



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 eigenen Zubringerbussen, 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 an Ticketschaltern in den Terminals Norddeich, Norderney und Juist (Kennzeichnung: „ Meldestelle für Hilfeleistungen“)
- per Telefon: 04931 – 987 0
- per E-Mail: info@inselfaehre.de

C) Anlaufstellen für Hilfeleistungen

Anlaufstellen für mobilitätseingeschränkte Personen sind die mit „ Meldestelle für Hilfeleistungen“ gekennzeichneten Ticketschalter in den Inselfähre-Terminals:

- Norddeich Ostterminal für Norderney/Ausflug (6:00 bis 18:15 Uhr)
- Norddeich Westterminal für Juist (60 Minuten vor Abfahrt geöffnet)
- Norderney Hafenterminal (6:00 bis 18:00 Uhr)
- Juist Hafenterminal (60 Minuten vor Abfahrt geöffnet)

D) Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

- Der Hilfsbedarf muss **spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt**, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet werden.
- Die mobilitätseingeschränkte Person muss sich **60 Minuten vor Abfahrt** bei der Meldestelle für Hilfeleistungen im Terminal einfinden.

Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

E) Tickets und nicht diskriminierende Beförderungsbedingungen

Inselfähre (Linienverkehr zwischen Norddeich und Norderney/Juist)

Auf den Inselfähre zu den ostfriesischen Inseln Norderney und Juist erhalten Personen eine kostenlose Fahrkarte, wenn sie vor Fahrtantritt am Ticketschalter einen gültigen Schwerbehindertenausweis mit entsprechendem Merkzeichen und ein Beiblatt mit gültiger Wertmarke vorlegen.

Mit Eintrag „B“ erhält auch eine Begleitperson (ggf. auch Hund) unentgeltlich am Ticketschalter eine Fahrkarte.

Ferner werden neben Handgepäck und Krankenfahrstühlen auch sonstige orthopädische Hilfsmittel frei befördert, wenn ein entsprechender Vermerk (Kennzeichen G oder B) im Ausweis eingetragen ist.

Inselparker Bus-Shuttle

Die Beförderung im Inselparker Bus-Shuttle (Pendelverkehr in Norddeich zwischen Parkplätzen und Fährterminal) ist für Schwerbehinderte mit Eintrag G oder B im Ausweis als freiwillige Leistung kostenlos. Bei einem B im Ausweis gilt das auch für die Begleitperson.

F) Anreise zum Terminal Norddeich

Mit der Bahn

Der Bahnhof Norddeich Mole ist barrierefrei und grenzt direkt an das Inselfähre - Terminal (Norderney- und Inseltouristik-Ausflugsfahrten). Zum Westterminal (Inselfähre Juist) sind es ca. 200 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 Inselfähre-Terminal vorfahren. Auf dem ausgeschilderten Inselparker P3 stehen kostenpflichtige Behindertenparkplätze zur Verfügung. Von den zentral gelegenen, ausgeschilderten Haltestellen pendelt der Inselparker Bus-Shuttle (siehe Abschnitt G „Zugänglichkeit“) zu den beiden Inselfähre-Terminals (Norderney und Juist).

Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

Mit dem Linienbus (ÖPNV)

Die Haltestelle befindet sich mittig zwischen dem Ostterminal (Inselfähre Norderney- und Inseltouristik Ausflugsfahrten) und dem Westterminal (Inselfähre Juist) in maximaler Entfernung von ca. 400 Meter. Auf dem Weg zum Westterminal 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).

G) Zugänglichkeit

Inselfähre-Terminals Hafen Norddeich, Hafen Norderney und Hafen Juist

Alle Terminals sind barrierefrei. Es ist jeweils ein behindertengerechtes WC vorhanden (Kennzeichnung: ) und mit einem Euroschlüssel zu öffnen. Alternativ erhalten Sie den Schlüssel an den Ticketschaltern.

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

Zugang zu den Inselfähren

Der Zugang zu den Inselfähren im Norderney- und Juist-Linienverkehr 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.

Bei „Spätabfahrten“ (Abfahrten nach 18:15 Uhr) kommt regelmäßig ein kleines Fahrgastschiff zum Einsatz. Bitte sprechen Sie uns für Hilfeleistungen für diese Abfahrt rechtzeitig (siehe Abschnitt D) vorher an.

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.

Zugangsbedingungen und Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

Passagierbrücke

Beim barrierefreien Einschiffen über die Passagierbrücke (wie oben beschrieben) gelangt der Gast in die Eingangshalle. Dort befindet sich auf allen Inselfähren 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 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.

Bei „Spätabfahrten“ (Abfahrten nach 18:15 Uhr) kommt regelmäßig ein kleines Fahrgastschiff zum Einsatz. Bitte sprechen Sie uns für Hilfeleistungen für diese Abfahrt rechtzeitig (siehe Abschnitt D) vorher an.

Mit dem PKW nach Norderney

Wenn Sie mit dem PKW zur Insel Norderney übersetzen möchten, informieren Sie uns bitte rechtzeitig (siehe Abschnitt D). Dann besteht die Möglichkeit, Ihren Pkw so an Deck zu parken, dass Sie genügend Platz zum Ein- und Aussteigen haben. Auf dem Autodeck gibt es keine Restauration, kein behindertengerechtes WC (außer FRISIA IV) und keine komplett wettergeschützten Bereiche. Da die Schiffe 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 zum Auto.

Inselparker Bus-Shuttle zwischen den Parkplätzen P1/2, P3 und Terminal

Es werden Niederflurbusse mit seitlichen Einstiegstüren eingesetzt. Sie sind in der Regel zur Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen geeignet. Sie verfügen über eine Fläche für zwei Rollstühle. Die Hilfeleistung erfolgt in der Regel durch den/die Busfahrer/in.

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