



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz



Reisezeit – Ihre Rechte



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

Reisezeit – Ihre Rechte

Vorwort

Millionen Deutsche machen jedes Jahr eine Urlaubsreise. Es ist für viele die schönste Zeit im Jahr, und die meisten wissen ganz genau, was sie wollen: Zeit mit der Familie verbringen, die Welt entdecken oder andere Menschen kennen lernen. Manche suchen das Abenteuer, andere wollen einfach mal abschalten. Leider geht auf Reisen manchmal etwas schief. Wenn eine Reise nicht hält, was der Anbieter vor der Buchung versprochen hat, haben Sie starke Rechte. Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick, was Ihnen dann zusteht – und zwar anhand zahlreicher Beispiele.




Manchmal scheitert die Reise schon daran, dass man einfach nicht wegkommt, etwa wenn die Zugverbindung gestrichen wird oder das Flugzeug überbucht ist. Das ist sehr ärgerlich. Europäische Regelungen sorgen heute aber dafür, dass Bahnreisende und Fluggäste in solchen Fällen Entschädigungen verlangen können. Bei erheblichen Verspätungen können sie ebenfalls einen Ausgleich in Geld in Anspruch nehmen.

Auch am Urlaubsziel können böse Überraschungen auf Sie warten. Die Hotelanlage hat nicht den angepriesenen Swimmingpool oder liegt an einer Autobahn statt wie versprochen am Strand. Unsere Gesetze bieten hier Reisenden, die eine Pauschalreise buchen, einen speziellen Schutz. Der Reiseveranstalter ist nämlich verpflichtet, dem Reisenden die Reise frei von Reisemängeln zu verschaffen. Dafür müssen gebuchte Reiseleistungen unter anderem so erbracht werden, wie sie in den Reiseprospekten oder auf den Webseiten der Veranstalter beschrieben sind. Geschützt sind Sie selbst bei einer Insolvenz des Reiseveranstalters.

Nur wer sein Recht kennt, kann es durchsetzen und sein Reiseglück selbst in die Hand nehmen.

Ich hoffe, dass Ihnen diese Broschüre dabei behilflich ist. Für Ihren nächsten Urlaub wünsche ich Ihnen aber erst einmal eine gute Reise!

A handwritten signature in black ink, reading "Katarina Barley". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dr. Katarina Barley
Bundesministerin der Justiz
und für Verbraucherschutz

Inhalt

Vorwort	5
Pauschalreisen – Welche Rechte haben Reisende?	8
Rechte für Flugreisende	15
Fahrgastrechte im Bahnverkehr	18
Fahrgastrechte im Fernbusverkehr	23
Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen	27
Rechte von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität	32
Mit dem Auto ins Ausland/Rechte und Tipps für unterwegs	38

1



Pauschalreisen – Welche Rechte haben Reisende?

Sie werden als „schönste Wochen im Jahr“ bezeichnet, doch manchmal geht einiges schief: Die Reise beginnt mit Verspätung, das Hotel ist überbucht oder der Baulärm übertönt das versprochene Meeressrauschen. Möglicherweise beantragt der Reiseveranstalter kurz vor Reiseantritt die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und die Reise findet nicht statt – obwohl der Reisepreis schon bezahlt ist. Welche Rechte haben dann Urlauber, die ihre Reise pauschal im Reisebüro oder online gebucht haben?

Hat der Reisende eine Pauschalreise gebucht, bietet ihm das Bürgerliche Gesetzbuch einen besonderen Schutz. Die Vorschriften wurden mit Wirkung zum 1. Juli 2018 reformiert, um eine neue EU-Richtlinie

umzusetzen. Einen umfassenden Überblick über die neue Rechtslage bei Pauschalreisen und bei den sogenannten „verbundenen Reiseleistungen“ gibt die vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz herausgegebene **Broschüre „Neue Rechte für Reisende“**. Die nachfolgenden Ausführungen beschränken sich auf eine kurze Zusammenfassung der Rechte von Pauschalreisenden.

Eine Pauschalreise liegt dann vor, wenn mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen, etwa Flug und Hotelunterkunft, als Gesamtheit für den Zweck derselben Reise erbracht werden. Der Reisende schließt hier keine Verträge mit der Fluggesellschaft oder dem Hotel ab, sondern mit einem Reiseveranstalter, der diese Leistungen zu der Pauschalreise verbunden hat.

Rechte des Reisenden bei Reisemängeln

Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, die bei ihm gebuchte Pauschalreise frei von Reisemängeln zu erbringen. Für die Frage, ob ein Reisemangel vorliegt, kommt es zunächst darauf an, welche Vereinbarungen der Reisende mit dem Reiseveranstalter getroffen hat. Neben individuellen Vereinbarungen ist hier insbesondere auch wichtig, welche vorvertraglichen Informationen der Veranstalter, z. B. in seinem Reiseprospekt oder auf seiner Webseite, erteilt hat. Weichen die tatsächlichen Gegebenheiten der Unterkunft wesentlich von den im Reiseprospekt abgebildeten Fotos ab, ist regelmäßig von einem Reisemangel auszugehen. Aber auch ganz allgemein hat der Reiseveranstalter dafür zu sorgen, dass die vor Ort üblichen Standards eingehalten und sämtliche Reiseleistungen pünktlich und vollständig wie versprochen erbracht werden.

Lediglich bei bloßen Unannehmlichkeiten wie kleineren Flugverspätungen oder Beeinträchtigungen, mit denen auch im privaten Alltagsleben vernünftigerweise gerechnet werden muss, kann der Rei-

sende keine Gewährleistungsrechte geltend machen. Dann fehlt es an einem Reisemangel. Zu beachten ist außerdem, dass die wirksame Durchsetzung von Gewährleistungsrechten an eine Verjährungsfrist von zwei Jahren gebunden ist. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise nach dem Vertrag enden sollte.

Tipps

- Um Ihre Rechte vollständig zu wahren, sollten Sie einen festgestellten Reisemangel zunächst unverzüglich dem Reiseveranstalter anzeigen und Abhilfe verlangen.
- Melden Sie Ihre Ansprüche außerdem sobald als möglich nach der Rückkehr aus dem Urlaub gegenüber dem Reiseveranstalter an, um Beweisprobleme zu vermeiden und schnell eine sichere Rechtslage für alle Beteiligten herbeizuführen.

Liegt ein Reisemangel vor, so stehen dem Reisenden folgende Ansprüche zu:

■ **Abhilfe verlangen:**

Der Reisende kann innerhalb einer angemessenen Frist vor Ort vom Reiseveranstalter Abhilfe, also eine Beseitigung des Reisemangels verlangen. Dies geschieht in der Regel durch eine Anzeige des Reisemangels beim Repräsentanten des Veranstalters am Urlaubsort. Darüber hinaus kann die Mängelanzeige auch gegenüber dem Reisevermittler, also z. B. einem Reisebüro, vorgenommen werden.

Wenn eine Abhilfe unmöglich oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist, kann der Veranstalter sie verweigern. Er kann dann aber verpflichtet sein, dem Reisenden eine angemessene Ersatzleistung zur Verfügung zu stellen. Voraussetzung ist, dass ein erheblicher Teil der Pauschalreise mangelhaft ist.

Ist dies der Fall, hat der Veranstalter beispielsweise dafür zu sorgen, dass der Reisende in einem anderen, gleichwertigen Hotel untergebracht wird. Bietet der Veranstalter dem Reisenden eine nicht gleichwertige Alternative an, hat er ihm zumindest eine angemessene Herabsetzung des Reisepreises anzubieten – andernfalls braucht der Reisende ein solches Angebot nicht anzunehmen. Der Reisende kann die Ersatzleistung auch dann ablehnen, wenn sie nicht mehr mit der gebuchten Leistung vergleichbar ist, z. B. wenn sich das Ausweichquartier in einem ganz anderen Urlaubsort befindet. Wenn der Reisende die Ersatzleistung berechtigterweise ablehnt oder der Reiseveranstalter ihm keine Ersatzleistung anbieten kann, treten die Wirkung einer Kündigung des Pauschalreisevertrags ein (siehe Seite 12).

■ **Selbst Abhilfe schaffen und Aufwendungsersatz verlangen:**

Bleibt der Reiseveranstalter innerhalb der gesetzten angemessenen Frist untätig, obwohl er zur Abhilfe verpflichtet ist, hat der Reisende die Möglichkeit, selbst für Abhilfe zu sorgen und vom Veranstalter Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Verweigert der Veranstalter eine Abhilfe unberechtigterweise oder ist sofortige Abhilfe notwendig, besteht ebenfalls ein solches Recht zur Selbstabhilfe und Kostenerstattung.

■ **Kostentragung für eine notwendige Beherbergung verlangen:**

Kann der Reisende seinen zur Pauschalreise gehörenden Rückflug nicht wie geplant antreten, entstehen dadurch regelmäßig weitere Übernachtungskosten. Hat der Reiseveranstalter diese Probleme zu verantworten, kommt insoweit ein Schadensersatzanspruch in Betracht. Daneben hat der Reiseveranstalter die Kosten für weitere notwendige Übernachtungen auch dann zu tragen, wenn der Störung unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände wie z. B. Naturereignisse zugrunde liegen.

■ **Reisepreis teilweise zurückfordern:**

Ist eine Reiseleistung mangelhaft, wird der Reisepreis für die Dauer der Beeinträchtigung automatisch so weit herabgesetzt, wie es dem tatsächlichen Wert der Leistung entspricht (Minderung des Reisepreises). Wenn der Reisepreis – wie in der Regel üblich – vor Reiseantritt bereits vollständig bezahlt wurde, kann der Reisende einen entsprechenden Teilbetrag vom Veranstalter zurückfordern.

■ **Pauschalreisevertrag kündigen:**

Handelt es sich um einen Reisemangel, der die Pauschalreise erheblich beeinträchtigt und dem vom Reiseveranstalter innerhalb der gesetzten Frist nicht abgeholfen wurde bzw. werden kann, hat der Reisende die Möglichkeit, den Vertrag zu kündigen. Die Fristsetzung ist entbehrlich, sofern der Reiseveranstalter die Abhilfe verweigert oder eine sofortige Abhilfe notwendig ist. Umfasste der gekündigte Vertrag die Rückreise, bleibt der Reisende nicht auf sich gestellt. Der Veranstalter muss auch nach der Kündigung für den Rücktransport sorgen – ohne zusätzliche Kosten für den Reisenden. Für Reiseleistungen, die aufgrund der Beendigung des Vertrages nicht mehr zu erbringen sind, hat der Veranstalter keinen Anspruch mehr auf den Reisepreis, insoweit bereits geleistete Zahlungen sind dem Reisenden zu erstatten. Daneben kann sich der Reisende wegen Leistungen, die zwar erbracht wurden, aber mangelhaft waren, auf eine Minderung des Reisepreises berufen.

■ **Schadensersatz verlangen:**

Unabhängig hiervon kann der Reisende vom Veranstalter Schadensersatz für eingetretene Schäden verlangen. Eine Schadensersatzpflicht besteht immer dann, wenn der Reisemangel vom Veranstalter zu verantworten ist. In schwerwiegenden Fällen, etwa bei einer erheblichen Beeinträchtigung der Pauschalreise, sieht das Gesetz außerdem eine Entschädigung des Reisenden wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit vor.

Recht auf Benennung eines Ersatzreisenden

Manchmal kommt es vor, dass man aus bestimmten Gründen die lange geplante Reise nicht antreten kann. Ein Rücktritt ist oft ärgerlich, denn er ist mit hohen Kosten verbunden. Eine Alternative hierzu ist die Benennung eines Ersatzreisenden. Wer eine Pauschalreise gebucht hat, kann innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn erklären, dass an seiner Stelle ein Dritter (Ersatzreisender) an der Reise teilnimmt (§ 651e BGB). Die Erklärung ist in jedem Falle rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

Schutz vor Insolvenz des Reiseveranstalters

Auch bei einer Insolvenz des Reiseveranstalters einer Pauschalreise ist der Reisende geschützt: Der Reiseveranstalter hat insbesondere sicherzustellen, dass dem Reisenden der gezahlte Reisepreis erstattet wird, wenn die Reise wegen der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters ausfällt. Für den Fall, dass die Insolvenz erst nach Reiseantritt eintritt, ist bei einer Pauschalreise, die die Beförderung des Reisenden umfasst (z. B. Flug und Hotelunterkunft), auch die vereinbarte Rückbeförderung und die Beherbergung bis zu diesem Zeitpunkt sicherzustellen. In der Praxis schließt der Reiseveranstalter eine entsprechende Versicherung ab. Dem Reisenden ist hierbei ein unmittelbarer Anspruch gegen das Versicherungsunternehmen zu verschaffen und er erhält zum Nachweis einen Versicherungsschein. Damit verfügt er über die relevanten Informationen, um im Sicherheitsfall seine Ansprüche gegenüber der Versicherung geltend zu machen.

Reiseveranstalter dürfen Zahlungen des Reisenden auf den Reisepreis vor Beendigung der Pauschalreise nur fordern oder annehmen, wenn tatsächlich eine wirksame Insolvenzsicherung besteht und dem Reisenden klar, verständlich und in hervorgehobener Weise

der Name und die Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers zur Verfügung gestellt wurden, ansonsten drohen ihnen empfindliche Geldbußen.

Wenn der Reisende die Pauschalreise bei einem Reisevermittler, also z. B. online oder offline über ein Reisebüro bucht, muss der Reisevermittler ihn vor Vertragsschluss über die Insolvenzsicherung des Reiseveranstalters informieren (sofern der Reisende diese Informationen nicht schon vom Reiseveranstalter erhalten hat). Andernfalls droht auch dem Vermittler im Falle der Forderung oder Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis ein Bußgeld.

Schutz durch Reiseversicherungen

Reiseveranstalter und Reisevermittler sind bei der vorvertraglichen Information zudem verpflichtet, über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod zu informieren.



Rechte für Flugreisende

Unabhängig davon, ob der Reisende eine Pauschalreise gebucht hat oder nur eine Beförderung, ist er bei einer Flugreise rechtlich geschützt.

Überbuchung, Annullierung oder Verspätung

Durch eine Nichtbeförderung (insb. Überbuchung), eine Annullierung oder eine Abflugverspätungen von Flügen entstehen den Fluggästen Unannehmlichkeiten und Kosten. Die Rechte der Fluggäste sind für diese Fälle vor allem im europäischen Recht, d. h. in der Fluggastrechteverordnung (EG) 261/2004 geregelt. Reisende haben danach Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotel, Transfer und auf Erstattung des Reisepreises sowie zum Teil auch auf

Rückbeförderung oder anderweitige Beförderung. Zudem stehen ihnen bei Nichtbeförderung und Annullierung Ausgleichsleistungen zwischen 250 Euro und 600 Euro zu, je nach Entfernung des betroffenen Fluges.

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs haben Reisende Anspruch auf Ausgleichsleistung auch bei Ankunftsverspätungen am Endziel des Fluges von drei Stunden und mehr. Sind Annullierung oder Verspätung auf „außergewöhnliche Umstände“, wie etwa schlechte Wetterbedingungen oder politische Instabilität, zurückzuführen, muss die Fluggesellschaft allerdings keine Ausgleichsleistungen zahlen.

Sind höhere Schäden entstanden, können diese im Einzelfall nach nationalem Recht ersetzt werden – regelmäßig aber nur unter Anrechnung der Ausgleichsleistung.

Gepäckschäden im Luftverkehr

Luftfahrtunternehmen müssen grundsätzlich den Schaden ersetzen, der durch Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder durch Verspätung von Reisegepäck entsteht. Dies folgt – je nachdem, ob es sich um eine europäische oder außereuropäische Luftbeförderung handelt – aus dem Montrealer Übereinkommen oder der EU-Verordnung 2027/97. Für aufgegebenes Reisegepäck haften die Luftfahrtunternehmen verschuldensunabhängig – für Handgepäck verschuldensabhängig – bis zu einer Haftungshöchstgrenze von 1.131 Sonderziehungsrechten (entspricht umgerechnet 1.366 Euro; Stand: 3. August 2018),¹ wenn der Reisende keine Wertdeklaration abgegeben hat, andernfalls in Höhe der Wertdeklaration. Reisende müssen Gepäckschäden inner-

1 Der Wert wird regelmäßig durch den Internationalen Währungsfonds neu berechnet: Einzelwerte sind zu finden unter http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_mth.aspx?reportType=CVSDR.

halb von 7 Tagen schriftlich bei der Fluggesellschaft melden. Bei verspätetem Gepäck muss die Meldung innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks erfolgen. Das Gepäckstück gilt spätestens dann als verlustig, wenn es 21 Tage, nachdem es hätte eintreffen sollen, nicht eingetroffen ist.

Nur für wenige außereuropäische Luftbeförderungen gilt noch das alte Warschauer Abkommenssystem, welches geringere Ansprüche gewährt.

Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung

Bei Streitigkeiten über Zahlungsansprüche aus der Fluggastrechtereordnung oder wegen Gepäckschäden besteht die Möglichkeit, Schlichtungsstellen zur Klärung anzurufen. Voraussetzung dafür ist, dass der Anspruch zuvor bei der Fluggesellschaft vergeblich geltend gemacht worden ist. Die Inanspruchnahme der Schlichtungsstellen ist für den Reisenden grundsätzlich kostenlos.

Informationen hierzu finden Sie auf der Seite der **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.** und des **Bundesamts für Justiz**.



Fahrgastrechte im Bahnverkehr

Informationspflichten der Eisenbahnunternehmen

Die Eisenbahnunternehmen sind gesetzlich verpflichtet, die Fahrgäste beim Fahrkartenverkauf bzw. während der Fahrt gut zu informieren. Dabei müssen die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit einer Gehör- und / oder Sehbeeinträchtigung berücksichtigt werden. Folgende Informationen muss das Eisenbahnunternehmen auf Nachfrage vor Fahrtantritt z. B. geben:

Welche Verbindung ist die kürzeste und preisgünstigste?

Sind Störungen oder Verspätungen absehbar?

Wie lauten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen?

Welche Einrichtungen gibt es für Personen mit eingeschränkter

**Mobilität, insbesondere zum Einstieg in den Zug als auch im Zug?
Welche Einrichtungen gibt es für Fahrgäste mit Fahrrädern?**

Während der Fahrt muss das Eisenbahnunternehmen z. B. folgende Informationen geben:

**Gibt es eine Verspätung und wenn ja, wie lang ist diese?
Welche wichtigsten Anschlusszüge kann der Fahrgast erreichen?
Welche Serviceleistungen werden im Zug angeboten?**

Im Nahverkehr sind die Informationspflichten aus Praktikabilitätsgründen allerdings weniger umfangreich. Zum Beispiel können die Informationen über die Anschlussverbindungen während der Fahrt entfallen.

Ausfall oder Verspätung

Unpünktlichkeit und Ausfall von Zügen im **Fern- und Nahverkehr** – Fahrgäste erhalten grundsätzlich eine Entschädigung in Geld, wenn der Zug ausfällt oder sich verspätet und die Bahnfahrerin oder der Bahnfahrer etwa wegen eines Anschlussversäumnisses mit erheblicher Verspätung am Zielort ankommt. Im Einzelnen gilt²:

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 25 % des Fahrpreises.
- Ab 120 Minuten Verspätung am Zielort besteht ein Anspruch auf Erstattung von 50 % des Fahrpreises.
- Der zu erstattende Betrag muss dem Fahrgast auf Wunsch ausbezahlt werden. Ein Gutschein reicht dann nicht aus.

2 Die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr werden in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr geregelt und durch die deutsche Eisenbahn-Verkehrsordnung ergänzt.

- Wird wegen einer Verspätung von mehr als 60 Minuten eine Übernachtung erforderlich, muss das Eisenbahnunternehmen dem Fahrgast eine kostenlose Hotelunterkunft anbieten.

Das Eisenbahnunternehmen kann von einer Zahlung absehen, wenn der zu erstattende Betrag unter 4 Euro liegt. Sonderregeln gelten für Zeitfahrkarten (z.B. die Bahncard 100). Hier greifen die Entschädigungspauschalen nicht. Das Eisenbahnunternehmen muss aber eine angemessene Entschädigung zahlen, wenn der Fahrgast wiederholt Verspätungen erleidet.

In jedem Falle können Bahnfahrerinnen und Bahnfahrer aber auch von der Zugfahrt absehen, wenn sich eine Verspätung von mehr als 60 Minuten abzeichnet. Sie erhalten dann entweder den Fahrpreis zurück oder können die Fahrt später durchführen (auch mit geänderter Streckenführung).

Im **Nahverkehr** soll der Fahrgast vor allem so schnell wie möglich sein Ziel erreichen. Wenn er mit Ausfall oder Unpünktlichkeit seines Nahverkehrszuges rechnen muss, hat er **zusätzlich folgende Rechte**:

- Bei einer absehbaren Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort kann er jeden beliebigen anderen Zug nutzen, auch einen Zug des Fernverkehrs. Ausgenommen sind nur Sonderfahrten sowie Züge mit umfassender Reservierungspflicht, wie z. B. der ICE Sprinter.
- Bei Nachtfahrten kann er bei absehbaren Verspätungen von mindestens 60 Minuten am Zielort jedes andere Verkehrsmittel, also auch ein Taxi, nehmen. Letzteres gilt allerdings nur, wenn es überhaupt keine oder keine preisgünstigeren Verkehrsmittel mehr gibt, um den Zielbahnhof zu erreichen. Das Eisenbahnunternehmen muss die Kosten für die Fahrt erstatten, allerdings nur bis zu 80 Euro. Als Nachtfahrt sind Fahrten anzusehen, die fahrplanmäßig in der Zeit zwischen 0:00 und 5:00 Uhr enden.

- Die gleiche Regelung wie für Nachtfahrten gilt, wenn der fahrplanmäßig letzte Zug des Tages ausfällt und der Fahrgast den Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24:00 Uhr erreichen kann.

Qualitätsmanagement, Beschwerdestellen und Schlichtung

Eisenbahnunternehmen im Fernverkehr müssen Qualitätsstandards festlegen und überprüfen – z. B. in Bezug auf Pünktlichkeit, Zugausfälle, Sauberkeit, Fahrkarten sowie Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Alle Eisenbahnunternehmen haben ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet und müssen auf die Kontaktdaten ihrer Beschwerdestelle deutlich hinweisen. Die Beschwerden müssen innerhalb eines Monats beantwortet werden. Sofern das Eisenbahnunternehmen diese Frist in einem begründeten Fall nicht einhalten kann, muss es den Fahrgast mit einer Zwischennachricht hierüber unterrichten und ihm mitteilen, wann mit einer Antwort gerechnet werden kann. Der Zeitraum für das Übermitteln dieser Antwort darf jedoch nicht länger als drei Monate betragen.

Bei den Eisenbahnaufsichtsbehörden werden zusätzlich Beschwerdestellen eingerichtet, an die sich der Fahrgast wenden kann, wenn er von einem Eisenbahnunternehmen nicht zufriedenstellend behandelt wurde. Die Beschwerden können auch an das **Eisenbahn-Bundesamt** gerichtet werden.

Im Übrigen hat der Fahrgast die Möglichkeit, eine Schlichtungsstelle anzurufen, wenn es zu Differenzen mit einem Eisenbahnverkehrsunternehmen kommt und der Anspruch zuvor erfolglos bei dem Eisenbahnunternehmen geltend gemacht worden ist. Die Inanspruchnahme

me der Schlichtungsstellen ist kostenlos. Hierfür steht zum Beispiel die **Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp – www.soep-online.de)** zur Verfügung, eine bundesweit tätige unabhängige **Schlichtungsstelle der Verkehrsunternehmen**. Daneben gibt es verschiedene regionale Schlichtungsstellen für den Nahverkehr³.

Tipps: Was sollten Sie tun, wenn der Zug ausfällt oder Verspätung hat?

Lassen Sie sich schon im verspäteten Zug oder im Bahnhof die Verspätung oder den Ausfall des Zuges bestätigen.

Wenden Sie sich mit Ihrer Fahrkarte, auf der die Strecke unter Angabe des Abfahrts- und Zielorts vermerkt ist, und der Bestätigung über die Verspätung oder den Ausfall des Zuges an das Eisenbahnunternehmen, bei dem Sie die Fahrkarte gekauft haben.

Teilen Sie dem Eisenbahnunternehmen mit, ob Sie die Entschädigung in Geld haben wollen. Das Eisenbahnunternehmen muss Ihnen innerhalb eines Monats nach Einreichung Ihres Antrags die Entschädigung zahlen, wenn der Anspruch berechtigt ist. Die Entschädigung kann, wenn Sie nicht Auszahlung in bar verlangt haben, auch in Form von Gutscheinen oder anderen Leistungen erfolgen.

Bei Fahrkarten der Deutschen Bahn AG und vieler privater Eisenbahnen können Sie sich auch an das Servicecenter Fahrgastrechte (www.fahrgastrechte.info) wenden.

³ Eine Auflistung weiterer im Bereich Fernreisen und Nahverkehr tätiger Schlichtungsstellen findet sich auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland unter: <http://www.evz.de/de/schlichtung-und-online-streitbeilegung/beratung-zur-schlichtung/schlichtungsstellen-in-deutschland/>



Fahrgastrechte im Fernbusverkehr

Die Rechte der Fahrgäste im Fernbusverkehr, insbesondere im Linienfernverkehr (ab 250 km), sind vor allem im europäischen Recht⁴ geregelt. Europaweit einheitlich gelten insoweit Fahrgastrechte über die Rechte der Fahrgäste bei Verspätung der Abfahrt oder Annullierung der Fahrt, über die Mitnahme von behinderten Menschen und mobilitätseingeschränkten Personen, über die Mindestanforderungen an Reiseinformationen sowie über die Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen.

4 Seit 2013 gelten durch die EU-Verordnung Nr. 181/2011 insbesondere im Linienfernverkehr (ab 250 km) europaweit einheitliche Fahrgastrechte.

Informationspflichten

Beförderer und auch Busbahnhofbetreiber müssen die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt über ihre Rechte und über die Kontaktdaten der nationalen Durchsetzungsstelle (Eisenbahn-Bundesamt) informieren. Außerdem müssen sie die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, bei Annullierungen und Verspätungen der Abfahrt so rasch wie möglich über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtszeit informieren. An Bushaltestellen müssen diese Informationen – sofern machbar (Funkloch!) – auf elektronischem Wege (z. B. SMS oder E-Mail) bereitgestellt werden, wenn der Fahrgast dies verlangt. Beförderer und Busbahnhofbetreiber müssen darüber hinaus während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste sorgen.

Überbuchung, Annullierung oder Verspätung

Verspätet sich die Abfahrt des Busses um mehr als 120 Minuten, darf der Fahrgast wählen, ob er den Fahrpreis erstattet haben möchte oder die Fahrt unter vergleichbaren Bedingungen und ohne Aufpreis fortsetzen will. Gleiches gilt für den Fall, dass der Bus überbucht ist oder ganz ausfällt. Auf diese Möglichkeiten muss der Beförderer den Fahrgast aktiv hinweisen. Tut er das nicht, hat der Fahrgast zusätzlich zur Fahrpreiserstattung Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrpreises.

Bei einer geplanten Fahrt von mehr als drei Stunden muss der Beförderer darüber hinaus kostenlos angemessene Hilfeleistungen erbringen (Bereitstellung von Mahlzeiten oder Getränken, evtl. Hotelunterbringung), wenn die Fahrt annulliert wird oder sich die Abfahrt von einem Busbahnhof um mehr als 90 Minuten verzögert. Die Kosten der Unterbringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht und auf zwei Nächte begrenzen.

Unfall und Haftung bei Personen- oder Gepäckschäden

Sollte der Bus in einen Unfall verwickelt werden, muss der Beförderer den Fahrgästen angemessene Hilfe leisten. Das heißt, er muss nicht nur medizinische erste Hilfe bereitstellen, sondern auch für Verpflegung, Unterbringung, Kleidung und Beförderung sorgen, wenn dies erforderlich ist. Die Kosten der Unterbringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht und auf zwei Nächte begrenzen.

Im Übrigen richtet sich die Haftung nach dem jeweils anwendbaren Recht des Mitgliedstaates. Nach deutschem Recht haftet der Fahrzeughalter für Personen- und Sachschäden, die beim Betrieb eines Kraftfahrzeugs entstehen, verschuldensunabhängig, jedoch nicht für höhere Gewalt. Die Haftung ist allerdings grundsätzlich beschränkt. So gilt für Personenschäden grundsätzlich ein Haftungshöchstbetrag von 5 Mio. Euro, bei Personenschäden von mehr als acht Fahrgästen zusätzlich ein Betrag von 600.000 Euro für jeden weiteren geschädigten Fahrgast. Für Sachschäden wie z. B. Gepäckschäden gibt es eine gesetzliche Haftungshöchstgrenze von einer Million Euro. Hat der Busunternehmer seine Haftung vertraglich beschränkt, so ist dies grundsätzlich nur dann zulässig, wenn der Betrag mindestens 1.000 Euro oder – im Fernbusverkehr – 1.200 Euro beträgt. Für Rollstühle und vergleichbare Mobilitätshilfen muss stets voller Wertersatz geleistet werden.

Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung im Fernbusverkehr

Erstattungsansprüche und Ansprüche auf Entschädigung wegen Verspätung oder Annullierung müssen gegenüber dem Beförderer geltend gemacht werden, bevor der Fahrgast eine Schlichtungsstelle anruft.

Weitere Voraussetzung für die Anrufung einer Schlichtungsstelle ist, dass der Beförderer den Anspruch ablehnt oder nicht innerhalb von

30 Tagen reagiert. Für die Schlichtung steht insbesondere **die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)** zur Verfügung, wenn der Beförderer Mitglied der söp ist. Das Recht, die Gerichte anzurufen und die Ansprüche in einem Zivilprozess geltend zu machen, bleibt durch die Schlichtung unberührt.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, nach einer erfolglosen Beschwerde beim Beförderer eine Beschwerde beim **Eisenbahn-Bundesamt** einzureichen, welches über die Einhaltung der Fahrgastrechte auch im Busverkehr in Deutschland wacht. Dieses prüft, ob und inwieweit das Unternehmen gegen seine Verpflichtungen verstoßen hat, ergreift Maßnahmen, damit solche Verstöße abgestellt werden und künftig nicht mehr vorkommen, und erlässt – wenn nötig – Bußgeldbescheide gegen das Unternehmen.

Tipps

- Lassen Sie sich eine Überbuchung, Annullierung oder verspätete Abfahrt des Busses am Busbahnhof oder vom Busfahrer schriftlich bestätigen.
- Sind Sie mit den Leistungen des Busunternehmens unzufrieden oder wollen Sie Ansprüche geltend machen, wenden Sie sich zunächst innerhalb von 3 Monaten möglichst schriftlich an das Busunternehmen. Erstattungsansprüche muss das Busunternehmen innerhalb von 14 Tagen begleichen.
- Reagiert das Unternehmen nicht zu Ihrer Zufriedenheit, können Sie sich an das Eisenbahn-Bundesamt oder die Schlichtungsstelle wenden.
- Für die Bearbeitung Ihres Anliegens ist es wichtig, dass Sie den Sachverhalt möglichst genau schildern und relevante Unterlagen, wie beispielsweise Fahrscheine, andere Reisedokumente oder Schriftwechsel vorlegen.



Rechte von Passagieren bei Schiffsreisen

Die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sind in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union für Schiffsreisende einheitlich im europäischen Recht⁵ geregelt. Außerdem gibt es europäische und international einheitliche Regelungen⁶ über die Entschädigung von Schiffsreisenden im Falle von Unfällen auf See. Die Fahrgastrechte umfassen vor allem Ansprüche gegen den Beförderer auf Unterstützungs- und Entschädigungsleistungen bei Fahrtunterbrechungen

5 Seit 2012 gelten nach der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union für Schiffsreisende einheitliche Bestimmungen über die Rechte von Fahrgästen im See- und Binnenschiffsverkehr.

6 Die Verordnung (EG) Nr. 392/2009 über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See regelt europaweit die Entschädigung von Schiffsreisenden im Falle von Unfällen auf See. Sie inkorporiert das Athener Übereinkommen von 2002 über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See.

und Verspätungen. Sie gelten für Schiffsreisen im Linienverkehr und auf Kreuzfahrten, die in der Europäischen Union beginnen oder enden. Die Regelungen über die Entschädigung von Schiffsreisenden im Falle von Unfällen auf See betreffen Schadensersatzansprüche von Passagieren, die infolge einer Havarie einen Schaden erleiden oder deren Gepäck verlorengeht oder beschädigt wird. Nach europäischem Recht gelten die Regelungen nicht nur für internationale Seebeförderungen, sondern auch für innerstaatliche Seebeförderungen, die einen Bezug zu einem EU-Mitgliedstaat haben.

Informationspflichten

Die Beförderer und Terminalbetreiber haben die Fahrgäste angemessen zu informieren. Insbesondere haben sie dafür zu sorgen, dass Informationen über die Rechte der Fahrgäste zugänglich sind. Im Fall einer Annullierung oder Abfahrtsverspätung muss der Beförderer oder der Terminalbetreiber die Fahrgäste außerdem spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit über die Lage und bei einer Verspätung der Abfahrt über die voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeit informieren.

Annullierung oder Verspätung

Wird die Abfahrt annulliert oder verzögert sie sich um voraussichtlich mehr als 90 Minuten, steht den Fahrgästen entweder eine anderweitige Beförderung oder eine Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls eine kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort zu.

Den Fahrgästen sind in der Regel kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anzubieten.

Falls notwendig und durchführbar, muss der Beförderer den Fahrgästen auch eine Übernachtung anbieten. Die Kosten der Unter-

bringung kann der Beförderer allerdings auf 80 Euro pro Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte begrenzen.

Darüber hinaus haben Fahrgäste bei einer Ankunftsverspätung einen Anspruch auf Entschädigung. Diese beläuft sich auf 25 % des Fahrpreises. Voraussetzung ist eine Verspätung von

- 1 Stunde bei einer planmäßigen Fahrtdauer von maximal 4 Stunden,
- 2 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 4 bis maximal 8 Stunden,
- 3 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 8 bis maximal 24 Stunden oder
- 6 Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 24 Stunden.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte, verdoppelt sich auch die Entschädigung.

Gepäckschäden

Hat der Reisende bei der Schiffsreise Gepäck verloren oder ist dieses bei der Reise beschädigt worden, so kann er vom Beförderer Schadensersatz bis maximal rund 4.280 Euro oder bei Kabinengepäck bis rund 2.850 Euro verlangen. Für Mobilitätshilfen (etwa Rollstühle) ist jedoch grundsätzlich voller Wertersatz zu leisten.

Geltendmachung der Rechte, Beschwerdestellen und Schlichtung bei Schiffsreisen

Entschädigungsansprüche müssen gegenüber dem Beförderer geltend gemacht werden.

Lehnt dieser die Zahlung ab oder reagiert er nicht innerhalb von 30 Tagen, so kann sich der Fahrgast an eine Schlichtungsstelle (**zum Beispiel die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr [söp]**) wenden, wenn das betreffende Unternehmen Mitglied der Schlichtungsstelle ist. Diese überprüft die Ansprüche des Passagiers und spricht Empfehlungen zur Schlichtung aus. Das Recht, die ordentlichen Gerichte anzurufen und die Ansprüche in einem Zivilprozess geltend zu machen, bleibt durch die Anrufung der Schlichtungsstelle unberührt.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, sich an die nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte beim **Eisenbahn-Bundesamt** zu wenden. Das Eisenbahn-Bundesamt, welches unter anderem über die Einhaltung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr in Deutschland wacht, überprüft, ob gegen Verpflichtungen aus der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 verstoßen wurde. Voraussetzung für eine Beschwerde beim Eisenbahn-Bundesamt ist, dass eine zuvor eingereichte Beschwerde beim Unternehmen erfolglos verlief. Letztere ist nach der Verordnung Nr. 1177/2010 innerhalb von 2 Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes an den Beförderer oder den Terminalbetreiber zu richten. Das betroffene Unternehmen muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde wenigstens einen Zwischenbescheid erteilen; die endgültige Beantwortung muss innerhalb von 2 Monaten erfolgen.

Tipps

Sind Sie mit den Leistungen des Beförderers oder des Terminalbetreibers unzufrieden oder wollen Sie Ansprüche geltend machen, wenden Sie sich möglichst schriftlich an den Beförderer oder Terminalbetreiber. Beachten Sie, dass Beschwerden nach der Verordnung Nr. 1177/2010 innerhalb von 2 Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes an den Beförderer oder den Terminalbetreiber zu richten sind.

- Lassen Sie sich eine Annullierung oder Verspätung schriftlich vor Ort bestätigen.

- Bewahren Sie möglichst alle Belege auf.

- Prüfen Sie Ihr Gepäck umgehend nach Ausschiffung oder Aushändigung und reklamieren Sie etwaige Schäden oder einen etwaigen Verlust in diesem Zeitpunkt. Stellen Sie erst zu einem späteren Zeitpunkt Schäden oder einen Verlust fest, zeigen Sie dies spätestens 15 Tage nach der Ausschiffung oder Aushändigung des Gepäcks dem Beförderer an.

6



Rechte von Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität

Reiseveranstalter und Verkehrsunternehmen dürfen die Buchung oder Beförderung von Personen wegen einer Behinderung oder wegen des Alters grundsätzlich nicht ablehnen. Eng begrenzte Ausnahmen sind ausdrücklich in den Verordnungen genannt. Außerdem sind sie zu bestimmten Unterstützungs- und Informationsleistungen verpflichtet.

Flugreise

Fluggesellschaften und Reiseveranstalter dürfen bei Flügen von oder zu einem europäischen Flughafen grundsätzlich nur dann eine

Buchung oder eine Beförderung verweigern, wenn geltende Sicherheitsbestimmungen dies erfordern oder technische Hindernisse, z. B. aufgrund der Größe der Flugkabine oder der Türen, entgegenstehen. Die durchgehende Betreuung in ihrer Mobilität eingeschränkter Flugreisender ist von der Ankunft am Flughafen bis zum Abflug ohne zusätzliche Kosten für die Betroffenen sicherzustellen. Die Fluggesellschaften sind grundsätzlich verpflichtet, bei Flügen, die in der EU beginnen oder enden, kostenlos Mobilitätshilfen – einschließlich elektrischer Rollstühle mit auslaufsicherer Batterie – oder Begleithunde zu befördern.

Um diese Betreuung zu gewährleisten und damit die Flugreise ohne unnötige Unannehmlichkeiten und Zeitverlust durchgeführt werden kann, sollten sich mobilitätseingeschränkte Fluggäste bis spätestens 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder beim Reiseveranstalter anmelden. Es ist zudem erforderlich, dass sie sich rechtzeitig zum vorgegebenen Zeitpunkt am Flughafen an den dort ausgewiesenen Kontaktpunkten einfinden.

Wurde gegen die Betreuungspflichten verstoßen, müssen sich Betroffene zunächst an die Fluggesellschaft oder den Flughafen wenden. Sollte keine Einigung erzielt werden, kann Beschwerde beim **Luftfahrt-Bundesamt** eingereicht werden.

Bahnreise

Eisenbahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer und Reiseveranstalter müssen auf Anfrage über die Zugänglichkeit von Eisenbahnverkehrsdiensten für behinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen informieren.

Sie dürfen eine Buchung oder die Ausstellung einer Fahrkarte für eine behinderte oder mobilitätseingeschränkte Person nur dann ablehnen, wenn dies aufgrund der Zugangsregeln der Eisenbahn-

unternehmen bzw. Bahnhofsbetreiber unbedingt erforderlich ist. Auch die Begleitung durch eine andere Person darf von den o. g. Unternehmen nur in diesem Fall verlangt werden. Im Falle der Ablehnung einer Buchung oder Ausstellung einer Fahrkarte müssen die Gründe auf Anfrage der betroffenen Person innerhalb von fünf Werktagen nach Ablehnung schriftlich mitgeteilt werden.

Ist der Reisende schwerbehindert im Sinne des Sozialgesetzbuchs Neuntes Buch, so darf er in Deutschland kostenfrei eine Begleitperson im Nah- und Fernverkehr mitnehmen, wenn die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson nachgewiesen und im Schwerbehindertenausweis eingetragen ist.⁷

Der Bahnhofsbetreiber bzw. das Eisenbahnunternehmen muss dafür sorgen, dass behinderten oder in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen sowohl an Bahnhöfen, die mit Personal ausgestattet sind, als auch im Zug kostenlos Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen sowie während der Fahrt geleistet wird. Voraussetzung ist allerdings, dass der Hilfsbedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, angemeldet wird. Außerdem muss sich die betroffene Person rechtzeitig zum vorgegebenen Zeitpunkt, oder, wenn kein Zeitpunkt vorgegeben ist, spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit am vorgegebenen Ort einfinden.

Behinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen, die der Auffassung sind, dass ihre Rechte aus der EG-Verordnung 1371/2007 nicht beachtet wurden, können sich an die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer oder an das **Eisenbahn-Bundesamt** wenden und Beschwerde einlegen.

⁷ Weitere Informationen betreffend die Mitnahme einer Begleitperson finden Sie auf der Webseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales unter: http://www.budget.bmas.de/DE/StdS/Mobilitaet/Schwerbehinderung/Begleitpersonen/begleitpersonen_node.html

Linienverkehr mit Bussen

Die Beförderung von behinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen darf nur dann abgelehnt werden, wenn dies notwendig ist, um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen oder wenn die Bauart des Fahrzeugs, des Busbahnhofs oder der Bushaltestelle einen sicheren Ein- oder Ausstieg oder eine sichere und operationell durchführbare Beförderung nicht zulässt. Im Fall der Ablehnung müssen die Gründe der betroffenen Person unverzüglich – und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Werktagen nach Antrag – mitgeteilt werden.

Die betroffene Person kann kostenlos eine Begleitperson mitnehmen, wenn hierdurch Sicherheitsvorschriften erfüllt oder Barrieren beim Fahrzeug oder an den Haltestellen überwunden werden können, die ansonsten den Beförderer berechtigt hätten, die Beförderung zu verweigern.

In Bussen des Linienfernverkehrs (ab 250 km) und an besonders ausgestatteten Busbahnhöfen (aktuell sind dies der ZOB Hamburg und der ZOB Mannheim⁸) haben behinderte und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste Anspruch auf kostenlose Hilfeleistung, insbesondere beim Ein-, Aus- und Umsteigen. Der Hilfsbedarf sollte spätestens 36 Stunden vorher beim Beförderer bzw. Busbahnhofbetreiber angemeldet werden.

Fahrgäste, die der Auffassung sind, dass diese Rechte nicht beachtet wurden, können beim **Eisenbahn-Bundesamt (EBA)**, das auch über die Fahrgastrechte im Busverkehr wacht, Beschwerde einlegen. Richtet sich die Beschwerde gegen den Beförderer, ist Voraussetzung, dass mit ihm keine Lösung gefunden wurde.

8 Die jeweils aktuellste Liste der gegenüber der Europäischen Kommission benannten Busbahnhöfe finden Sie unter: http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/road/doc/designated_bus_terminals.pdf

Schiffsreisen

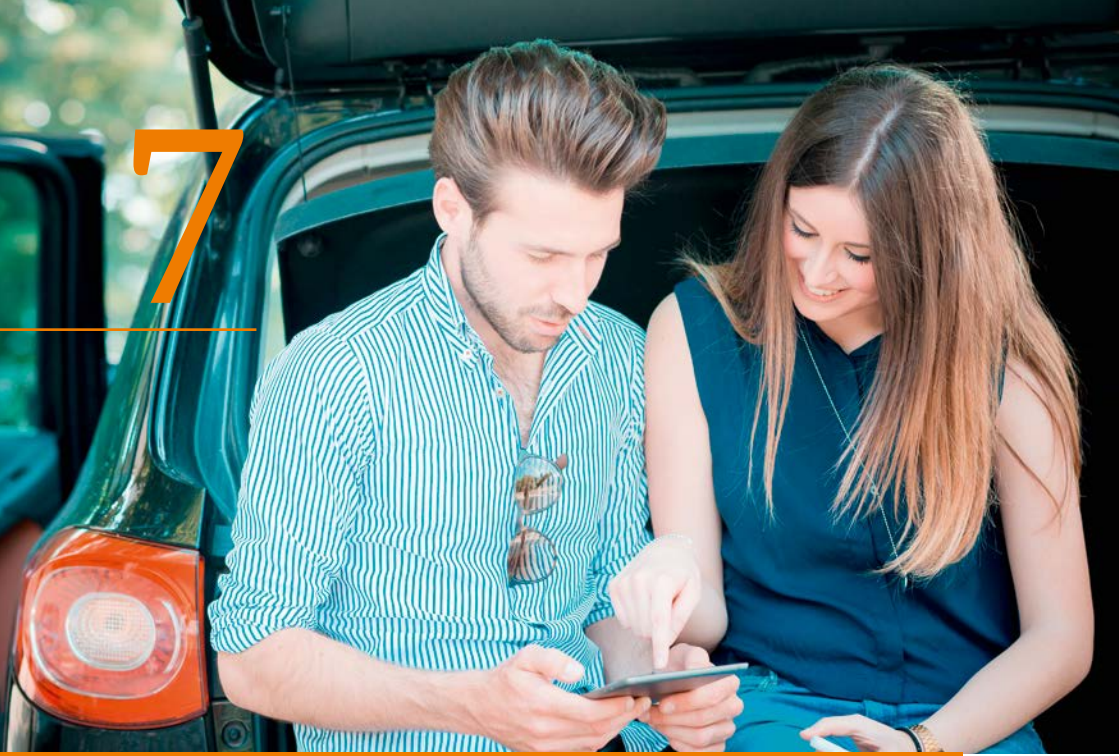
Schiffahrtsunternehmen, die Liniendienste oder Kreuzfahrten anbieten, sowie Reisevermittler und Reiseveranstalter können die Beförderung einer behinderten oder in der Mobilität eingeschränkten Person mit einem Schiff grundsätzlich nur dann ablehnen, wenn einer Beförderung Sicherheitsanforderungen oder die Bauart des Schiffes oder die Infrastruktur und Einrichtung des Hafens entgegenstehen. Die Gründe sind der betreffenden Person mitzuteilen. Diese kann, wenn hierdurch die Gründe für die Ablehnung der Beförderung ausgeräumt werden, kostenlos eine Begleitperson mitnehmen. Gegebenenfalls kann sogar eine Begleitung verlangt werden. Liegen weiterhin Ablehnungsgründe vor, muss das Schiffahrtsunternehmen, der Reisevermittler oder der Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um der betreffenden Person eine Beförderungsalternative anzubieten.

Schiffahrtsunternehmen sowie Terminalbetreiber müssen eine kostenlose bedarfsgerechte Hilfe für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowohl an den Hafenterminals als auch an Bord der Schiffe sicherstellen. Voraussetzung ist allerdings, dass der Hilfsbedarf spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfe benötigt wird, mitgeteilt wird. Außerdem muss sich der behinderte oder mobilitätseingeschränkte Passagier rechtzeitig zum vorgegebenen Zeitpunkt, möglichst 60 Minuten vor der Einschiffs- oder Abfahrtszeit, an dem ausgewiesenen Kontaktpunkt einfinden.

Kommt das Schiffahrtsunternehmen, der Reisevermittler, der Reiseveranstalter oder der Terminalbetreiber seinen Verpflichtungen aus der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 nicht nach, besteht die Möglichkeit, das **Eisenbahn-Bundesamt**, welches auch über die Einhaltung der Fahrgastrechte im Schiffsverkehr in Deutschland wacht, einzuschal-

ten. Dieses überprüft, ob und inwieweit das betreffende Unternehmen gegen seine Verpflichtungen verstoßen hat. Voraussetzung ist jedoch, dass zuvor eine Beschwerde bei dem Unternehmen eingereicht wurde und erfolglos blieb.

7



Mit dem Auto ins Ausland/Rechte und Tipps für unterwegs

Das Problem

Urlaubszeit ist Reisezeit – gerne auch mit dem Auto ins benachbarte Ausland. Aber wer hat schon Zeit, sich bei der Vorbereitung durch die unterschiedlichsten Quellen im Internet zu klicken? Und wer hilft eigentlich unterwegs, wenn tatsächlich einmal etwas schief geht? Kann man keine praktische Hilfe „to go“ bekommen – ganz ohne Mitgliedschaft, umständliches Surfen und Roaming-Gebühren?

Die Lösung

Die **App „Mit dem Auto ins Ausland“** des Europäischen Verbraucherzentrums bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern eine verlässliche Hilfestellung für unterwegs rund um alle Fragen der Autonutzung in allen EU-Staaten und für die Länder Schweiz, Island und Norwegen.

Die Inhalte richten sich speziell an Verbraucherinnen und Verbraucher: Von den Themen Maut, Mietwagen und Mitfahrgelegenheit über Unfall, Panne und Diebstahl bis hin zum Kauf und der Zulassung von Autos im Ausland gibt es sachkundige Hinweise für viele Situationen. Darüber hinaus bietet sie nützliche Checklisten und Tipps für die Urlaubsvorbereitung, damit wichtige Dokumente wie die Krankenversicherungskarte nicht zu Hause liegen und die Verkehrsregeln im Ausland nicht unbekannt bleiben.

Die kostenlose App kann über die App-Stores auf allen iOS oder Android-Geräten installiert werden. Sie funktioniert auch offline, so dass dafür im Ausland keine Roaming-Gebühren anfallen und die praktischen Informationen unabhängig von der Netzqualität abrufbar sind.

Ferner bietet die ebenfalls kostenlose **App „ECC-Net Travel“** eine mobile Hilfe bei sonstigen typischen Reise-Problemen im Ausland: Rückflug verspätet oder gebuchtes Hotelzimmer vergeben? Für derart schwierige Situationen hat das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) diese barrierefreie App für Reisende in Europa entwickelt: Die „Travel App“ informiert Verbraucher nicht nur über ihre Rechte unterwegs, sondern hilft ihnen ganz konkret, diese Ansprüche in stressigen Situationen auch geltend zu machen – und zwar in der jeweiligen Landessprache. Die App ist in allen und für alle 28 EU-Staaten sowie Island und Norwegen verfügbar und funktioniert in 25 europäischen Sprachen.

Hilfeleistungen

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland wird vom BMJV gefördert, um Verbraucherinnen und Verbraucher in grenzüberschreitenden Fragen zu informieren und dabei praktische Hilfe zu bieten.

Weitergehende Hilfestellung – auch bei sonstigen grenzüberschreitenden Fragen rund um das Einkaufen (auch Online), Reisen und Bezahlen im EU-Ausland oder bei der Vermittlung von geeigneten Schlichtungsstellen und -möglichkeiten – bietet das Europäische Verbraucherzentrum: **www.eu-verbraucher.de**

Es ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in allen 28 EU-Mitgliedstaaten sowie in Norwegen und Island, mit denen es eng zusammen arbeitet.

Impressum

Herausgeber:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Referat Öffentlichkeitsarbeit; Digitale Kommunikation
11015 Berlin
www.bmjv.de

Gestaltung:

www.avitamin.de

Bildnachweise:

Titel: fotolia.de/© Gerhard Seybert; S. 5: photothek.net/© Thomas Koehler; S. 8: fotolia.de/© Dangubic; S. 13: fotolia.de/© kasto; S. 15: fotolia.de/© Halfpoint; S. 20: fotolia.de/© Dron; S. 24: fotolia.de/© Andy Dean; S. 29: fotolia.de/© Gina Sanders; S. 34: dreamstime.com

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG
Sontraer Straße 6
60386 Frankfurt a. M.

Publikationsbestellung:

www.bmjv.de

Per Post:

Publikationsversand der Bundesregierung
Postfach 48 10 09,
18132 Rostock
Telefon: (030) 18 272 272 1
Fax: (030) 18 10 272 272 1

Hinweis:

Diese Druckschrift wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Sie ist kostenlos erhältlich und nicht zum Verkauf bestimmt. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen sowie für Wahlen zum Europäischen Parlament. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Stand:

September 2018



twitter.com/bmjv_bund



facebook.com/bmjv.bund