

VERORDNUNG (EU) Nr. 1177/2010 über die **Fahrgastrechte im Schiffsverkehr**

Schifffahrt und Inselbahn Wangerooge
– **Zusammenfassung** –

Allgemeine Bestimmungen

Mit der **VERORDNUNG (EU) Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr** gelten ab dem 18. Dezember 2012 einheitliche Fahrgastrechte im Schiffsverkehr.

Linienplan



Geltungsbereich

Die Verordnung gilt für Fahrten im Linienverkehr zwischen dem Festlandhafen Harlesiel und der Insel Wangerooge.

Die Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die

- mit den Schiffen „Jens Albrecht II“, „Jens Albrecht III“ und „Harle Sand“ reisen,
- an Ausflugsfahrten (Kutterfahrten, Rundfahrten ins Wattenmeer usw.) teilnehmen.

Definitionen

- „Beförderer“ ist die
DB Fernverkehr AG, Inselverkehr Wangerooge, Hafen Harlesiel, 26409 Harlesiel
(kurz: „Schiffahrt und Inselbahn Wangerooge“)
- „Integrierter Verkehrsdienst“ ist die Beförderungsleistung mit dem Schiff und der Inselbahn Wangerooge zwischen Wangerooge Westerleger und Wangerooge Bahnhof (bzw. umgekehrt), wenn ein Beförderungsvertrag für Schiff und Inselbahn vorliegt.
- „Terminalbetreiber“ ist für den Hafen
Harlesiel
Hafenzweckverband Harlesiel, Fuhrmannstraße 4, 26409 Wittmund
Wangerooge Westerleger
Niedersachsen Ports GmbH & Co. KG, Bahnhofstraße 5, 26506 Norden

Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Fahrscheine und nicht diskriminierende Beförderungsbedingungen

Jeder Reisende erhält eine Karte in Form einer elektronisch lesbaren und für Kassier-Geräte geeignete Karte (Speicherkarte) mit einer Quittung oder eine Fahrkarte bzw. sonstige Karte.

Für Reisen im Geltungsbereich des Wangerooge-Tarifes erfolgt die Beförderung schwerbehinderter Menschen und Ihrer Begleitpersonen nach Maßgabe der §§ 145 ff Sozialgesetzbuch - Neuntes Buch - (SGB IX).

Eine notwendige Begleitperson, ein mitgeführter Krankenfahrstuhl und sonstige orthopädische Hilfsmittel sowie ein Führhund werden kostenlos befördert.

Ausnahmen und besondere Bedingungen

Für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind die Schiffe „Jens Albrecht II“, „Jens Albrecht III“ und „Harle Sand“ aufgrund ihrer jeweiligen Bauart nur bedingt tauglich. Im Wangerooge-Fahrplan sind diese Schiffe entsprechend gekennzeichnet. Die Entscheidung über eine Beförderung mit diesen Schiffen liegt im Ermessen der Schifffahrt und Inselbahn Wangerooge.

Zugänglichkeit

Detaillierte Informationen sind als „Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen“ in den unter Punkt „Unterrichtung über Fahrgastrechte“ genannter Weise öffentlich zugänglich gemacht.

Harlesiel

Im Hafen Harlesiel sind die Anlagen des Beförderers barrierefrei. Ein behindertengerechtes WC ist vorhanden (Schließung mit [Euroschlüssel](#)).

Anlaufstelle für Hilfeleistung ist die Fahrkartenausgabe in der Empfangshalle.

Bei alleiniger Hilfeleistung beim Zugang zum Schiff wird diese vom Gate aus durchgeführt bzw. organisiert.

Schiffe

Der Zu- bzw. Abgang auf bzw. von den Schiffen „Wangerooge“ und „Harlingerland“ erfolgt über schiffsseitige Rampen, deren Neigung ist vom jeweiligen Wasserstand abhängig.

An Bord sind je Schiff Stellplätze für ca. 3 Rollstühle (je nach Größe) vorhanden. Behindertengerechte WC sind nicht vorhanden.

Inselbahn

Je Inselbahnzug wird in der Regel ein Mehrzweckwagen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität mitgeführt. Dieser verfügt über 25 Sitzplätze für Begleitpersonen, während die übrige Fläche für Rollstühle, Kinderwagen usw. zur Verfügung steht.

Der Einstieg erfolgt entweder über die Plattformen an den Stirnseiten mittels Stufen oder durch eine seitliche Einstiegstür. Die seitliche Einstiegstür wird erreicht über eine örtliche Rampe, die alternativ durch eine fahrzeugbezogene Rampe ersetzt werden kann.

Wangerooge Bahnhof

Im Bahnhof Wangerooge sind die Anlagen des Beförderers barrierefrei. Ein behindertengerechtes WC ist vorhanden (Schließung mit [Euroschlüssel](#)).

Anlaufstelle für Hilfeleistung ist die Fahrkartenausgabe in der Bahnhofshalle.

Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen

Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen bieten die Beförderer innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, und an Bord von Schiffen kostenlos Hilfeleistungen an.

Diese Hilfeleistung wird, wenn möglich, an die individuellen Bedürfnisse von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität angepasst.

Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

Der Beförderer erbringt für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die o. g. Hilfeleistungen, vorausgesetzt dass der Hilfsbedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wird und der behinderte Mensch oder die Person mit eingeschränkter Mobilität sich wie folgt in der u. g. genannten Anlaufstellen einfindet:

- in Harlesiel 60 Minuten vor Abfahrt des Schiffes
- in Wangerooge 30 Minuten vor Abfahrt der Inselbahn

Entgegennahme von Meldungen und Festlegung von Anlaufstellen

Die Beantragung für das Erbringen von Hilfeleistungen kann erfolgen:

-  persönlich bei den Fahrkartenausgaben Harlesiel oder Wangerooge
-  per Telefon: 04464 9494-14 (innerhalb der normalen Bürozeiten)
-  per E-Mail: siw-wangerooge@deutschebahn.com

Anlaufstellen für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sind die Fahrkartenausgaben in:

- Harlesiel (geöffnet ab 60 Minuten vor Abfahrt des Schiffes)
- Wangerooge (geöffnet ab 30 Minuten vor Abfahrt der Inselbahn)

Pflichten des Beförderers bei Reiseunterbrechung

Information bei annullierten oder verspäteten Abfahrten

Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt informiert der Beförderer die Fahrgäste 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.

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

Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus verzögert, so sind den Fahrgästen in Hafenterminals kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten, sofern diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind.

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 kostenlos eine angemessene Unterbringung an Land sowie die Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft an. Die Gesamtkosten der Unterbringung an Land – ohne die Kosten der Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft – sind auf 80 EUR je Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte beschränkt.

Fahrpreiserstattung bei annullierten oder verspäteten Abfahrten

Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten verzögert, so bietet er den Fahrgästen unverzüglich die Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

Wird die Abfahrt annulliert oder verzögert sie sich um mehr als 90 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer.

Die 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 elektronische Überweisung.

Entschädigung durch Fahrpreinsnachlass bei verspäteter Ankunft

Ein Anspruch auf Entschädigung (ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren) beträgt

- 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mindestens einer Stunde bzw.
- 50 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mehr als zwei Stunden.

Bei Fahrgästen mit einer Zeitfahrkarte (Jahreskarte) wird als Berechnungsgrundlage der Fahrpreis einer einfachen Fahrt verwendet.

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.

Der Mindestbeitrag unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden beträgt 6,00 EUR.

Ausnahmen

„Hilfeleistung“ und „Entschädigung“ 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.

„Hilfeleistung mit Unterbringung“ kommt nicht zur Anwendung, wenn die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, verursacht wurde.

„Entschädigung“ kommt nicht zur Anwendung, wenn die Annullierung oder Verspätung durch Wetterbedingungen oder durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.

Allgemeine Regeln für Informationen und Beschwerden / Durchsetzung

Unterrichtung über Fahrgastrechte

Informationen über die Fahrgastrechte nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sind wie folgt öffentlich zugänglich gemacht:

	Internet www.bahn.de	Internet www.siw-wangerooge.de	Fahrtkartenausgaben Harlesiel, Wangerooge	Schiffe „Wangerooge“, „Harlingerland“
Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO)	pdf-Datei		Einsicht	
Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr)	pdf-Datei		Einsicht	
Beförderungsbedingungen für Reisegepäck (Reisegepäck)	pdf-Datei		Einsicht	
Beförderungsbedingungen für besondere Personengruppen (Besondere Personengruppen)	pdf-Datei		Einsicht	
Tarif für den Personen-, Gepäck- und Güterverkehr mit der Insel Wangerooge (Wangerooge-Tarif)		pdf-Datei	Einsicht	
EU-Verordnung 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr		pdf-Datei	Einsicht	Einsicht
Qualitätsstandards für Hilfeleistungen		pdf-Datei	Einsicht	Einsicht
Zugangsbedingungen für Hilfeleistungen		pdf-Datei	Einsicht	Einsicht
Zusammenfassung		pdf-Datei	Aushang Einsicht	Aushang Einsicht

Beschwerden, Nationale Durchsetzungsstelle

Will ein Fahrgast im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer richten, so muss er diese innerhalb von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes einreichen.

Beschwerden eines Fahrgastes müssen zuerst an den Beförderer gerichtet werden:

DB Fernverkehr AG, Inselverkehr Wangerooge, Hafen Harlesiel, 26409 Harlesiel
Telefon: 04464 9494-0 / Telefax: 069 265-56507 / E-Mail: siw-wangerooge@deutschebahn.com

Nur im Falle einer Nichteinigung kann die Einschaltung der nationalen Durchsetzungsstelle in Betracht kommen :

Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn
Telefon: 0228 30795-400 / Telefax: 0228 30795-499 / E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de

