



Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 über die
Fahrgastrechte im Schiffsverkehr


Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

A) Anspruch auf Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen

Vorbehaltlich der Zugänglichkeit (Abschnitt G) bietet die Reederei innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs für mobilitätseingeschränkte Personen in ihren Hafenanlagen, beim Ein- und Ausschiffen und an Bord ihrer Schiffe kostenlose Hilfeleistungen an. Diese Hilfeleistungen werden, wenn möglich, an die individuellen Bedürfnisse der Personen angepasst. Diese Hilfeleistungen sind wie folgt anzumelden.

B) Entgegennahme von Meldungen

Die Beantragung für das Erbringen von Hilfeleistungen kann erfolgen:

- Persönlich bei den Fahrkartenausgaben in den Terminals Emden und Eemshaven (Kennzeichnung: „Meldestelle für Hilfeleistungen“)
- per Telefon: ServiceCenter : 01805-180 182 (montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr)
- per Mail: info@ag-ems.de
- über das Kontaktformular auf unserer Internetseite (www.ag-ems.de)

C) Anlaufstellen für Hilfeleistungen

Anlaufstellen für mobilitätseingeschränkte Personen sind die mit „Meldestelle für Hilfeleistungen“ gekennzeichneten Fahrkartenausgaben in den Fährterminals:


- Emden-Außenhafen Terminal „Fährhaus“
- Eemshaven (NL) „Borkumlijn“ Terminal „Fährhaus“

D) Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

Die Reederei erbringt für mobilitätseingeschränkte Personen die oben genannten Hilfeleistungen, vorausgesetzt dass der Hilfsbedarf **spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt**, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wird und die mobilitätseingeschränkte Person sich **60 Minuten vor Abfahrt** bei der Meldestelle für Hilfeleistungen im Terminal einfindet.

E) Fahrkarten und nicht diskriminierende Beförderungsbedingungen

Linienfahrkarten (Pendelverkehr zwischen Emden / Eemshaven (NL) und Borkum)
Der Übersetzerverkehr zwischen dem Festland und der Nordseeinsel fällt nicht unter den Nahverkehrs begriff des SGB IX. Aus diesem Grunde ist eine unentgeltliche



Beförderung von Schwerbehinderten auf unseren Schiffsstrecken nach den Bestimmungen dieses Gesetzes nicht möglich.

Unverändert frei befördert wird gemäß § 145 Abs. 2 des Gesetzes eine Begleitperson oder ein Hund von Schwerbehinderten, sofern diese/dieser notwendig ist und das Erfordernis der ständigen Begleitung im Ausweis des Schwerbehinderten eingetragen ist. Ferner werden neben Handgepäck, Krankenfahrstühle auch sonstige orthopädische Hilfsmittel frei befördert, wenn ein entsprechender Vermerk (Kennzeichen G oder B) im Ausweis eingetragen ist. Die Begleitperson erhält ihre Fahrkarte im Terminal Emden oder Eemshaven an den jeweiligen Fahrkartenschaltern gegen Vorlage des Ausweises.

Ausflugsschiffe

Jeder Fahrgast benötigt eine Fahrkarte. Im Gegensatz zu den Linienschiffen benötigt auch die Begleitperson eine kostenpflichtige Fahrkarte. Sofern die Beförderung der mobilitätseingeschränkten Person möglich ist (siehe Abschnitt G „Zugänglichkeit“), werden benötigte Mobilitätshilfen frei befördert, wenn ein entsprechender Vermerk (Kennzeichen G oder B) im Ausweis eingetragen ist.

F) Anreise zum Terminal Emden-Außenhafen

Mit der Bahn

Der Bahnhof Emden-Außenhafen ist barrierefrei und grenzt direkt an das Fährterminalgelände (Borkum). Zum Fahrkartenschalter im „Fährhaus“ sind es ca. 30 Meter, wobei eine Straße mit Zebrastreifen zu passieren ist.

Für die Anmeldung von Hilfeleistungen für die Bahnfahrt wenden Sie sich bitte an die DB Mobilitätsservice-Zentrale unter 0180 6 512 512 (gebührenpflichtig). Weitere Kontaktmöglichkeiten erhalten Sie auf der Internetseite der Bahn (www.bahn.de).

Mit dem Taxi

Taxen können direkt bis zum jeweiligen Terminal vorfahren.

Mit dem PKW

Schwerbehinderte mit entsprechendem Ausweis können zum Be- und Entladen direkt bis zum Terminal vorfahren. Auf den ausgeschilderten Borkum-Parkplätzen („Insel-P-Borkum“) stehen kostenpflichtige Behindertenparkplätze zur Verfügung.


Mit dem Linienbus(ÖPNV)


Die Haltestellen in Emden-Außenhafen befinden sich auf dem Terminalgelände in unmittelbarer Nähe des „Fährhaus“ (Borkumverkehr). Auf dem Weg zum Fährhaus ist eine Straße mit Zebrastreifen zu passieren.

Für die Anmeldung von Hilfeleistungen für die Busfahrt wenden Sie sich bitte an die Weser-Ems Busverkehr GmbH (www.weser-ems-bus.de) bzw. an den Stadtverkehr Emden (www.stadtwerke-emden.de)

G) Zugänglichkeit

Fährterminals Emden-Außenhafen und Eemshaven (NL)

Alle Terminals sind barrierefrei. Es ist jeweils ein behindertengerechtes WC vorhanden (Kennzeichnung: ). Den Schlüssel erhalten Sie bei den Fahrkartenausgaben.

Anlaufstelle für Hilfeleistungen ist jeweils die Fahrkartenausgabe in der Empfangshalle (Kennzeichnung: „ Meldestelle für Hilfeleistungen“) der Terminals.

Zugang zu den Schiffen


Der Zugang zu den Fähren im Borkum-Linienvverkehr erfolgt jeweils über barrierefreie Passagierbrücken. Bei niedrigem Wasserstand kann die Neigung der Passagierbrücke steil sein. Bitte melden Sie sich dann ggf. vorab an der Meldestelle für Hilfeleistungen im Terminal.

Beim Katamaran ist die Mitnahme von Elektrorollstühlen leider nicht möglich.

Der Zugang zu den Ausflugsschiffen (kleinere Fahrgastschiffe) ist nur bedingt für mobilitätseingeschränkte Personen tauglich. In der Regel ist der Zugang mit einem normalen Rollstuhl eingeschränkt möglich. Die Mitnahme von Elektrorollstühlen ist leider nicht möglich. Bitte informieren Sie sich vorab unter den in Abschnitt B genannten Möglichkeiten.

Hilfeleistung beim Zugang zum Schiff wird von der Meldestelle für Hilfeleistungen im Terminal, in Absprache mit der mobilitätseingeschränkten Person, organisiert. Die Hilfeleistung erfolgt in der Regel durch das Schiffspersonal an Bord.

Linienchiffe

Beim barrierefreien Einschiffen über die Passagierbrücke (wie oben beschrieben) gelangt der Gast in die Eingangshalle. Dort befindet sich auf allen Linienchiffen ein behindertengerechtes WC. Von dieser Eingangshalle gelangen Sie barrierefrei in den auf dem gleichen Deck befindlichen Salon (Fahrgastraum). Dort befindet sich die Restauration und es stehen für mobilitätseingeschränkte Personen gut erreichbare Plätze zur Verfügung (Kennzeichnung: ). Da die Schiffe (Ausnahme MS „Ostfriesland“) nicht mit Fahrstühlen ausgestattet sind, ist ein Wechsel auf höher oder tiefer gelegene Decks nicht möglich. Auf dem Schiff wenden Sie sich für Hilfeleistungen bitte an das Bordpersonal.

Mit dem PKW nach Borkum

Wenn Sie mit dem Pkw zur Insel Borkum übersetzen möchten, buchen Sie bitte rechtzeitig (siehe Abschnitt D) ihre Hin- und Rückfahrt. Dann besteht die Möglichkeit Ihren Pkw so an Deck zu stauen, dass Sie genügend Platz zum Ein- und Aussteigen haben. Da die Schiffe (Ausnahme MS „Ostfriesland“) nicht mit Fahrstühlen ausgestattet sind, ist ein Wechsel auf höher oder tiefer gelegene Decks nicht möglich. Sie können aber, nach vorheriger Absprache, vor Abfahrt über die Passagierbrücke barrierefrei in den Fahrgastraum gelangen und nach dem Anlegen wieder ins Auto.



Ausflugsschiffe

Für mobilitätseingeschränkte Personen sind die Ausflugsschiffe (z. B. Wappen von Borkum) aufgrund ihrer jeweiligen Bauart nur bedingt geeignet. Auf diesen Schiffen gibt es bauartbedingt leider kein behindertengerechtes WC. Da die Schiffe nicht mit Fahrstühlen ausgestattet sind, ist ein Wechsel auf höher oder tiefer gelegene Decks nicht möglich. Auf dem Schiff wenden Sie sich für Hilfeleistung bitte an das Bordpersonal. Bitte nehmen Sie vorab Kontakt mit uns auf, um ihren gewünschten Ausflug zu planen.

**Wir wünschen Ihnen eine angenehme
und entspannte Überfahrt!**