

# GRIMALDI GROUP S.p.A.

Registered Office: Via Emerico Amari, 8 90139 Palermo, Italy - Share Capital € 150.000.000 full paid-up  
Register of Company of Palermo, Fiscal Code 00117240820 and VAT n° IT00117240820

## ZUSAMMENFASSUNG DER BESTIMMUNGEN ÜBER DIE RECHTE DER PASSAGIERE, DIE AUF DEM MEER- ODER BINNENGEWÄSSERWEG REISEN<sup>1</sup>

Die EU-Verordnung Nr. 1177/2010 über die Rechte der Passagiere, die auf dem Meer- oder Binnengewässerweg reisen, hat ab dem 18. Dezember 2012 Gültigkeit und sieht eine Reihe von Mindestrechten für Passagiere vor, die wie folgt reisen

- mit Dienstleistungen für Passagiere, bei denen der Einschiffungshafen im Gebiet eines Mitgliedsstaates gelegen ist;
- mit Dienstleistungen für Passagiere, die von Beförderern der EU von einem Hafen in einem Drittland zu einem Hafen in einem Mitgliedsstaat und
- mit Kreuzfahrtschiffen vorgenommen wird, bei denen der Einschiffungshafen im Gebiet eines Mitgliedsstaates gelegen ist<sup>2</sup>.

Die Verordnung gilt aber nicht für bestimmte Kategorien von Schiffsdienstleistungen<sup>3</sup>. Die EU-Verordnung Nr. 1177/2010 gilt unbeschadet des Rechts der Passagiere, gemäß der nationalen Gesetzgebung ein nationales Gericht anzurufen, um eine Rückerstattung der durch Stornierung oder Verspätung der Transportdienste verursachten Schäden zu erwirken.

### Recht auf Information

Alle Passagiere, die auf dem Meer- oder Binnengewässerweg reisen, haben das Recht, während der gesamten Reise entsprechende Information zu erhalten, darunter auch das Recht, über die Rechte der Passagiere, Angaben über die nationalen Durchführungsorgane und die Transportzulassungsbedingungen für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

Im Fall von Stornierung oder verspäteter Abreise haben die Passagiere das Recht, über die Verspätung bzw. die Stornierung vom Beförderer oder vom Angestellten am Terminal innerhalb von 30 Minuten nach vorgesehener Abfahrtsuhrzeit und über die Abfahrts- und Ankunftszeit informiert zu werden, sobald diese Angaben bekannt sind.

### Recht auf nicht diskriminierende Vertragsbedingungen

Alle Personen, die Tickets für die Erbringung von Schiffsdienstleistungen erwerben, haben das Recht, weder direkt, noch indirekt aufgrund ihrer Nationalität, aufgrund des Standortes des Befördererunternehmens bzw. des Ticketverkäufers in der EU diskriminiert zu werden.

### Recht auf Aufmerksamkeit und Betreuung

Im Fall einer über 90 minütigen Verspätung oder Stornierung einer Dienstleistung für Passagiere oder einer Kreuzfahrt, werden den Passagieren, je nach Dauer der Wartezeit, gratis Imbisse, Mahlzeiten oder Getränke angeboten.

Im Fall von Stornierung oder verspäteter Abreise, die einen Aufenthalt mit einer oder mehreren Übernachtungen notwendig machen, bietet der Beförderer gratis eine entsprechende Unterbringung, an Bord oder an Land sowie den Transport vom Hafenterminal zum Unterbringungsort. Wenn der Beförderer beweisen kann, dass die Stornierung oder Verspätung durch Wetterverhältnisse bedingt ist, die den sicheren Schiffsbetrieb gefährden, ist er nicht verpflichtet, gratis eine Unterbringung zu bieten.

Der Passagier hat kein Recht auf Betreuung durch den Beförderer, wenn er vor Erwerb des Tickets über die Stornierung oder Verspätung informiert ist bzw. wenn die Stornierung oder Verspätung durch den Passagier selbst verursacht worden ist.

### Recht auf alternative Beförderung oder Rückerstattung im Fall von Stornierung oder verspäteter Abreise

Im Fall von Verspätung, die um mehr als 90 Minuten die vorgesehene Abfahrtszeit überschreitet, oder Stornierung einer Dienstleistung für Passagiere, können die Passagiere unter folgenden Optionen wählen:

- alternative Beförderung zum Zielhafen zu ähnlichen Bedingungen, sobald dies möglich ist und ohne etwaigen Zuschlag;
- die Rückerstattung des Ticketpreises und gegebenenfalls Gratisrückfahrt zum ersten, im Beförderungsvertrag angegebenen Ausgangspunkt, sobald dies möglich ist.

### Recht auf teilweisen wirtschaftlichen Ausgleich für den Ticketpreis bei verspäteter Ankunft im Zielhafen

Die Passagiere können einen wirtschaftlichen Ausgleich von 25% des Ticketpreises verlangen, sofern die verspätete Ankunft im Zielhafen

- 1 Stunde bei einer regulären Dienstleistung bis zu 4 Stunden übersteigt;
- 2 Stunden bei einer regulären Dienstleistung über 4 bis max. 8 Stunden übersteigt;
- 3 Stunden bei einer regulären Dienstleistung über 8 bis max. 24 Stunden übersteigt;
- 6 Stunden bei einer regulären Dienstleistung über 24 Stunden übersteigt.

Die Passagiere können einen wirtschaftlichen Ausgleich von 50% des Ticketpreises verlangen, sofern die verspätete Ankunft im Zielhafen

- 2 Stunden bei einer regulären Dienstleistung bis zu 4 Stunden übersteigt;
- 4 Stunden einer regulären Dienstleistung über 4 bis max. 8 Stunden übersteigt;
- 6 Stunden bei einer regulären Dienstleistung über 8 bis max. 24 Stunden übersteigt;
- 12 Stunden bei einer regulären Dienstleistung über 24 Stunden übersteigt.

Der Beförderer ist jedenfalls nicht verpflichtet, bei verspäteter Ankunft im Zielhafen an die Passagiere einen wirtschaftlichen Ausgleich zu zahlen, wenn er beweisen kann, dass die Verspätung durch Wetterverhältnisse bedingt ist, die den sicheren Schiffsbetrieb gefährden, oder durch außergewöhnliche Umstände, die die Durchführung der Dienstleistung für Passagiere behindern und die nach vernünftigen Maßstäben nicht zu vermeiden waren.

**Rechte von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.** Abgesehen von den allgemeinen Rechten der Passagiere haben Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, wenn sie mit Schiffsbeförderung reisen, folgende Rechte, die ihnen einen Transport zu den gleichen Bedingungen wie den anderen Passagieren bieten:

#### a) Recht der Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, ohne Diskriminierung zum Transport zugelassen zu werden

Dem Beförderer, Reisebüro und Tour Operator ist es untersagt, eine Buchung, die Ticketausstellung oder die Einschiffung einer Person wegen Behinderung oder eingeschränkter Mobilität abzulehnen.

Sollte es nicht möglich sein, eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

aus Sicherheitsserwägungen an Bord zu bringen oder weil eine Einschiffung aufgrund der Bauart des Schiffs oder der Infrastruktur und Ausstattung des Hafens unmöglich ist, müssen die Beförderer, Reisebüros oder Tour Operators nach vernünftigen Maßstäben alles daran setzen, um der betroffenen Person eine akzeptable alternative Beförderung anzubieten. Sollte Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, die über eine Buchung verfügen und dem Beförderer ihre spezifischen Bedürfnisse bekannt gegeben haben, trotzdem die Einschiffung verweigert werden, können diese zwischen dem Recht auf Rückerstattung und alternativer Beförderung wählen, wobei diese an die Einhaltung der vorgeschriebenen Sicherheitsbestimmungen gebunden ist.

Beförderer, Reisebüros oder Tour Operators dürfen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität keinen Aufpreis für die Buchung oder Tickets verlangen. Buchungen und Tickets werden Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu den gleichen Bedingungen wie allen anderen Passagieren angeboten.

Beförderer und Angestellte am Terminal sorgen für nicht diskriminierende Transportzulassungsbedingungen für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie für deren Begleitpersonen.

#### b) Recht auf besondere Betreuung

Beförderer und Tour Operators bieten Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in den Häfen und an Bord der Schiffe auch bei Ein- und Ausschiffung gratis Betreuung.

Es obliegt den Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität, bei der Buchung oder beim Kauf des Tickets schriftlich ihre spezifischen Bedürfnisse hinsichtlich Unterbringung, Sitzplatz, gewünschtem Service oder der Notwendigkeit, medizinische Geräte mitzuführen, bekanntzugeben. Jede andere Art von Betreuung müssen die Personen mit Behinderungen dem Beförderer oder Angestellten am Terminal mindestens 48 Stunden im Voraus mitteilen. Für die Einschiffung müssen die Personen mit Behinderungen an einem vereinbarten Ort und zu einem abgesprochenen Zeitpunkt (vor der allgemeinen Einschiffung) eintreffen.

#### c) Recht auf Rückerstattung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen

Sollte ein Beförderer oder ein Angestellter am Terminal durch eigenes Verschulden oder Nachlässigkeit Mobilitätshilfen oder andere von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität verwendete spezielle Geräte verlieren oder beschädigen, muss den oben genannten Personen eine Rückerstattung in der Höhe eines entsprechenden Ersatzgerätes oder gegebenenfalls etwaiger Reparaturkosten angeboten werden.

### Recht auf Übermittlung von Beschwerden an die Beförderer und nationalen Durchführungsorgane

Die Passagiere können an die Beförderer und Angestellten am Terminal eine Beschwerde innerhalb von 2 Monaten nach dem Datum, an dem eine Dienstleistung geboten wurde bzw. werden hätte sollen, übermitteln.

Beförderer und Angestellte am Terminal müssen über ein System zur Abwicklung von Beschwerden verfügen. Diesbezüglich muss der Beförderer und Angestellte am Terminal innerhalb eines Monats nach Erhalt der Beschwerde dem Passagier mitteilen, ob er der Meinung ist, dass die Beschwerde begründet ist, abgelehnt oder noch geprüft wird. Er muss dem Passagier definitiv innerhalb von 2 Monaten nach Erhalt der Beschwerde antworten.

Die Passagiere können wegen vermeintlicher Missachtung der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 Beschwerden an die nationalen Durchführungsorgane richten.

### Gewährleistung der Rechte der Passagiere seitens der nationalen Durchführungsorgane und damit verbundenen Strukturen

In den Mitgliedsstaaten sind die beauftragten Organe für die Durchführung der in der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 vorgesehenen Rechte und Pflichten in Bezug auf Dienstleistungen für Passagiere und Kreuzfahrten von Häfen im eigenen Gebiet und Dienstleistungen für Passagiere aus Drittländern in die genannten Häfen verantwortlich.

Wenn ein Mitgliedsstaat beschlossen hat, Transportdienstleistungen für Passagiere aus dem Anwendungsbereich der Verordnung auszuschließen, die in öffentlichen oder ergänzenden Dienstleistungsverträgen vorgesehen sind, muss er sicherstellen, dass ein gleichartiges System zum Schutz der Passagierrechte bereitgestellt wird.

**Das für die Anwendung der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 verantwortliche Organ ist die Regulierungsbehörde für das Verkehrswesen ART mit Sitz in Via Nizza, 230 - 10126 Torino**

<sup>1</sup> Diese Zusammenfassung wurde gemäß Artikel 23, Absatz 2, EU-Verordnung Nr. 1177/2010 erstellt. Sie hat keinen rechtlichen Wert.

<sup>2</sup> Die Kreuzschiffpassagiere haben kein Recht auf alternative Beförderung oder die Rückerstattung im Fall von Stornierung oder verspäteter Abreise bzw. auf einen wirtschaftlichen Ausgleich für den Ticketpreis bei verspäteter Ankunft.

<sup>3</sup> Davon ausgeschlossen sind: Schiffe, die für den Transport von max. 12 Passagieren zugelassen sind; Schiffe, für deren Betrieb eine Mannschaft von max. 3 Personen verantwortlich ist oder wenn die Gesamtdistanz des Passagiertransports geringer als 500 m ist (nur bei Hinfahrt); Ausflüge und Besichtigungen von Touristen, die keine Kreuzfahrten sind; Schiffe ohne mechanische Antriebsmittel bzw. Originalexemplare oder Einzelreproduktionen von historischen Passagierschiffen, die vor 1965 und vorwiegend mit Originalmaterialien gebaut wurden und für die Beförderung von max. 36 Passagieren zugelassen sind. Für Schiffe der Seeschifffahrt mit unter 300 Bruttoregistertonnen, die bis 17. Dezember 2014 für den inländischen Transport benutzt wurden, können die Mitgliedsstaaten zudem beschließen, die Verordnung nicht anzuwenden, sofern die Rechte der Passagiere angemessen durch die nationale Gesetzgebung gewahrt bleiben und die Dienstleistungen zeitlich nicht beschränkt sind, die von den Verpflichtungen als öffentliches Verkehrsmittel oder aus Verträgen öffentlicher oder ergänzender Dienstleistungen vorgesehen sind.

## HINWEIS FÜR PASSAGIERE

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie sich erst nach der Sendung Ihrer Beschwerde und nach 60 Tagen ab dem Sendedatum (für Routen ab italienischen Häfen oder Anreise nach Italien ab Nicht-EU-Häfen) im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 mittels dem hierfür vorgesehenen Telekommunikationssystem (SiTe), das auf der Website der italienischen Behörde für Transportwesen (Autorità di Regolazione dei Trasporti) abrufbar ist, an die entsprechende Behörde für Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr wenden können. Andernfalls senden Sie das entsprechende Formular per Einschreiben an folgende Adresse: Via Nizza, 230 - 10126 Turin oder senden eine E-Mail an:

- [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Für weitere Informationen besuchen Sie die Webseite [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).