

*Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog*



VERORDNUNG (EU) Nr. 1177/2010 über die

**Fahrgastrechte im Schiffsverkehr**

Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog

**-Zusammenfassung-**

**Stand 01.04.2017**

## **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.

## **Geltungsbereich**

Die Verordnung gilt für Fahrten im Linienverkehr zwischen dem Festlandhafen Bengersiel und der Insel Langeoog

Die Verordnung gilt nicht für Fahrgäste, die an einer Ausflugsfahrt teilnehmen.

## **Definitionen**

- „**Beförderer**“ ist die  
Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog Hauptstr.28 , 26465 Langeoog
- „**Integrierter Verkehrsdienst**“ ist die Beförderungsleistung mit dem Schiff und der Inselbahn zwischen Hafen Langeoog und Bahnhof Langeoog (bzw. umgekehrt), wenn ein Beförderungsvertrag für Schiff und Inselbahn vorliegt
- „**Terminalbetreiber**“ ist für den Hafen

### **Bengersiel:**

Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog, Hauptstr. 28 26465 Langeoog

### **Langeoog:**

Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog, Hauptstr. 28 26465 Langeoog

## **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 (Langeoog Card) mit einer Quittung.

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

Eine notwendige Begleitperson, ein mitgeführter Rollstuhl und sonstige orthopädische Hilfsmittel sowie ein Blindenführhund werden kostenlos befördert.

### **Ausnahmen und besondere Bedingungen**

Für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ist das Schiff „Langeoog I“ aufgrund der Bauart nur bedingt tauglich.

### **Zugänglichkeit**

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

### **Fährhaus Benersiel**

Im Terminal Benersiel sind die Anlagen des Beförderers barrierefrei. Ein behindertengerechtes WC ist vorhanden (Schließung mit Euroschlüssel). Anlaufstelle für Hilfeleistung ist die Fahrkartenausgabe in der Empfangshalle.

### **Schiffe**

- Der Zugang zum Schiff erfolgt über Fahrgastbrücken, welche je nach Wasserstand eine unterschiedliche Neigung aufweisen.
- Der Fahrgastraum auf dem Hauptdeck ist stufenlos zugänglich und verfügt über Sitzgelegenheiten und 6 Rollstuhlplätze.
- Auf dem Hauptdeck ist eine Durchgangstür (Lichte Breite 103cm; Schwelle 1,5cm), welche dauerhaft geöffnet ist.
- Der Fahrgastbereich „Promenadendeck“ ist nur über eine Treppe zugänglich
- Ein Behindertengerechtes WC ist vorhanden.

### **Inselbahn**

Je Inselbahnzug wird in der Regel ein Mehrzweckwagen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität mitgeführt. Dieser verfügt über 31 Sitzplätze für Begleitpersonen, während die übrige Fläche für Rollstühle, Kinderwagen usw. zur Verfügung steht.

Der Einstieg erfolgt, barrierefrei über den Bahnsteig.

### **Langeoog Bahnhof**

Im Bahnhof Langeoog 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 Benersiel 60 Minuten vor Abfahrt des Schiffes
- in Langeoog 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 Benersiel oder Langeoog

- per Telefon: Bensorsiel 04971- 92890 / Bahnhof Langeoog 04972-693260
- per [E-Mail: bschiffahrt@langeoog.de](mailto:bschiffahrt@langeoog.de) / [bahnhof@langeoog.de](mailto:bahnhof@langeoog.de)

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

- Bensorsiel (geöffnet ab 60 Minuten vor Abfahrt des Schiffes)
- Bahnhof Langeoog (geöffnet ab 60 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.

### **Entschädigung durch Fahrpreisnachlass 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 bei einer planmäßigen Fahrtdauer von bis zu vier Stunden

bzw.

- 50 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von mehr als zwei Stunden bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als vier bis zu acht 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:

### **Fahrkartenausgabe Fährhaus Benersiel / Bahnhof Langeoog**

- EU-Verordnung 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (Einsicht/ Aushang)
- Tarif für die Beförderung von Personen, Reisegepäck, die Gepäckaufbewahrung sowie die Beförderung von Tieren und Gütern der Schifffahrt der Inselgemeinde Langeoog (Einsicht)
- Zusammenfassung (Einsicht)
- Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistung
- Zertifikat Reisen für alle

### **Schiffe**

- EU-Verordnung 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (Einsicht/ Aushang)
- Tarif für die Beförderung von Personen, Reisegepäck, die Gepäckaufbewahrung sowie die Beförderung von Tieren und Gütern der Schifffahrt der Inselgemeinde Langeoog (Einsicht)
- Zusammenfassung (Einsicht)
- Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistung (Einsicht / Aushang)
- Zertifikat „Reisen für Alle“ Langeoog III u. Langeoog IV (Aushang)

## **Internet [www.Schiffahrt Langeoog.de](http://www.Schiffahrt Langeoog.de)**

- EU-Verordnung 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr
- Tarif für die Beförderung von Personen, Reisegepäck, die Gepäckaufbewahrung sowie die Beförderung von Tieren und Gütern der Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog
- Zusammenfassung (Einsicht)
- Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistung
- Zertifikat Reisen für alle

## **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:

Schiffahrt der Inselgemeinde Langeoog, Hauptstraße 28, 26465 Langeoog Telefon 04972-693156 / E-Mail: [w.hinrichs@langeoog.de](mailto:w.hinrichs@langeoog.de)

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](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de)