

**Verpflichtungen der Reisebüros und Reiseveranstalter aufgrund der Verordnung Nr. 1177/2010
über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr**

Wer	Verpflichtung	Anzuwenden auf
Nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen (Art 4)		
Reisebüros	Vertragsbedingungen und Tarife sind der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Kunden oder des Sitzstaates des Unternehmens anzubieten.	Personenbeförderung und Kreuzfahrten
Verpflichtungen im Zusammenhang mit Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität		
Reisebüros + Reiseveranstalter	Recht auf Beförderung (Art 7): Es ist grundsätzlich verboten: <ul style="list-style-type: none"> • für Buchungen und Fahrkarten von Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen Aufpreis zu verlangen • sich zu weigern, eine Buchung einer Person mit einer Behinderung oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder ihr eine Fahrkarte auszustellen • zu verlangen, dass der Fahrgast von einer anderen Person begleitet wird Auf jeden Fall hat sich das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um eine annehmbare Alternative zu bemühen.	Personenbeförderung und Kreuzfahrten
Reisebüros + Reiseveranstalter	Ausnahmen vom Recht auf Beförderung und besondere Bedingungen (Art 8): Abweichend von Art 7 kann die Entgegennahme von Buchungen bzw. die Ausstellung von Fahrscheinen verweigert werden, um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen bzw. wenn die Bauart des Schiffes oder die Infrastruktur der Häfen die Beförderung dieser Personen nicht zulässt. Es sind alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um der betreffenden Person eine annehmbare Beförderungsalternative anzubieten. Wird von diesen Bestimmungen 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.	Personenbeförderung und Kreuzfahrten
Reiseveranstalter	Zugänglichkeit und Information (Art 9): Die Zugangsbedingungen für Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten (oder vermittelten) Pauschalreisen sind bekanntzugeben. Alle wesentlichen Informationen in Bezug auf die Beförderungsbedingungen sind in einer für behinderte Menschen geeigneten und zugänglichen Form verfügbar zu machen (einschließlich Online-Buchung). Hilfsbedürftige Personen erhalten eine Bestätigung der Hilfeleistungen in jeder verfügbaren Form, einschließlich auf elektronischem Wege oder über Dienste für Kurznachrichten (SMS).	Personenbeförderung und Kreuzfahrten
Reisebüros + Reiseveranstalter	Entgegennahme von Meldungen (Art 12): Es sind alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Entgegennahme von Meldungen hinsichtlich des benötigten Hilfsbedarfs von Personen mit Behinderung bzw. deren spezifische Bedürfnisse betreffend die Unterbringung zu gewährleisten (Art 12).	Personenbeförderung und Kreuzfahrten