

REISE ANNULLIERT ODER GROSSE VERSPÄTUNG?

Beförderer und Terminalbetreiber sind rechtlich verpflichtet, Sie über

IHRE RECHTE

Ihre Rechte als Reisende



immer dabei



und die Möglichkeiten
einer Beschwerde zu
informieren.



ALLGEMEINE FAHRGASTRECHTE

FAHRKARTEN UND NICHTDISKRIMINIERUNG

Beförderungsgesellschaften stellen Ihnen eine Fahrkarte aus.
Sie sind sowohl beim Fahrkartenkauf als auch während der Reise gegen Diskriminierung insbesondere aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

EINGESCHRÄNKTE MOBILITÄT

Wenn Sie behindert oder in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, haben Sie das Recht auf:

- Hilfeleistung ohne zusätzliche Kosten in Häfen, unter anderem beim Ein- und Ausschiffen und an Bord eines Schiffs. Es ist einfacher, Ihnen Hilfe zukommen zu lassen, wenn Sie das Beförderungsunternehmen oder die Hafenverwaltung mindestens 48 Stunden vor Abfahrt auf Ihre Bedürfnisse hinweisen.
- Fahrpreiserstattung oder anderweitige Beförderung, falls Ihnen und Ihrer Begleitperson die Beförderung verweigert wird, vorausgesetzt, Sie haben eine Reservierung oder eine Fahrkarte und haben das Beförderungsunternehmen zum Zeitpunkt der Reservierung oder des Fahrkartenkaufs über Ihre spezifischen Bedürfnisse unterrichtet.

Informationen sollten Ihnen uneingeschränkt zugänglich sein.

INFORMATIONEN

Die Beförderungsunternehmen müssen Sie über den Fahrkartenpreis, Ihre Rechte und die Umstände Ihrer Reise sowohl bei der Abreise als auch während Ihrer Reise informieren.

PAUSCHALANGEBOTE

Pauschalreiseveranstalter müssen genaue Informationen über den gebuchten Urlaub zur Verfügung stellen, sich an vertragliche Verpflichtungen halten und Fahrgäste im Falle der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters schützen.



Besuchen Sie die Website europa.eu/youreurope/travel, laden Sie die App für Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an unter 00 800 6 7 8 9 10 11 (*).

(* Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

REISE ANNULLIERT?

GROSSE VERSPÄTUNG BEI DER ABFAHRT?

INFORMATIONEN

Sie haben das Recht, über Unterbrechungen und die geschätzten Abfahrts- und Ankunftszeiten informiert zu werden, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen.

UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN

Sie haben möglicherweise Anrecht auf Mahlzeiten und Getränke (falls diese auf angemessene Weise bereitgestellt werden können), Unterbringung (falls nötig) sowie Beförderung von und zu Ihrer Unterkunft.

VERZICHT AUF DIE REISE

Wenn sich Ihre Reise um mehr als 90 Minuten verzögert, haben Sie Anrecht auf eine Erstattung des Preises Ihrer Fahrkarte und, falls nötig, auf eine schnellstmögliche kostenfreie Rückfahrt zum Ort Ihrer Abreise.

ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wenn sich Ihre Reise um mehr als 90 Minuten verzögert, haben Sie Anrecht darauf, so bald wie möglich und ohne zusätzliche Kosten an Ihren Zielort gebracht zu werden. Sie können mit dem Beförderungsunternehmen vereinbaren, dass Sie auf einen späteren Zeitpunkt umbuchen, falls dies bequemer für Sie ist.

ENTSCHÄDIGUNG

Sie haben möglicherweise das Recht auf Entschädigung in Höhe von 25 % bis 50 % des Fahrkartenpreises, je nach Dauer der Verspätung bei Ankunft am Zielort. Sie haben keinen Anspruch auf Entschädigung, falls Sie ein offenes Ticket ohne detaillierte Abfahrtszeit besitzen, falls Sie vor dem Ticketkauf über die Verspätung in Kenntnis gesetzt wurden, falls der Grund für die Verspätung eigenverschuldet ist, falls die Wetterbedingungen den sicheren Betrieb des Schiffes gefährden oder außergewöhnliche Umstände der Grund für die Verspätung sind.

Beachten Sie, dass in einigen Ländern Ausnahmen für Teile dieser gesetzlichen Regelung gelten und dass sie in bestimmten Fällen auf Ihre Reise nicht zutrifft. Weitere Informationen über Ausnahmen, Sonderregelungen und Listen nationaler Behörden, die für die Durchsetzung dieser Rechte zuständig sind, erhalten Sie unter: europa.eu/youreurope/travel.

Dieses Poster dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Rechtsansprüche oder ergriffene Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Streitfall sollten sich nur auf die betreffenden Rechtstexte beziehen. Diese können im Amtsblatt der Europäischen Union nachgelesen werden. Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion Mobilität und Verkehr, 1049 Brüssel, BELGIEN.