

# Qualitätsstandards

## **für Hilfeleistungen des Beförderers für Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität in Häfen und an Bord von Schiffen gemäß der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr**

Diese Qualitätsstandards müssen der Öffentlichkeit zur Kenntnis gebracht werden, physisch und/oder im Internet in zugänglicher Form.

- 1. Grundlagen der Erbringung von Hilfeleistungen gegenüber Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität**
- 2. Definition „Behinderter Mensch“ und „Person mit eingeschränkter Mobilität“**
- 3. Anmeldeverfahren**
- 4. Beschreibung der Hilfeleistung in Häfen einschließlich beim Ein- und Aussteigen**
- 5. Beschreibung der Hilfeleistung an Bord von Schiffen**
- 6. Unterweisung und Instruktion des Personals**
- 7. Qualitätsmanagement**

- 1. Grundlagen der Erbringung von Hilfeleistungen gegenüber Fahrgästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität**

Die „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“ (im Folgenden abgekürzt als „EU-VO 1177/2010“ oder „EU-Verordnung“) verpflichtet Terminalbetreiber und Beförderer, die Hafenterminals oder Personenverkehrsdienste mit insgesamt mehr als 100.000 gewerblichen Fahrgastbewegungen im vorangegangenen Kalenderjahr betreiben, innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs **Qualitätsstandards für die Hilfeleistung** gemäß den Anhängen II und III der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 festzulegen und den zur Einhaltung dieser Standards notwendigen Ressourcenaufwand zu ermitteln (Art. 13 EU-VO 1177/2010).

Die einzelnen Hilfeleistungen und Vorkehrungen in Häfen, einschließlich beim Ein- und Ausschiffen, sind im Anhang II der EU-Verordnung beschrieben.

Die einzelnen Hilfeleistungen an Bord von Schiffen sind im Anhang III der EU-Verordnung beschrieben.

Die unten aufgeführten Hilfeleistungen gemäß den Anhängen II und III der EU-Verordnung bietet der Beförderer innerhalb seines jeweiligen Zuständigkeitsbereiches für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität kostenlos an. Die Hilfeleistungen passt der Beförderer, wenn

möglich, an die individuellen Bedürfnisse der behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an (Art. 10 EU-VO 1177/2010).

Bei der Festlegung dieser Qualitätsstandards wurde den international anerkannten Konzepten und Verhaltenskodizes zur Erleichterung der Beförderung von behinderten Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität, insbesondere der Empfehlung der Internationalen Seeschiffahrts-Organisation (IMO) für die Gestaltung und den Betrieb von Fahrgastschiffen entsprechend den Bedürfnissen älterer und behinderter Menschen, in vollem Umfang Rechnung getragen (Art. 13 Abs. 2 EU-VO 1177/2010).

## **2. Definition „Behinderter Mensch“ und „Person mit eingeschränkter Mobilität“**

„Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ bezeichnet eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen einer anderen Behinderung oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Aufmerksamkeit und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert (Art. 3 Buchst. a) EU-VO 1177/2010).

## **3. Anmeldeverfahren**

Zur Planung der für die Hilfeleistung notwendigen Mitarbeiter und Mittel ist die Kenntnis des individuellen Bedarfs an Hilfe zwingend erforderlich. Nur so kann eine anforderungsgerechte Erbringung der Hilfeleistungen gewährleistet werden. Die EU-Verordnung sieht daher vor, dass der Hilfsbedarf eines Fahrgastes spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, dem Beförderer gemeldet wird (Art. 11 Abs. 1 Buchst. a) EU-VO 1177/2010).

Diese Anmeldung ist durch den betroffenen Fahrgast gegenüber dem Beförderer innerhalb seines jeweiligen Zuständigkeitsbereiches oder gegenüber dem Reisevermittler oder Reiseveranstalter vorzunehmen (Art. 11 Abs. 3 EU-VO 1177/2010) – sofern spezifische Bedürfnisse bezüglich Unterbringung, Sitzgelegenheiten oder beanspruchter Dienstleistungen oder die Tatsache, dass medizinisches Gerät mitgeführt werden muss, bereits bei der Buchung oder beim Vorverkauf des Fahrscheins bekannt sind, bereits zu diesem Zeitpunkt (Art. 11 Abs. 2 EU-VO 1177/2010).

Eine Hilfeleistung ist nur dann möglich, wenn sich der behinderte Mensch zum vom Beförderer angegebenen Zeitpunkt (höchstens jedoch 60 Minuten vor der veröffentlichten Einschiffszeit) oder, falls keine Einschiffszeit angegeben wurde, spätestens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit im Hafen oder der ausgewiesenen Anlaufstelle einfindet (Art. 11 Abs. 1 Buchst. b) EU-VO 1177/2010).

Hat der Fahrgast seinen Hilfsbedarf nicht angemeldet, unternimmt der Beförderer dennoch alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einschiffen, ausschiffen und mit dem Schiff reisen können (Art. 11 Abs. 4 EU-VO 1177/2010).

#### **4. Beschreibung der Hilfeleistung in Häfen einschließlich beim Ein- und Aussteigen**

Der Beförderer erbringt gemäß den Vorgaben in Art. 10 und 13 in Verbindung mit Anhang II der EU-Verordnung Hilfeleistungen und Vorkehrungen dafür, dass der behinderte Mensch oder die Person mit eingeschränkter Mobilität in die Lage versetzt wird,

- seine/ihre Ankunft und seinen/ihren Bedarf an Hilfeleistungen am Hafenterminal anzumelden,
- von dem Eingang des Terminals zum Abfertigungsschalter bzw. zum Schiff zu gelangen,
- seine/ihre Abfertigung zu erledigen und sein/ihr Gepäck aufzugeben. Zur Abfertigung zählt auch die Abfertigung notwendiger Mobilitätshilfen, wie elektrische Rollstühle, und gegebenenfalls anerkannter Begleithunde.
- vom Abfertigungsschalter, sofern vorhanden, durch die Ausreise und Sicherheitskontrollstellen zum Schiff zu gelangen und anschließend die Einreise- und Zollkontrollstellen passieren zu können,
- mithilfe von etwaig vorhandenen Lifts, Rollstühlen oder sonstigen Hilfen an Bord des Schiffes zu gelangen und das Schiff zu verlassen,
- vom Schiffeingang an seinen/ihren Platz auf dem Schiff und bei Ende der Schiffsreise von seinem/ihrer Platz zum Schiffsausgang zu gelangen,
- sein/ihr Gepäck im Schiff zu verstauen und anschließend wieder in Besitz zu nehmen,
- zu dem gekennzeichneten Ausgang zu gelangen,
- zu den Toiletten, falls vorhanden, zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, so ist diese Person auf Verlangen befugt, im Hafen und beim Ein- und Ausschiffen die notwendige Hilfe zu leisten. Die Begleitperson hat sich dazu bei der Abfertigung zu melden.

Dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität wird bei beschädigten oder verloren gegangenen Mobilitätshilfen zeitweiliger Ersatz mit Hilfen, die eine geeignete Alternative darstellen, angeboten.

Dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität werden die für das Ein- und Ausschiffen benötigten Informationen in zugänglicher Form mitgeteilt.

#### **5. Beschreibung der Hilfeleistung an Bord von Schiffen**

Befördert werden gemäß den Vorgaben in Art. 10 und 13 in Verbindung mit Anhang III der EU-Verordnung

- anerkannte Begleithunde an Bord des Schiffes entsprechend den nationalen Rechtsvorschriften,
- medizinisches Gerät und die erforderliche Mobilitätsausrüstung für den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle.

Dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität werden die wesentlichen Informationen über die Strecke mitgeteilt.

Der Beförderer bemüht sich nach besten Kräften um eine Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität nach Maßgabe der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

Der Beförderer hilft dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität beim Aufsuchen der Toiletten (falls vorhanden).

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich der Beförderer nach besten Kräften, dieser einen Sitzplatz bzw. eine Kabine neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

## **6. Unterweisung und Instruktion des Personals**

Gemäß den Vorgaben in Art. 14 der EU-Verordnung hat der Beförderer Verfahren für die Unterweisung, einschließlich Instruktionen, für den Umgang mit behinderten Menschen entwickelt und sichergestellt, dass diejenigen seiner Mitarbeiter, die behinderten Menschen unmittelbar Hilfe leisten eine Unterweisung oder Instruktion gemäß Anhang IV Teile A und B der EU-Verordnung erhalten haben, und Mitarbeiter, die für die Buchung oder den Verkauf von Fahrscheinen oder für das Ein- und Ausschiffen zuständig sind, eine Unterweisung oder Instruktion gemäß Anhang IV Teil A der EU-Verordnung erhalten haben.

Ferner stellt der Beförderer sicher, dass die oben genannten Mitarbeiter ihre Befähigung beispielsweise durch Instruktionen oder gegebenenfalls Schulungskurse zur Auffrischung beibehalten.

## **7. Qualitätsmanagement**

Die Überwachung der Qualitätsstandards für Hilfeleistungen des Beförderers erfolgt im Rahmen des Kundenmanagements. Beschwerden können innerhalb von zwei Monaten nach der geplanten oder tatsächlichen Durchführung des Verkehrsdienstes an den Beförderer gerichtet werden; dazu hat der Beförderer ein zugängliches System zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet.

Der Beförderer teilt dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mit, ob der Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.