



# PASSAGIER REKLAMATIONEN



DFDS.DE



DFDS  
SEAWAYS

# PASSAGIER REKLAMATIONEN

Wenn während Ihrer Reise ein Problem auf einem unserer Schiffe oder bei anderen damit zusammenhängenden Leistungen auftritt, die Sie über DFDS Seaways erworben haben, müssen Sie dies uns oder unseren Leistungsträgern sofort melden.

Wir oder unser Leistungsträger werden uns umgehend um die Lösung des Problems bemühen.

Wenn Ihr Gepäck oder Fahrzeug beschädigt wurde, müssen Sie uns darüber informieren bei:

- sichtbaren Schäden: vor oder während der Ausschiffung, und
- Verlusten oder nicht sichtbaren Beschädigungen: innerhalb von 15 Tagen nach der Ausschiffung.

a) Wenden Sie sich an das Kundenservice-Center an Bord

Wenn Sie sich auf dem Schiff befinden, wenden Sie sich bitte an das dortige Kundenservice-Center. Unsere Mitarbeiter werden alles in ihrer Macht Stehende tun, um Lösungen für die Probleme an Bord zu finden, und Sie für Erfahrungen, die nicht Ihren Erwartungen entsprechen, zu entschädigen. Somit sind wir in der Lage uns sofort um das Problem zu kümmern und, soweit möglich, eine Lösung für Sie zu finden.

b) Wenden Sie sich an das Hotel/die Ferienanlage  
Sollten Sie Fragen bezüglich Ihrer Unterkunft und dergleichen am Urlaubsort haben, wenden Sie sich an das Hotel/die Rezeption der Ferienanlage oder an die DFDS Seaways-Verkaufsstelle, bei der Sie gebucht haben. Beanstandungen können abgewiesen werden, wenn Sie sich während Ihres Aufenthaltes nicht, wie oben beschrieben, mit der entsprechenden Stelle in Verbindung gesetzt und somit DFDS Seaways keine Chance gegeben haben, Mängel zu beheben.

c) Wenden Sie sich nach Ihrer Rückkehr an den Kundenservice

Im unwahrscheinlichen Fall, dass ein Problem nicht an Bord oder an Ihrem Urlaubsort gelöst werden konnte, und falls Sie der Meinung sind, Grund zu einer Beschwerde zu haben, wenden Sie sich bitte telefonisch oder schriftlich an unseren Kundenservice. Wir bitten Sie, uns innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem Sie den Mangel bemerkt haben (oder nachdem Sie von uns über die Änderung/Stornierung informiert wurden) zu kontaktieren, spätestens jedoch 2 Monate nach dem Reisedatum oder an dem eine Dienstleistung hätte erbracht werden sollen. Ausgenommen davon sind Fälle, die im Athener Übereinkommen aufgeführt sind, und bei denen die schriftliche Mitteilung innerhalb einer kürzeren, im Abkommen festgelegten Frist eingereicht werden muss. Andernfalls verlieren Sie Ihr Anspruchsrecht.

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich per E-Mail an unseren Kundenservice senden: [post@dfds.com](mailto:post@dfds.com) oder uns telefonisch unter + 49 (0) 40 38 903-71 erreichen. Bei einer schriftlichen Beschwerde, geben Sie bitte Ihre Buchungsnummer in der Betreffzeile der E-Mail an und teilen Sie uns die Telefonnummer(n) mit, unter der/denen Sie tagsüber und abends erreichbar sind. Dadurch können wir der Angelegenheit in angemessener Form nachgehen und Ihnen schnellstmöglich eine vollständige Rückmeldung geben.

## EU VERORDNUNG 1177/2010

Wenn Sie eine Beschwerde bezüglich Ihrer Passagierrechte gemäß EU Verordnung 1177/2010 an DFDS Seaways einreichen möchten, müssen Sie dies innerhalb von 2 Monaten vom Datum, an dem die Dienstleistung erbracht wurde oder hätte erbracht werden sollen tun. Innerhalb eines Monats

nach Eingang der Beschwerde wird DFDS Seaways Ihnen mitteilen, ob Ihrer Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Die Bearbeitungszeit für die endgültige Antwort wird nicht mehr als 2 Monate vom Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde betragen.

Innerhalb Deutschlands kann, wenn die Beschwerde nicht auf diesem Weg geklärt werden kann oder wenn DFDS Seaways nicht innerhalb von 2 Monaten seit Eingang der Beschwerde eine endgültige Antwort gegeben hat, die Beschwerde an die zuständige unabhängige Schlichtungsstelle weitergeleitet werden. Es ist zu erwarten, dass die Beschwerde in einer dieser Phasen geklärt wird.

Ist dies jedoch nicht möglich, wird die Beschwerde zur Untersuchung an die Nationale Durchsetzungsstelle weitergeleitet, die darüber entscheidet, ob ein Verstoß gegen die EU Verordnung stattgefunden hat. In Deutschland ist das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) die Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Schiffs- und Busverkehr. Alle Beschwerden, die von der unabhängigen Schlichtungsstelle als Verstoß gegen die Verordnung bestätigt wurden, werden an die Nationale Durchsetzungsstelle weitergeleitet.

## **NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLE**

Das Eisenbahn-Bundesamt (EAB) trägt die Verantwortung für die Klärung, ob in den jeweiligen Fällen ein Verstoß gegen eine EU Verordnung vorliegt, und ist verpflichtet notwendige Maßnahmen zu treffen, um die Einhaltung der EU Verordnung sicherzustellen. Das Eisenbahn-Bundesamt (EAB) handelt weder auf Grund von Ansprüchen auf eine Entschädigung Einzelner, noch übernimmt es die Rolle einer Beschwerdestelle.

Kontaktinformationen für das Eisenbahn-Bundesamt:

Tel.: +49 (0) 228 30795-400 (Bürgertelefon)

E-Mail: [poststelle@eba.bund.de](mailto:poststelle@eba.bund.de)

Jegliche Beschwerden seitens der Passagiere, die direkt von einem Passagier oder einer Gruppe von Passagieren unter dieser Verordnung erhalten wurden müssen zuerst an den betroffenen Dienstleistungsanbieter durch dessen internes Beschwerdeverfahren eingereicht werden, es sei denn, es handelt sich um einen schwerwiegenden Verstoß.

## **WEITERE INFORMATIONEN**

Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte im Eisenbahn-, Schiffs- und Busverkehr

Tel.: +49 (0) 228 9826-0

Fax: +49 (0) 228 9826-199

E-Mail: [poststelle@eba.bund.de](mailto:poststelle@eba.bund.de)

Allgemeine Anfragen: [poststelle@eba.bund.de](mailto:poststelle@eba.bund.de)

Website des EBA: [www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)

