

Nach der EU-Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr

Irish Ferries Charter – Reisetörung/-unterbrechung

Pflichten der Beförderungsgesellschaft im Fall einer Reiseunterbrechung/-störung

Die EU-Verordnung 1177/2010 ist am 18. Dezember 2012 in Kraft getreten. Diese Verordnung enthält die Rechte der Fahrgäste bei Annullierung und Verspätung, das Recht auf Betreuung und Entschädigung (in bestimmten Fällen) und, den Umgang mit Beschwerden und die allgemeinen Durchsetzungsvorschriften. Weitere Informationen zu dieser EU-Verordnung finden Sie unter

Großbritannien – Department of Transport (DfT) www.gov.uk/dft

Irland (Republic of Ireland): National Transport Authority: www.nationaltransport.ie

Das Recht auf Betreuung und Fürsorge

Wenn Sie im Fährhafen eintreffen und eine Annullierung oder eine Verspätung der Abfahrt Ihrer, im Voraus und für eine bestimmte Uhrzeit, gebuchten Überfahrt vorliegt haben Sie ein Anrecht auch Erfrischungen in einem angemessenen Verhältnis zu Ihrer Wartezeit. Die Bereitstellung dieser Erfrischungen ist abhängig von den vor Ort vorhandenen Einrichtungen und steht Ihnen eventuell nur an Bord der Fähre zur Verfügung.

Verspätungen oder Annullierungen

Wird Ihre gebuchte Überfahrt annulliert oder liegt eine Verspätung der Abfahrt von mehr als 90 Minuten vor, haben Sie das Recht, auf Ersatzung Ihres Ticketpreises oder auf eine Umbuchung auf eine andersweitige Überfahrt zu Ihrem Reiseziel ohne zusätzliche Kosten.

Bei einer verspäteten Ankunft am Endziel aufgrund technischer Probleme (ausgeschlossen sind Verspätungen, die auf schlechte Wetterverhältnisse oder höhere Gewalt zurückzuführen sind) haben Sie einen Anspruch auf Erstattung in Höhe von 25 % oder 50 % des Ticketpreises der betroffenen Überfahrt. Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der gesamten Reisedauer der Überfahrt, der Verspätungslänge und ist abhängig von den jeweiligen Umständen. Der Anspruch auf Erstattung besteht, egal ob es sich bei Ihrer Buchung um eine Erst- oder Umbuchung handelt.

Das Recht auf eine Unterbringung

Wird Ihre gebuchte Überfahrt (Überfahrten am Abend oder über Nacht) aufgrund einer technischen Störung oder aufgrund höherer Gewalt (ausgenommen Wetterverhältnisse) annulliert haben Sie solange Anspruch auf eine kostenlose Unterbringung bis eine andersweitige Überfahrt für Sie arrangiert wurde. Wenn es möglich ist, erfolgt die Unterbringung an Bord der Fähre. Alternativ können Sie auch eine Unterkunft an Land arrangieren. Die Kosten dieser Unterbringung sind erstattungsfähig (genehmigt von Irish Ferries nur gegen Vorlage einer offiziellen Quittung über die Unterbringungskosten). Erstattungen der Unterbringungskosten sind auf € 80,- pro Person und Nacht und auf maximal 3 Nächte beschränkt.

Erstattungen und Entschädigungen

Anträge auf Erstattungen Ihrer zusätzlichen Kosten sollten in Schrift an Irish Ferries geschickt werden (Kontakt Daten siehe unten). Diese Anträge sollten in Verbindung zu Buchungen stehen, die direkt über Irish Ferries, über ein Reisebüro oder einen Reiseveranstalter getätigt wurden. Sollten Sie über ein Busunternehmen gebucht haben, richten Sie Ihre Beschwerde bitte an dieses. Wenn Sie mit einem Sail/Rail Ticket reisen und Ihre Zugfahrt unterbrochen wird oder ausfällt, dann senden Sie Ihre Beschwerde bitte direkt an das Zugunternehmen. Für eine Störung oder Unterbrechung Ihrer Fährüberfahrt senden Sie Ihre Beschwerde bitte direkt an Irish Ferries.

Bitte versichern Sie sich, dass Sie Ihrem Schreiben Kopien aller ausgestellten Tickets und alle Quittungen und Belege ihrer zusätzlichen Kosten z.B. für die Unterkunft, beilegen.

Umgang mit Beschwerden

Jegliche Art von Beschwerden, die diese Verordnung betreffen sollten in erster Distanz an Irish Ferries (Mitarbeiter am Fährterminal oder ein Crewmitglied an Bord) gerichtet werden. Unter dieser Verordnung ist jeder Beförderer dazu verpflichtet ein zugängliches System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten und Pflichten zu errichten oder zu erhalten.

Eine Beschwerde muss innerhalb von 2 Monaten, beginnend mit dem Tag für den der Service gebucht war, eingereicht werden. Der Veranstalter ist dazu verpflichtet, den Eingang der Beschwerde innerhalb eines Monats nach Erhalt zu bestätigen, unabhängig davon ob die Beschwerde fundiert ist, abgelehnt wird oder noch in Bearbeitung ist. Die maximale Bearbeitungszeit beträgt 2 Monate.

Wenn Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet und/oder gelöst wurde, können Sie sich an eine dafür zuständige Beschwerdestelle richten. In Großbritannien ist ABTA Ltd zuständig für alle Beschwerden, die diese EU-Verordnung betreffen und in Irland ist die National Transport Authority zuständig für Ihre Belange bezüglich der EU-Verordnung. Beide Stellen werden Ihre Beschwerde und die Grundlagen prüfen und Ihnen in angemessener Zeit eine Antwort zukommen lassen. Nur Beschwerden, die zuvor vom Beförderer bearbeitet wurden, werden anerkannt.

Irish Ferries:
Customer Support Dept.
Head Office
Ferryport
Alexandra Road
Dublin 1
Ireland
Tel.: +353 1 607 5700
E-mail: customersupport@irishferries.com

National Transport Authority
Harcourt Lane
Dublin 2
Tel.: +353 1 8798300
E-mail: info@nationaltransport.ie

ABTA Ltd
31 Park Street
London SE1 9EQ
UK
Tel.: +44 203 117 0599
E-mail: consumer.affairs@abta.co.uk

Bitte beachten Sie:

Sollten Sie Beschwerden haben, wenden Sie sich bitte direkt an unsere Mitarbeiter vor Ort, am Hafen oder an unsere Schiffsbesatzung an Bord.

Bitte beachten Sie, dass es sich hier um eine Übersetzung der Originalverordnung aus dem Englischen handelt und keine rechtliche Grundlage darstellt.