

GRIECHISCHES MINISTERIUM FÜR SCHIFFSFAHRT UND DIE ÄGÄIS
Vorstand der inländischen Schifffahrt

GRIECHISCHE VERBRAUCHERSCHUTZZENTRALE
Passagiersinformationszentrale

Sehr geehrter Kunde,

Sie reisen mit der Fähre und diese hat Verspätung?

Ihre Überfahrt wurde gestrichen?

Sie habe den reservierten Platz oder die Kabine nicht erhalten?

Sie möchten Ihre Reise stornieren?

Wie und von wem erhalten Sie eine Entschädigung?

Ihre Mobilität ist eingeschränkt oder Sie haben spezielle Bedürfnisse?

Bitte informieren Sie sich über Ihre Rechte und Pflichten

20 + 1 nützliche Antworten

Für alle Reisenden!

1) Welche Ansprüche auf Entschädigung habe ich, wenn die auf dem Ticket angegebene Unterbringungskategorie nicht verfügbar ist?

- (a) Sie stornieren Ihre Reise und erhalten die Ticketkosten (Passagier + Fahrzeug) plus eine Entschädigung von 100 % des Passagiertickets **oder**
- (b) Sie reisen in einer günstigeren Unterbringungskategorie und erhalten die Preisdifferenz plus eine Entschädigung von 100 % des Preisunterschiedes des Passagiertickets **oder**
- (c) Sie reisen in einer höheren Unterbringungskategorie, nach persönlicher Anfrage und Genehmigung durch die Reederei, und zahlen die Preisdifferenz reduziert um **50 %**. Dies gilt nicht, wenn die Fährgesellschaft von sich aus als Entschädigung die höhere Kategorie angeboten hat.

2) Habe ich das Recht mein Ticket zu stornieren?

Sie können von Ihrer Reise zurücktreten und erhalten, abhängig vom Zeitpunkt der Rückgabe der **gesamten** Tickets, folgende Rückerstattung:

- **50 % Rückerstattung** der Ticketkosten, wenn die Tickets **bis 12 Stunden** vor der geplanten Abfahrt zurückgegeben werden.
- **75% Rückerstattung**, bei Rückgabe der Tickets **bis 7 Tage** vor der geplanten Abfahrt.
- **Volle Rückerstattung** der Ticketkosten, wenn die Tickets **bis 14 Tage** vor der geplanten Abfahrt zurückgegeben werden.
- **Volle Rückerstattung** unabhängig vom Zeitpunkt der Stornierung, wenn der Reiseantritt durch höhere Gewalt verhindert wird.

Bei allen oberhalb genannten Stornoszenarien werden der Ticketpreis und alle zusätzlichen Gebühren (Mehrwertsteuer, Hafengebühren etc.) zurückerstattet.

3) Habe ich das Recht mein Ticket zu ändern?

Sie können Ihr Ticket bis 48 Stunden vor der geplanten Abfahrt ändern, vorausgesetzt es gibt Verfügbarkeit.

4) Was darf ich mit auf die Fähre nehmen, ohne Sondergebühren oder Aufschläge bezahlen zu müssen?

- Jeder Passagier hat das Recht ein Handgepäck mit einem Maximalgewicht von 50 kg mit an Board zu nehmen.
- Sollten Sie unter eingeschränkter Mobilität leiden, dürfen Sie zusätzlich zu Ihrem Handgepäck auch alle notwendigen Hilfsmittel (Rollstuhl etc.) mit auf die Fähre nehmen, die Ihnen eine selbständige Fortbewegung ermöglichen.

5) Wer ist im Falle von Beschädigung oder Verlust meines Reisegepäcks an Board zur Verantwortung zu ziehen?

Wenn Sie Ihr Gepäck in der dafür vorgesehenen Gepäcksaufbewahrung (oder Container) abgegeben und eine Quittung erhalten haben, ist die Reederei für etwaige Beschädigungen etc. verantwortlich.

6) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Fähre aufgrund eines technischen Defekts oder durch Verschulden seitens der Reederei verspätet vom Hafen ablegt?

Sollte die Verspätung neunzig (90) Minuten oder mehr betragen, haben Sie folgende Ansprüche:

- (a) Sie können von der Reise zurücktreten und erhalten eine Rückerstattung der bezahlten Kosten.
- (b) Sie haben die Möglichkeit an Board zu bleiben. So ist die Reederei für auftretende Kosten und Ihren Transfer zur gewünschten Destination verantwortlich.
- (c) Sie erhalten Verpflegung von der Fährgesellschaft, wenn die Verspätung länger als **4 Stunden** dauert und haben Anspruch auf Unterbringung auf der Fähre oder in einem Hotel, wenn verfügbar, falls die erwartete Abfahrt auf den nächsten Tag verschoben wird.
- (d) Sie erhalten eine Entschädigung in Höhe von **25 %** des Ticketpreises oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung), wenn Sie letztendlich mit der betroffenen Fähre, oder einer anderen, zu Ihrer gewünschten Destination gebracht werden und die Verspätung:
 - 1 Stunde bei einer geplanten Fahrzeit von bis zu 4 Stunden beträgt
 - 2 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 4 – 8 Stunden beträgt
 - 3 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 8 – 24 Stunden beträgt
 - 6 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von mehr als 24 Stunden beträgt

Sollten die Verspätung mehr als doppelt solange wie oben genannt betragen, haben Sie Anspruch auf 50 % der Ticketkosten.

- (e) Sie erhalten eine Entschädigung in Höhe des doppelten Passagierpreises und Rückerstattung des Fahrzeugtarifs oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung), wenn Sie nicht innerhalb von 24 Stunden nach der geplanten Abfahrt mit derselben oder einer anderen Fähre zu Ihrer gewünschten Destination gebracht werden

7) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Fähre aufgrund eines technischen Defekts oder durch Verschulden seitens der Reederei, während der Überfahrt, verspätet ankommt?

- Sie können von der verbleibenden Reise zurücktreten und erhalten eine Rückerstattung des Betrages der nicht verwendeten Tickets oder
- Sie setzen Ihre Reise wie geplant fort und erhalten eine Entschädigung in Höhe von **25 %** des Ticketpreises oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung), wenn die geplante Ankunft im Zielhafen mit folgender Verspätung erfolgt:
 - 1 Stunde bei einer geplanten Fahrzeit von bis zu 4 Stunden
 - 2 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 4 – 8 Stunden
 - 3 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 8 – 24 Stunden
 - 6 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von mehr als 24 Stunden

Sollten die Verspätung mehr als doppelt solange wie oben genannt betragen, haben Sie Anspruch auf 50 % der Ticketkosten.

Anspruch auf diese Entschädigungen haben Sie nur dann, wenn Sie ein offizielles Formular der Reederei vorlegen können, welches die Ursache der Verspätung und die verzögerten Ankunft erklärt. Dieses erhalten Sie während der Bekanntgabe der geänderten Ankunftszeit.

8) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt aufgrund eines technischen Defekts oder durch Verschulden seitens der Reederei in einem anderen Hafen unterbrochen wird, ich aber letztendlich doch zu meiner gewünschten Destination gebracht werde?

- Sie haben Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von **25 %** des Ticketpreises oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung), wenn Sie mit derselben oder einer anderen Fähre letztendlich zur Ihrer gewünschten Destination gebracht werden und die Verspätung:

- 1 Stunde bei einer geplanten Fahrzeit von bis zu 4 Stunden beträgt
- 2 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 4 – 8 Stunden beträgt
- 3 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von 8 – 24 Stunden beträgt
- 6 Stunden bei einer geplanten Fahrzeit von mehr als 24 Stunden beträgt

Sollten die Verspätung mehr als doppelt solange wie oben genannt betragen, haben Sie Anspruch auf 50 % der Ticketkosten.

9) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt aufgrund eines technischen Defekts oder durch Verschulden seitens der Reederei in einem anderen Hafen unterbrochen wird, ich aber nicht zu meiner gewünschten Destination gebracht werde und auch nicht von meinem Rücktrittsrecht Gebrauch gemacht habe?

- (a) Sie erhalten Verpflegung und Unterkunft von der Fährgesellschaft für die Dauer der Verspätung bis die Reise fortgesetzt wird an Board oder in einem Hotel, wenn verfügbar, sollte die Weiterfahrt auf den nächsten Tag verschoben werden.
- (b) Sie erhalten als Entschädigung den doppelten Preis des Tickets oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung).

Anspruch auf diese Entschädigungen haben Sie nur dann, wenn Sie ein offizielles Formular der Reederei vorlegen können, welches die Ursache der Unterbrechung erklärt. Dieses erhalten Sie während der Bekanntgabe durch die Crew.

10) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt aufgrund eines technischen Defekts oder durch Verschulden seitens der Reederei Verspätung hat oder gestrichen wird und ich dadurch meine Anschlussverbindung verpasse?

- Wenn Sie das Ticket der Weiterfahrt besitzen, informieren Sie bitte die Fährgesellschaft. Diese muss Sie in diesem Fall auf deren Kosten und Verantwortung auf die bestmögliche Art zu Ihrer finalen Destination bringen.

- Sie sollten Verpflegung und Unterkunft im entsprechenden Hafen erhalten – Kosten und Verantwortung müssen von der Reederei übernommen werden -, sollten Sie aufgrund der verpassten Weiterfahrt erst am nächsten Tag vom Ankunftshafen weiterreisen können. 6 Stunden danach geplant ist.

11) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt aufgrund von Schlechtwetter nicht wie geplant durchgeführt und abgesagt wird?

- Sie können Ihre Tickets umbuchen.

- Sie können an Board bleiben, sofern die Wetterbedingungen dies erlauben und der Kapitän die Situation als sicher einschätzt.

- Sie können von der Reise zurücktreten und erhalten volle Rückerstattung des Ticketpreises.

12) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt durch Verschulden seitens der Reederei gestrichen wird?

Sie haben Anspruch auf volle Rückerstattung oder eine andere Entschädigung Ihrer Wahl, wenn:

- Sie eine Woche vor der geplanten Abfahrt nicht über die Stornierung der Reise informiert wurden und auch keine Rückerstattung erhalten haben

oder

- Sie mindestens **12 Stunden** vor der geplanten Abfahrt nicht über die Stornierung informiert wurden und Sie auch nicht mit einer anderen Fähre/Reederei innerhalb von **12 Stunden** nach der geplanten Abfahrt zu Ihrer Destination gebracht wurden.

13) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn die Überfahrt aufgrund eines technischen Defekts oder Schadens der Fähre abgesagt wird?

- Sie müssen rechtzeitig von der Reederei informiert werden und haben die Möglichkeit mit einer anderen Fähre/Reederei innerhalb von 24 Stunden zu reisen (Verantwortung und Kosten werden von der Fährgesellschaft übernommen) oder Sie können von der Überfahrt zurücktreten und erhalten Rückerstattung der Ticketkosten.

- Wenn Sie nicht zu Ihrer Destination gebracht werden, aber auch nicht von der Reise zurücktreten möchten, haben Sie Anspruch auf Verpflegung durch die Fährgesellschaft, und auf Unterbringung auf der Fähre oder in einem Hotel, wenn verfügbar, falls die erwartete Abfahrt auf den nächsten Tag verschoben wird

- Entschädigung in Höhe des doppelten Wertes des Passagiertickets oder eine andere finanzielle Entschädigung (nur nach Vereinbarung), wenn die Fährgesellschaft Sie nicht **innerhalb von 24 Stunden** zu Ihrer geplanten Destination gebracht hat.

14) Welchen Anspruch auf Entschädigung habe ich, wenn mir der Zugang zu der Fähre verweigert wird, obwohl ich ein gültiges Ticket besitze?

- Sie erhalten eine Entschädigung in Höhe des dreifachen Wertes des Passagiertickets oder

– Sie haben das Recht auf den kürzesten Transfer zur Ihrer geplanten **Destination** (auf Kosten und Verantwortung der Fährgesellschaft), Anspruch auf Verpflegung durch die Fährgesellschaft, wenn die Verspätung länger als **4 Stunden** dauert und auf Unterbringung auf der Fähre oder in einem Hotel, wenn verfügbar, falls die erwartete Abfahrt auf den nächsten Tag verschoben wird oder eine Umbuchung auf eine andere Überfahrt Ihrer Wahl erfolgt. In diesem Fall erhalten Sie auch eine Rückerstattung in Höhe des Passagiertickets.

15) Wo kann ich mein Ticket zurückgeben?

Sie können Ihre Tickets bei den folgenden Stellen zurückgeben bzw. ändern: Im zuständigen Hafenzentrum, direkt bei der Reederei, in der ausstellenden Agentur oder in jedem beliebigen Büro, welches Passagier- und Fahrzeugtickets mit einer gültigen Quittung für die jeweilige Reederei ausstellen darf.

16) Wie erhalte ich die mir zugesprochene Rückerstattung und Entschädigung?

Sie müssen alle Tickets der betroffenen Reise spätestens **7 Tage nach** der geplanten Abfahrt entweder direkt bei der Reederei, im zuständigen Hafengebäude oder bei der ausstellenden Agentur abgeben.

17) Hat die Reederei noch andere Verpflichtungen mir gegenüber, die ich wissen muss?

Ja – Sie sollten wissen, dass die Reedereien zu Folgendem verpflichtet sind:

- Veröffentlichung der Fahrpläne mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln und rechtzeitige Bekanntgabe von allen notwendigen Informationen zu deren Ausführung.
- Bekanntgabe von Verspätungen aller Art, die die Abfahrts- oder Ankunftszeit betreffen unter Verwendung aller verfügbarer Mittel und Angabe der voraussichtlichen Dauer und Ursache.
- Bekanntgabe der Preise und von allen verfügbaren Nachlässen, gültig für die jeweilige Buchung, vor Ausstellung der Tickets. Der vom Kunden online gebuchte und bestätigte Preis, darf unter keinen Umständen bis zum festgelegten Termin der Bezahlung oder Ticketausstellung erhöht werden.
- Jeder Passagier muss über seine gesetzlich festgelegten Rechte und Pflichten informiert werden.

18) Was sind meine Pflichten als Passagier?

- Der Passagier muss sich spätestens 1 Stunde vor Abfahrt zur Einschiffung einfinden. Falls er mit einem Fahrzeug reist muss dieses mindestens 1.5 Stunden vor der geplanten Abfahrt für die Einschiffung bereit sein.
- Der Passagier darf nur den für ihn reservierten Sitzplatz verwenden und mit seinem Gepäck oder Eigentum andere Passagiere nicht von deren Sitzplatz berauben. Er muss sich an die Vorschriften des Kapitäns und der Besatzung in Bezug auf die Sicherheit, Ruhe, Ordnung und Sauberkeit an Board halten.
- Fahrgäste und Kraftfahrzeuge dürfen keine Waffen, Spreng-, Brand-, entzündliche sowie gefährliche Stoffe im Allgemeinen mit sich führen bzw. tragen.
- Der Passagier muss seine persönlichen Details sowie seine Kontaktdaten bekannt geben, um im Falle einer Änderung, Stornierung oder Verspätung kontaktiert werden zu können. Er muss außerdem die Ticketdetails auf deren Korrektheit überprüfen.

19) An welche Behörde muss ich mich richten, um eine Anzeige oder Beschwerde einzureichen, wenn der Anbieter seine Verpflichtungen nicht erfüllt?

- Anzeigen oder Beschwerden gegenüber des Anbieters, der ausstellenden Ticketagentur oder dem Hafengebäude, betreffend die Nicht-Erfüllung derer Pflichten wie im Gesetz 3709/2008 beschrieben, sowie alle daraus resultierenden Ansprüche müssen innerhalb von einer Frist von 2 Monaten eingereicht werden. Während der Reise muss das Formular an den zuständigen Offizier (vom Kapitän bestimmt) weitergegeben werden. Sie können das Formular an Board, im Hafengebäude oder bei der Hafenbehörde ausfüllen.
- Sollten Sie in einem Zeitraum von 2 Monaten nach der Einreichung keine Antwort oder entsprechende Stellungnahme zu Ihrem Antrag erhalten haben, können Sie das Formular erneut an die unten genannten Behörden weiterleiten:
 - a) Hafengebäude im Abfahrts- oder Ankunftshafen
 - b) **Griechisches Ministerium für Schifffahrt und die Ägäis** - Vorstand der inländischen Schifffahrt, wie auf dem entsprechenden Formular angegeben

20) In welchen Fällen können keine Forderungen oder Beanstandungen eingereicht werden?

Eine Beanstandung für Verspätungen, Unterbrechungen oder Stornierungen der Reise kann nicht eingereicht werden, wenn die Ursache aus Sicherheitsgründen und der Public Ordre gemäß den relevanten gesetzlichen Bestimmungen (par 3, Artikel 6th, Gesety 2932/01) gedeckt wird, oder die dafür zuständige Behörde und spezifisch die für die Bergung von Schiffen und Personen in Seenot zuständige Behörde solches bestimmt. Dies inkludiert auch mögliche Änderungen der Route aufgrund von Notsituationen und im Interesse der Öffentlichkeit.

21) Ich habe besondere Bedürfnisse und/oder eingeschränkte Mobilität. Wie kann ich sicher verreisen?

- Das Hafengebäudepersonal in Zusammenarbeit mit der Gesellschaft ist verpflichtet, kostenlose und sachgerechte Unterstützung bei der Ein- und Ausschiffung und während der Reise, sowie den entsprechenden Zugang zu allen Einrichtungen zu gewährleisten.
- Sollte Ihre speziell benötigten Hilfsmittel unter der Verantwortung des Unternehmens beschädigt werden oder verloren gehen, ist dieses verpflichtet alle Anstrengungen zu unternehmen, um Ihnen in der Zwischenzeit alle notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen und die entsprechende Ausstattung zu ersetzen und den Schaden zu erstatten.
- Informieren Sie das Unternehmen mindestens 48 Stunden vor dem Reiseantritt über Ihre Bedürfnisse und welche Unterstützung Sie benötigen.

Der rechtliche Rahmen für die Passagierrechte wurde zum ersten Mal durch das Gesetz 3709/2008 festgelegt und durch das Gesetz 4150/2013 erweitert. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte die Hafengebörder und die Griechische Verbraucherschutzzentrale.

Wir wünschen Ihnen eine Gute Reise!!!