, dass diese Öffnung der Märkte der verschiedenen Verkehrsträger auch die Entwicklung des Wettbewerbs zwischen diesen möglich gemacht hat. Aufgrund dieser Tatsache stehen die Reedereien heutzutage nicht nur der Konkurrenz neuer Marktteilnehmer in ihrem Sektor gegenüber, sondern auch der Konkurrenz von Billig-Fluggesellschaften und Hochgeschwindigkeits-Eisenbahnlinien, ja sogar dem Bau von Infrastrukturen, die künftig die Verbindung der Küsten von zwei Mitgliedstaaten durch eine Autobahn gestatten (zum Beispiel der Hafen von Øresund zwischen Dänemark und Schweden).

Aus diesem Grund sorgt sich die Kommission um die Wettbewerbsfähigkeit der Beförderung von Reisenden auf dem Seewege. Im Rahmen der Strategie von Lissabon möchte sie die Wettbewerbsfähigkeit eines Verkehrsträgers fördern, der weniger aufwendig und umweltfreundlicher ist als die Straße oder das Flugzeug. Diese Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit erfolgt über eine Steigerung der Qualität der Dienstleistungen und einen Ausbau des Schutzes der Rechte von Reisenden auf das Niveau, das bereits die Benutzer anderer Verkehrsträger genießen. Anders ausgedrückt, besteht in diesem Kontext des globalen Wettbewerbs zwischen den Verkehrsträgern die Gefahr, dass der Benutzer zu den Verkehrsträgern tendiert, bei denen seine Rechte besser kommentiert und geschützt sind, zum Nachteil eines weniger aufwendigen und saubereren Seeverkehrs.

## **2.1.- Die Öffnung der Märkte und der Schutz der Rechte von Reisenden**

Im Anschluss an die Öffnung der Verkehrsmärkte hat die Kommission in den letzten Jahren Rechtsvorschriften entwickelt, die auf den Schutz der Rechte von Reisenden, insbesondere von Flugreisenden, ausgerichtet sind. In ihrer Mitteilung mit dem Titel „Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union“<sup>8</sup> verkündete die Kommission, gleichzeitig mit der Vorstellung von zwei neuen Vorschlägen betreffend den Luftverkehr, ihre Absicht, über die Möglichkeit einer Ausweitung dieses Schutzniveaus auf die Benutzer anderer Verkehrsmittel, insbesondere des Seeverkehrs, nachzudenken.

Die bereits in dieser Mitteilung enthaltenen Angaben sollen hier nicht wiederholt werden, stattdessen werden Sie ersucht, zur Ergänzung des vorliegenden Konsultationsdokuments diese Mitteilung zu lesen<sup>9</sup>. Wir beschränken uns daher auf den Hinweis, dass der gemeinschaftliche Besitzstand in Bezug auf den Schutz von Reisenden derzeit auf den Luftverkehr begrenzt ist. Die Kommission hat vorgeschlagen, diese Politik im Jahr 2004 auf den Eisenbahnsektor auszudehnen, und zwar mit einem Vorschlag für eine Verordnung über die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr. Dieser Vorschlag, der gegenwärtig den Legislativorganen der EU zur Beratung vorliegt, deckt unter anderem den Schadensersatz und die Unterstützung im Falle einer Unterbrechung der Reise, die Haftung von Eisenbahnunternehmen im Falle eines Unfalls und die Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität ab.

---

<sup>7</sup> Verordnung (EWG) Nr. 3577/92, ABl. Nr. 364 vom 12.12.1992.

<sup>8</sup> KOM (2005) 46 endgültig vom 16. Februar 2005.

<sup>9</sup> Sie finden den Text dieser Mitteilung unter folgender Internetadresse:  
[http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/doc/com\\_2005\\_046\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/doc/com_2005_046_fr.pdf)

In Bezug auf den Seeverkehr sieht die Richtlinie 2003/24 über die Sicherheit von Fahrgastschiffen bereits eine Reihe von Maßnahmen betreffend die Zugänglichkeit und die Mobilität von Personen mit eingeschränkter Mobilität vor. Die Kommission hat bei einem unabhängigen Beratungsunternehmen eine Studie zur „Analyse und Bewertung des Schutzniveaus der Rechte von Reisenden im Bereich des Seeverkehrs in der EU“ in Auftrag gegeben, deren Fertigstellung für das letzte Quartal 2006 vorgesehen ist. Sie hat ferner im Juli 2005 eine Konsultation der Öffentlichkeit über die Rechte von Reisenden im grenzüberschreitenden Omnibusverkehr lanciert. Das vorliegende Konsultationsdokument eröffnet die Debatte mit den Beteiligten über die Notwendigkeit eines Schutzes dieser Aspekte auf gemeinschaftlicher Ebene für den Seeverkehr.

\*\*\*\*\*

## **2.2.- Der Schutz der Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität während einer Seereise**

Hinsichtlich des Zugangs von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu den verschiedenen Verkehrsträgern hat die Kommission stets sehr genau darauf geachtet, dass sich die Liberalisierung der Verkehrsmärkte nicht zum Nachteil dieser Bürger auswirkt. Diese besondere Aufmerksamkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität steht im Zusammenhang mit dem durch die Mitteilung der Kommission mit dem Titel „Chancengleichheit für Menschen mit Behinderungen: Ein Europäischer Aktionsplan“<sup>10</sup> festgelegten Rahmen.

Die Richtlinie 2003/24 zur Änderung der Richtlinie 98/18 des Rates über Sicherheitsvorschriften und –normen für Fahrgastschiffe<sup>11</sup> definiert bereits den Begriff „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ in Bezug auf den Seeverkehr und legt Leitlinien für Sicherheitsanforderungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität fest. Sie beschränkt sich allerdings auf die Erfassung der Sicherheitsaspekte. Die Kommission ist jedoch der Ansicht, dass es neben der Sicherheit und unter Berücksichtigung der für den Luftverkehr verabschiedeten und für den Schienenverkehr vorgeschlagenen Maßnahmen weitere Aspekte des Schutzes der Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität gibt, die es ebenso sehr verdienen, berücksichtigt und möglicherweise geschützt zu werden. Dabei sind insbesondere zu nennen:

- der Zugang zu Häfen und Seeverkehrsmitteln sowie zu anderen Verkehrsträgern von den Häfen aus (Zugänglichkeit);
- die Gewährleistung, dass niemandem aufgrund eingeschränkter Mobilität eine Reise verweigert werden darf (Diskriminierung);
- das Recht auf die nötige Information und Unterstützung während der gesamten Reise ohne zusätzliche Kosten;
- die Notwendigkeit, darüber zu entscheiden, wie diese eventuellen Zusatzkosten quantifiziert werden, wer sie zu übernehmen hat, und wer in dem Sektor am besten in der

---

<sup>10</sup> KOM (2003) 650 endgültig vom 30.10.2003.

<sup>11</sup> ABl. L 123/18 vom 17.5.2003. Artikel 1 zur Änderung von Artikel 2 der Richtlinie 98/18/EG definiert als Personen mit eingeschränkter Mobilität „alle Personen, die bei der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel besondere Schwierigkeiten haben, einschließlich älterer Menschen, Behinderter, Personen mit Behinderungen der Sinnesorgane und Rollstuhlfahrer, Schwangerer und Personen in Begleitung von kleinen Kindern“.

Lage ist, die ordnungsgemäße Ausführung dieser Unterstützungsmaßnahmen sicherzustellen (Hafenverwaltungsbehörden, Reedereien, unabhängiger Betreuer usw.);

- die Tatsache, sich auf einen homogenen Rechtsrahmen verlassen zu können, der den gleichen Schutz von Rechten überall in Europa gewährleistet.



## Fragebogen

*N.B.: Im Kontext dieses Fragebogens bezeichnet der Begriff „Seeverkehr“ die Beförderung von Reisenden auf dem Seeweg und auf Wasserstraßen zwischen zwei Mitgliedstaaten, zwischen einem Mitgliedstaat und einem Drittstaat oder innerhalb ein und desselben Mitgliedstaats.*

### **I.- SIND VORSCHRIFTEN ERFORDERLICH ?**

#### **Frage 1**

**Die Reisenden in der EU müssen, unabhängig vom gewählten Verkehrsträger, einen auf denselben Prinzipien basierenden Schutz ihrer Rechte genießen, vorbehaltlich bestimmter unerlässlicher Anpassungen, die für den jeweiligen Verkehrsträger charakteristisch sind. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**

- Vollständige Zustimmung**
- Teilweise Zustimmung**
- Teilweise Ablehnung**
- Vollständige Ablehnung**

**Bemerkungen**

#### **Frage 2**

**2.1.- Reisende, die einen Seeverkehrsträger benutzen, müssen einen eindeutigen und homogenen Schutzrahmen genießen, der in identischer Weise angewandt wird:**

- a) auf den Verkehr zwischen Mitgliedstaaten;**
- b) auf den nationalen Verkehr;**
- c) auf den internationalen Verkehr;**
- d) auf den Kurzstrecken- und den Langstreckenverkehr;**
- e) auf die Beförderung von Fahrgästen, die an einer Pauschalreise teilnehmen.**

**Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**

- Vollständige Zustimmung**
- Teilweise Zustimmung**
- Teilweise Ablehnung**
- Vollständige Ablehnung**

**Bemerkungen:**

2.2.- Wenn Sie der Ansicht sind, dass dieser gemeinsame Rahmen für den Schutz der Benutzerrechte für manche der fünf oben genannten Verkehrsarten nicht gelten sollte, kreuzen Sie bitte den oder die Bereiche an, die aus dem Anwendungsbereich ausgeschlossen werden sollten:

- Verkehr zwischen Mitgliedstaaten;
- nationaler Verkehr;
- internationaler Verkehr;
- Kurzstrecken- und Langstreckenverkehr;
- Beförderung von Fahrgästen, die an einer Pauschalurlaubsreise teilnehmen.

Bemerkungen:

### Frage 3

In der folgenden Tabelle sind vier verschiedene Mittel für die Kontrolle des Schutzes der Rechte von Seereisenden aufgeführt. Bitte kreuzen Sie jeweils das Feld an, das Ihrer Beurteilung dieser Mittel entspricht.

Bitte begründen Sie Ihre Präferenzen kurz (einige Zeilen).

	Sehr negativ	Negativ	Positiv	Sehr positiv
<b>Bindende Übereinkünfte im Rahmen der internationalen Organisationen des Seeverkehrs</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vorschriften auf gemeinschaftlicher Ebene</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vorschriften auf einzelstaatlicher Ebene</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Freiwillige Vereinbarungen zwischen Reedereien und/oder Häfen</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen:

\*\*\*\*\*

## **WELCHE RECHTE SOLLEN GESCHÜTZT WERDEN?**

### **II. AUTOMATISCHE UND UNVERZÜGLICHE MASSNAHMEN IM FALLE VON REISEUNTERBRECHUNGEN**

Die Kommission wurde über für den Seeverkehr spezifische Fälle unterrichtet, in denen Reisenden die Beförderung verweigert wurde, beispielsweise die Nichtbeförderung von Reisenden mit Fahrrad oder Mofa zugunsten von Reisenden mit Auto. Sie hat auch von Fällen erfahren, die mit einer Nichtbeförderung vergleichbar sind, beispielsweise die Nichtverfügbarkeit der reservierten Kabine zum Zeitpunkt der Einschiffung. Unter diesen Umständen hat der Reisende die Möglichkeit, die betreffende Fahrt anzutreten, allerdings nicht zu den in seinem Fahrtausweis aufgeführten Bedingungen.

Die Kommission wurde ferner über eine Tendenz bei den Reedereien unterrichtet, bei ihren Fahrten auf Verspätungen von bis zu mehr als einer Stunde gegenüber dem vorgesehenen Fahrplan hinzuweisen. Zuweilen verschleiern diese Verspätungen die Annullierung einer der vorgesehenen Fahrten. Die Fahrgäste scheinen weder vor noch nach der Einschiffung irgendwelche Informationen über die Gründe für diese Verspätungen und diese Annullierungen zu erhalten, und generell wenden die Reedereien im Falle von erheblicher Verspätung oder Annullierung keine Entschädigungsmaßnahmen an.

Nach einer Nichtbeförderung, einer Annullierung während einer Seereise oder einer erheblichen Verspätung könnte ein angemessener Schutz der Rechte von Reisenden im Seeverkehr, gemäß dem Modell, das bereits im Luftverkehr beschlossen und im Eisenbahnverkehr vorgeschlagen wurde, insbesondere in Form einer finanziellen Entschädigung erfolgen.

Von derartigen Lösungen würden nicht nur die Reisenden direkt profitieren, sie würden auch zu einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität beitragen, indem sie von der Nichtbeförderung, von erheblichen Verspätungen und von der unangekündigten Annullierung abschrecken.

#### **Frage 4**

- 4.1.- Könnten Sie der Kommission Statistiken und Beispiele zu Fällen der Nichtbeförderung durch Reedereien liefern?
  
- 4.2.- Könnten Sie der Kommission Statistiken und Beispiele zu nicht a priori durch die Witterungsverhältnisse gerechtfertigten Fällen der Annullierung von vorgesehenen Fahrten durch Reedereien liefern?

**4.3.- Könnten Sie der Kommission Statistiken und Beispiele zu Fällen erheblicher Verspätungen gegenüber dem veröffentlichten Fahrplan liefern?**

**4.4.- Sind Sie der Ansicht, dass Reisende im Seeverkehr im Fall der Nichtbeförderung, bei Annullierung ihrer Reise oder bei erheblicher Verspätung eine angemessene Unterstützung erhalten sollten, wie sie durch Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über den Luftverkehr vorgesehen wird (Anspruch auf ein Telefonat, Anspruch auf Mahlzeiten und Getränke, Anspruch auf ein Hotel ...)?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**4.5.- Sind Sie der Ansicht, dass für den Seeverkehrssektor im Fall der Nichtbeförderung oder Annullierung finanzielle Entschädigungen gelten sollten, die den für den Luftverkehr festgesetzten Leistungen ähneln?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**4.6.- Falls Sie die vorige Frage bejaht haben, welche außergewöhnlichen und nicht vorhersehbaren Ereignisse könnten Ihrer Meinung nach eine Haftung der Reederei in diesen drei Fällen (Nichtbeförderung, Annullierung, erhebliche Verspätung) ausschließen?**

**4.7.- Falls Sie diese finanziellen Entschädigungen befürworten, welche Beträge zum Ausgleich der Nachteile einer Nichtbeförderung und einer Annullierung entsprächen Ihrer Ansicht nach am ehesten der Realität des Seeverkehrs)?**

**4.8.- Sind Sie der Meinung, dass für den Seeverkehr auf Wasserstraßen, für den nationalen Seeverkehr, für den internationalen Seeverkehr und für Kreuzfahrten unterschiedliche Höchstbeträge festgesetzt werden sollten?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

### **III.- FAHRGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**

Personen mit eingeschränkter Mobilität darf die Beförderung oder Reservierung niemals aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität verweigert werden. Für sie muss unabhängig von dem Ort, an den sie sich begeben, und unabhängig von dem benutzten Verkehrsmittel eine angemessene Unterstützung gewährleistet werden, damit sie vertrauensvoll reisen können, und zwar sowohl in den Häfen als auch an Bord des Verkehrsmittels selbst, überall in der Europäischen Union.

Ferner müssten diese Personen im Bereich der Information vor der Reise umfassende Auskünfte über die Bedingungen der Zugänglichkeit während der gesamten Fahrt erhalten; diese Auskünfte müssten zudem sobald wie möglich verbessert werden. Schließlich dürfte die Anwendung dieser vier Grundsätze (Nichtdiskriminierung, Zugänglichkeit, angemessene Unterstützung und Information) für diese Fahrgäste keine zusätzlichen Kosten nach sich ziehen.

#### **Frage 5**

5.1.- Wie stehen Sie zu diesen Aussagen?

- Vollständige Zustimmung
- Teilweise Zustimmung
- Teilweise Ablehnung
- Vollständige Ablehnung

**Bemerkungen:**

5.2 Könnten Sie der Kommission Statistiken und Beispiele zu Fällen der Nichtbeförderung oder der Ablehnung des Fahrscheinverkaufs an Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität liefern?

5.3.- Halten Sie das Niveau der Unterstützung und der Zugänglichkeit für die verschiedenen Arten von Personen mit eingeschränkter Mobilität seitens der Reedereien und der Häfen für ausreichend?

- Ja
- Teilweise ausreichend
- Nein

**Bemerkungen:**

**5.4.- Sind Sie der Ansicht, dass der Umfang der Informationen, die Personen mit eingeschränkter Mobilität von den Reedereien und von den Häfen über die Bedingungen der Unterstützung und der Zugänglichkeit während der gesamten Reise zur Verfügung gestellt werden, sowie die Mittel für die Übermittlung dieser Informationen ausreichend sind?**

Ja

Teilweise ausreichend

Nein

**Bemerkung:**

**5.5.- Sind Sie der Ansicht, dass auch der Inhalt und die Mittel für die Übermittlung (Durchsagen, schriftliche Mitteilungen, Websites usw.) dieser Informationen verbessert werden könnten?**

Ja

Nein

**Bemerkung:**

**5.6.- Stimmen Sie dem Grundsatz zu, dass die zusätzlichen Kosten dieser Maßnahmen nicht nur durch die Personen mit eingeschränkter Mobilität finanziert werden dürfen?**

Ja

Nein

**Welches System für die Finanzierung dieser zusätzlichen Kosten halten Sie für am besten geeignet?**

\*\*\*\*\*

#### **IV.- BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN UND RECHTSMITTEL**

Entstehen einem Fahrgast während einer Reise Unannehmlichkeiten (erhebliche Verspätung, Annullierung seiner Fahrt, Verlust oder Beschädigung von Gepäck oder Auto, fehlende Unterstützung usw.), hat sich der Rechtsweg zur Geltendmachung seiner Rechte als zu teuer, zu langsam und zu komplex erwiesen, um zufrieden stellend zu sein.

Die Ausübung dieser Rechte müsste so einfach wie möglich gemacht werden. Ein optimaler Schutz der Rechte von Reisenden umfasst schnelle, transparente, flexible und unkomplizierte außergerichtliche Verfahren für die Beilegung von Streitigkeiten.

##### **Frage 6**

**6.1.- Stimmen Sie dieser Aussage zu?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**6.2.- Haben Sie Kenntnis von bestehenden Verfahren für die schnelle Beilegung von Streitigkeiten, die gegenwärtig freiwillig von bestimmten Reedereien angeboten werden? Können Sie gegebenenfalls Informationen über ihre Funktionsweise erteilen?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**6.3.- Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 verpflichtet die Mitgliedstaaten, die generelle Einhaltung dieser Verordnung durch ihre Luftfahrtunternehmen sicherzustellen und zu überwachen und eine geeignete Stelle zur Erfüllung dieser Durchsetzungsaufgaben zu benennen. Sie sieht über diese Kontrollstellen einen Mechanismus für die Bearbeitung von Beschwerden ohne Befassung eines Gerichts vor.**

**Sind Sie damit einverstanden, dass die Mitgliedstaaten derartige Rechtsmittelsysteme einführen und eine für Beschwerden und Rechtsmittel zuständige einzelstaatliche Stelle benennen, wie es für den Luftverkehr geschehen ist?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**6.4.- Wenn Sie die vorige Frage verneint haben, welches andere Mittel schlagen Sie vor, um Beschwerden und Rechtsmittel von Reisenden zu bearbeiten und dabei ein angemessenes Maß an Homogenität und Transparenz zu gewährleisten?**

**6.5.- Sind Sie der Ansicht, dass die Verbraucher- und Fahrgastorganisationen im Bereich der Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsmitteln eine Rolle spielen sollten?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

**6.6.- Sind Sie der Ansicht, dass die Reedereien jährlich eine nach Thema der Beschwerde und Art und Weise ihrer Abhilfe aufgeschlüsselte Aufstellung der eingegangenen Beschwerden veröffentlichten sollten?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

\*\*\*\*\*



## V.- VERSCHIEDENES

### Integrierte Buchungssysteme

Es sollte für die Reisenden einfach sein, auf einer Fahrt mehrere Verkehrsträger zu kombinieren, aber die traditionell sektorbezogene Organisation des Verkehrs behindert die Intermodalität. Der Reisende wird zu oft davon abgebracht, für ein und dieselbe Reise verschiedene Verkehrsträger zu kombinieren, und stößt beispielsweise auf Schwierigkeiten bei der Einholung von Informationen und der Buchung, wenn seine Fahrt verschiedene Verkehrsträger umfasst.

- 7.- Was halten Sie von der Einbeziehung des maritimen Linienverkehrs in die integrierten Buchungssysteme?

### Information

- 8.1.- Sind Sie der Ansicht, dass die auf Fahrausweisen für den Seeverkehr enthaltenen Informationen betreffend die Bedingungen des Reisevertrags, die Preise usw. ausreichend sind?

Ja

Nein

Bemerkungen:

- 8.2.- Sind Sie der Ansicht, dass eine Charta der Fahrgastrechte, in der die wichtigsten Rechte der Reisenden während einer Seereise zusammengefasst werden, die Information der Reisenden über ihre Rechte verbessern könnte?

Ja

Nein

Bemerkungen:

### Dienstleistungsqualität

- 9.1.- Halten Sie die Erarbeitung von Qualitätsnormen für Dienstleistungen im Zusammenhang mit Seereisen für notwendig?

Ja

Nein

Bemerkungen:

Sind Sie der Ansicht, dass diese Qualitätsnormen festgelegt werden sollten:

- durch Rechtsvorschriften,
- auf freiwilliger Basis

9.2.- Welche Indikatoren sollten Ihrer Meinung nach für die Überwachung der Anwendung dieser Normen angewandt werden?

- Pünktlichkeit
- Sauberkeit
- ordnungsgemäßer Umgang mit Gepäck und Autos
- guter Zustand der von den Reisenden benutzten Einrichtungen
- ausreichende und leicht zugängliche Information
- ausreichende Zugänglichkeit und Information für Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Sicherheit
- sonstige (bitte ausführen):

9.3.- Sind Sie der Ansicht, dass die Reedereien die Öffentlichkeit durch auf diesen Indikatoren basierende Berichte darüber unterrichten sollten, wie sie diese Qualitätsnormen einhalten?

- Ja
- Nein

**Bemerkungen:**

### Rolle der Häfen

10.- Der Vorschlag für eine Verordnung über „*die Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität*“, der gegenwärtig von den Legislativorganen der EU beraten wird, überträgt den Flughafenbehörden eine grundlegende Rolle hinsichtlich der Bereitstellung bestimmter Dienstleistungen, die für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität sicherzustellen sind. Sind Sie der Ansicht, dass die Häfen dieselbe Art von Dienstleistungen für Seereisende mit eingeschränkter Mobilität sicherstellen müssten?

- Ja
- Nein

**Bemerkungen:**

### Pauschalreisen

**11.- Sind Sie der Ansicht, dass für Urlaubsreisen (Kreuzfahrten) im Zusammenhang mit den in dieser Konsultation behandelten Fragen dieselben Grundsätze, Maßnahmen und Entschädigungen gelten sollten?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**

### **Diskussionsforum**

**12.- Halten Sie es für wünschenswert, ein Forum für die Begegnung von Reedereien und Verbraucherorganisationen, einschließlich der Personen mit eingeschränkter Mobilität, zu schaffen, um die Probleme von Reisenden im Seeverkehr und die möglichen Abhilfemaßnahmen besser ermitteln zu können?**

Ja

Nein

**Bemerkungen:**