

An alle Fachgruppen  
zur Aussendung an die Mitgliedsbetriebe

Fachverband der Reisebüros  
Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 341  
1045 Wien  
T +43 (0)590 900-DW | F +43 (0)1 505 13 12  
E reisebueros@wko.at  
W <http://www.reisebueros.at>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
115.519/2012/gl/vg

Durchwahl  
3553

Datum  
11.12.2012

**VERORDNUNG (EU) Nr. 1177/2010 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr wurde am 17. Dezember 2010 veröffentlicht. Mit Ablauf der zweijährigen Übergangsfrist bekommen Schiffspassagiere **ab 18. Dezember 2012** nun einen ähnlichen Schutz wie Flugpassagiere eingeräumt (wenn auch nur sehr abgeschwächt).

Die Verordnung gilt für alle Schiffsverkehrsdienste, die von einem Beförderer der EU erbracht werden. Auf Beförderer aus Drittstaaten findet die Verordnung nur dann Anwendung, wenn der Einschiffungshafen im Gebiet der EU liegt. Für Passagiere im Rahmen von Kreuzfahrten gibt es zahlreiche Einschränkungen (Ausnahmen in den Artikeln 16 Abs 2, 18, 19 und 20 Abs 1 und 4).

**Verpflichtungen der Beförderer**

Bei Annullierungen oder Verspätungen um mehr als 90 Minuten haben Beförderer in den Hafenterminals kostenlose **Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit** anzubieten. Allerdings nur, sofern diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind (Art 17 Abs 1).

Wird durch die Annullierung bzw. Verspätung eine Nächtigung notwendig, muss der Beförderer kostenlos eine **angemessene Unterbringung an Bord oder in den Terminals an Land** inklusive die dazugehörigen Transfers anbieten. Der Beförderer kann die Kosten der Unterbringung an Land auf 80 EUR je Fahrgast und Nacht für höchstens drei Nächte beschränken (Art 17 Abs 2). Diese Bestimmung kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Verzögerung auf Wetterbedingungen zurückzuführen ist, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen (Art 20 Abs 3).

Bei Annullierungen oder Verspätungen um mehr als 90 Minuten, haben die Fahrgäste **Anspruch auf anderweitige Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises** durch den Beförderer (Art 18). Passagiere im Rahmen von Kreuzfahrten und Pauschalreisen haben keinen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises.

Fahrgäste haben bei verspäteter Ankunft am Endziel **Anspruch auf eine Entschädigung** durch den Beförderer. Diese beträgt zwischen 25 % und 50 % des Fahrpreises abhängig von der fahrplanmäßigen Fahrtdauer und dem Ausmaß der Verspätung (Art 19). Dieser Anspruch entfällt, wenn der Beförderer nachweist, dass die Verzögerung auf Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist (Art 20 Abs 4).

### **Die Verpflichtungen der Reisebüros und Reiseveranstalter (insb. im Zusammenhang mit der Beförderung von Personen mit Behinderung bzw. eingeschränkter Mobilität):**

Beförderer, **Reisevermittler sowie Reiseveranstalter** dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen weigern, eine Buchung vorzunehmen oder deswegen Aufpreise verlangen (Art 7).

Abweichend von Art 7 können sich Beförderer, **Reisevermittler sowie Reiseveranstalter** weigern Buchungen vorzunehmen bzw. Fahrscheine auszustellen, um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen bzw. wenn die Bauart des Schiffes oder die Infrastruktur der Häfen die Beförderung dieser Personen nicht zulässt.

Wird von dieser Bestimmung Gebrauch gemacht, muss die betroffene Person unverzüglich über die Gründe informiert werden. Auf Verlangen müssen die Gründe innerhalb von fünf Arbeitstagen auch schriftlich mitgeteilt werden (Art 8).

**Reiseveranstalter** haben die Zugangsbedingungen für Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten (oder vermittelten) Pauschalreisen bekanntzugeben (Art 9).

Es ist zu gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen (einschließlich Online-Buchung und -Information) in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und die Zugangsbedingungen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind. Hilfsbedürftige Personen erhalten eine Bestätigung der Hilfeleistungen in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder über Dienste für Kurznachrichten (SMS).

Beförderer, **Reisevermittler und Reiseveranstalter** treffen alle erforderlichen Maßnahmen um die Entgegennahme von Meldungen hinsichtlich des benötigten Hilfsbedarfs von Personen mit Behinderung bzw. deren spezifische Bedürfnisse betreffend die Unterbringung zu gewährleisten (Art 12).

Herzliche Grüße  
Fachverband der Reisebüros



Komm.-Rat. Dkfm. Edward Gordon  
Obmann



Mag. Gernot Liska  
Geschäftsführer-Stv.