

## Bargeldlose Zahlung von Schleusenentgelten – Antworten auf häufige Fragen

Stand 25.03.2021

### Inhalt

1.	Grundsätzliches .....	2
1.1	Wann muss ich für eine Schleusung bezahlen? .....	2
1.2	Was bedeutet „direkt vor der Schleusung“? Wann muss ich bezahlen?.....	2
1.3	Kann ich auch noch in der Schleusenkammer bezahlen? .....	2
1.4	Was ist eine veröffentlichte Ausnahme von der Entgeltspflicht? .....	2
1.5	Was ist eine schriftlich erteilte Ausnahme von der Entgeltspflicht? .....	2
1.6	Ich betreibe ein Traditionsschiff. Darf ich im Rahmen der Kulturförderung kostenlos schleusen?.....	2
1.7	Ich habe mir ein Boot gemietet. Muss ich für ein gewerbliches Fahrzeug bezahlen? .....	3
1.8	Muss ich wirklich vor jeder Schleusung an der Schleuse anrufen oder mich per Funk anmelden? .....	3
1.9	Ich möchte eine Jahreskarte kaufen. Wie geht das?	
2.	Zur Benutzung des Bezahlsystems .....	3
2.1	Mein Name wird bei Lastschriftzahlung nicht akzeptiert. Warum?.....	3
2.2	Wie soll ich den Fahrzeugnamen oder die Beschreibung angeben?.....	3
2.3	Ich möchte für mehrere Fahrzeuge in einem Verband bezahlen. Was muss ich angeben? .....	3
2.4	Wie kann ich für mehrere Fahrzeuge meines Vereins bezahlen, die nicht im Verband fahren? .....	4
2.5	Ich traue mir eine Bezahlung per Telefon nicht zu und möchte keine Jahreskarte bestellen. Was kann ich tun? .....	4
3.	Organisatorisches im Normalfall.....	4
3.1	Was soll ich mit der Bestätigungs-SMS tun? .....	4
3.2	Ich habe keine Bestätigungs-SMS erhalten. Was soll ich tun?.....	4
4.	Organisatorisches im Sonderfall.....	4
4.1	Ich habe meine Jahreskarte vergessen. Was muss ich tun?.....	4
4.2	Ich habe meine Jahreskarte verloren. Was muss ich tun? .....	4
4.3	Meine Jahreskarte wurde gestohlen. Was muss ich tun? .....	5
5.	Fragen zur Datenverarbeitung und zum Zahlungsablauf.....	5
5.1	Bezahlung per Bankeinzug: Was geschieht mit meinen Daten? Wer sieht sie? Wie werden Sie verwendet? .....	5
5.2	Bezahlung per Kreditkarte: Was geschieht mit meinen Daten? Wer sieht sie? Wie werden Sie verwendet? .....	5
6.	Umgang mit Problemen .....	5
6.1	Ich hatte ein Problem bei der Bezahlung. Was soll ich tun. ....	5
6.2	Wieso kann mir die Bedienerin oder der Bediener am Telefon nicht sagen, wo der Fehler liegt? .....	5
6.3	Wohin kann ich mich mit Fragen, Anregungen und Kritik wenden?.....	6
6.4	Wo finde ich die aktuelle Version dieses Frage-Antwort-Katalogs?.....	6

## 1. Grundsätzliches

### 1.1 Wann muss ich für eine Schleusung bezahlen?

Private und gewerbliche Nutzungen der Stauschleusen (Ernst-August-Kanal, Harburger Hafen, Tatenberg) sind immer entgeltpflichtig, wenn keine veröffentlichte oder schriftlich erteilte Ausnahme vorliegt. Grundsätzlich muss vor jeder Schleusung aus Richtung Elbe bezahlt werden und eine Schleusung muss vor Einfahrt in die Schleusenkammer bezahlt sein. Dies ist entweder durch den vorherigen Erwerb einer Jahreskarte oder die Bezahlung einer Einzelnutzung über das bargeldlose telefongestützte Bezahlssystem möglich.

Ist das Bezahlssystem für Schleusenentgelte deaktiviert, müssen keine Entgelte bezahlt werden. In diesem Fall erfolgt eine eindeutige Ansage unter der Rufnummer des Bezahlsystems.

### 1.2 Was bedeutet „direkt vor der Schleusung“? Wann muss ich bezahlen?

Bei Einzelnutzungen muss ein zeitlicher Zusammenhang zwischen Bezahlung und Schleusung erkennbar sein. Gut ist ein Vorlauf von einer halben Stunde oder weniger vor Ankunft an der Schleuse. Allgemein gültige Aussagen sind hier aber schwer zu treffen.

Direkt vor der Schleusung bedeutet zum Beispiel:

- Für Tatenberg unmittelbar vor Einfahrt in die Dove-Elbe;
- Für die Ernst-August-Schleuse während eines kurzen Stopps im Spreehafen oder im Klütjenfelder Hafen;
- Für die Harburger Hafenschleuse auf der Elbe, 10 Minuten vor Erreichen der Einfahrt zur Schleuse.

Auf keinen Fall sollen Sie sich oder Andere zum Bezahlen in Gefahr bringen!

### 1.3 Kann ich auch noch in der Schleusenkammer bezahlen?

Nein, eigentlich nicht, denn der Schleusenvorgang beginnt bereits mit Freigabe der Einfahrt in die Schleusenkammer. Das Entgelt ist mit dem Einfahren bereits fällig. Das zuständige Bedienpersonal kann Sie lediglich in Ausnahmefällen auffordern, vor Beginn des Schleusenvorgangs zu bezahlen. In einem solchen Fall wird der Schleusenvorgang bis zum Abschluss der Bezahlung nicht fortgesetzt.

Unter keinen Umständen dürfen Sie während des Schleusenvorganges bezahlen, da dies äußerst gefährlich ist, und Sie verpflichtet sind, dem Schleusenvorgang Ihre Aufmerksamkeit zu widmen.

### 1.4 Was ist eine veröffentlichte Ausnahme von der Entgeltspflicht?

Veröffentlichte Ausnahmen von der Entgeltspflicht können Sie den jeweils gültigen Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Brücken und Schleusen der HPA entnehmen.

Beispiele sind Behördenfahrzeuge sowie Werfteingänge oder Probefahrten ohne Ladungsveränderung.

### 1.5 Was ist eine schriftlich erteilte Ausnahme von der Entgeltspflicht?

Eine Ausnahme von der Entgeltspflicht, die nicht veröffentlicht ist, muss Ihnen von der HPA offiziell ausgestellt werden. Sie müssen diese Ausnahmegenehmigung bei der Schleusung mitführen und vorzeigen können.

### 1.6 Ich betreibe ein Traditionsschiff. Darf ich im Rahmen der Kulturförderung kostenlos schleusen?

Nur, wenn eine schriftliche Ausnahme von der Entgeltspflicht der HPA vorliegt und mitgeführt wird. Sonst nicht.

### 1.7 Ich habe mir ein Boot gemietet. Muss ich für ein gewerbliches Fahrzeug bezahlen?

Entscheidend sind das Fahrzeug und die Nutzung. Fahren Sie mit einem gemieteten Boot (Tragfähigkeit unter 15 Tonnen) in Ihrer Freizeit, fällt nur das Entgelt für eine private Nutzung an. Haben Sie das Boot gemietet, um gewerblich Personen oder Waren zu befördern wie in der Hafennutzungsordnung beschrieben, bezahlen Sie bitte entsprechend der Kapazität.

### 1.8 Muss ich wirklich vor jeder Schleusung an der Schleuse anrufen oder mich per Funk anmelden?

Ja und Nein: Wir können keine Schleusung garantieren, wenn unser Bedienpersonal nicht auf Sie aufmerksam wird. Wird „Schleuse in Vorbereitung“ (1x rot) signalisiert, ist eine Anmeldung nicht nötig. Sollten mehrere Fahrzeuge an einer Schleuse warten, und „Schleuse in Vorbereitung“ wird nicht signalisiert, darf gerne abgesprochen werden, ob bereits eine Schleusung angemeldet wurde. Wenn nicht, genügt ein einzelner Anruf.

### 1.9 Ich möchte eine Jahreskarte kaufen. Wie geht das?

Jahreskarten können neben den bekannten Methoden (bei der HPA telefonisch oder per Mail und beim LSBG persönlich) inzwischen auch über das telefongestützte Bezahlungssystem bezahlt und bei der HPA sofort verwendet werden. Um Schleusen des LSBG zu nutzen, benötigen Sie jedoch eine gedruckte Jahreskarte oder die per SMS erhaltene ID, die auch das Verfahren bei zukünftigen Schleusungen bei der HPA vereinfacht. Um Ihre gedruckte Jahreskarte zu erhalten, senden Sie eine E-Mail an [Jahreskarten-Schleusen@hpa.hamburg.de](mailto:Jahreskarten-Schleusen@hpa.hamburg.de) oder falls nicht möglich rufen Sie unter der Telefonnummer 040 42847 4803 an. Sie benötigen folgende Informationen:

- Identifikationsnummer Ihrer Bezahlung (wird in der Bestätigungs-SMS ausgewiesen als ID),
- Name des Fahrzeugs wie bei der Bezahlung angegeben,
- Ihre Adresse für den Versand der Karte.

Sollten Sie keine Bestätigung per SMS erhalten haben, teilen Sie statt der ID bitte Uhrzeit und Datum der Bezahlung sowie die Telefonnummer, die zur Bezahlung verwendet wurde, mit.

## 2. Zur Benutzung des Bezahlungssystems

### 2.1 Mein Name wird bei Lastschriftzahlung nicht akzeptiert. Warum?

Das Bezahlungssystem prüft, ob ein Vor- und Nachname angesagt wurde. Ist die Pause zwischen den Namen sehr kurz, werden sie als einzelner Name verstanden. Dies ist aus Gründen der Zahlungssicherheit nicht zulässig und muss leider abgelehnt werden. Machen Sie daher bitte eine kurze Pause zwischen Ihrem Vor- und Nachnamen.

### 2.2 Wie soll ich den Fahrzeugnamen oder die Beschreibung angeben?

Am besten geben Sie den Namen an, der auf dem Fahrzeug geschrieben steht. Gerne können Sie auch weitere Merkmale nennen, wenn es sich um einen gängigen Bootsnamen handelt. Sollte ihr Fahrzeug keinen (sichtbaren) Namen haben, geben Sie eine möglichst aussagekräftige Beschreibung an.

Zum Beispiel „weißes Motorboot mit 25 PS“ wirft mehr Fragen auf, als es erklärt. Besser sind Angaben wie „Victoria 5 – Motoryacht mit gelbem Verdeck“ oder „Rotes Kanu mit blauem Hai-Aufkleber“. Verwenden Sie immer eindeutig sichtbare Merkmale. Die Nennung der Motorleistung oder des Fahrzeugtyps hilft nicht, da unser Bedienpersonal nicht alle Fahrzeugtypen kennen kann.

### 2.3 Ich möchte für mehrere Fahrzeuge in einem Verband bezahlen. Was muss ich angeben?

Geben Sie auch hier gerne Namen an – zum Beispiel den des führenden Fahrzeugs. Eindeutige Merkmale helfen auch sehr, zum Beispiel: „Motorbootverein Tollerort, blaue Flagge an allen Booten, Führungsfahrzeug Victoria 5“.

## 2.4 Wie kann ich für mehrere Fahrzeuge meines Vereins bezahlen, die nicht im Verband fahren?

Auch wenn Bezahlungen grundsätzlich direkt vor der Schleusung erfolgen sollen, möchten wir Sie hier gerne unterstützen. Ein festgelegtes Verfahren gibt es nicht, wir schlagen aber probeweise vor:

- Bezahlen Sie die Schleusungen per Handy über das Bezahlsystem.
- Sagen Sie unter „Fahrzeugbeschreibung“ an:
  - Name des Vereins,
  - Erkennungszeichen der Fahrzeuge (z.B. Clubstander),
  - geplante Ankünfte von [Uhrzeit] bis [Uhrzeit]
- Sagen Sie an der Schleuse Bescheid und teilen Sie mit:
  1. Vereinsname und Erkennungszeichen (z.B. Clubstander)
  2. ID der Bestellung
  3. Telefonnummer, mit der bestellt wurde
- Ihre Mitglieder müssen:
  1. das Erkennungszeichen (z.B. den Clubstander) führen
  2. die ID der Bestellung kennen und nennen können
  3. die Telefonnummer, mit der bestellt wurde, kennen und nennen können.

## 2.5 Ich traue mir eine Bezahlung per Telefon nicht zu und möchte keine Jahreskarte bestellen. Was kann ich tun?

Probieren Sie das Bezahlsystem doch einfach aus. Die Bezahlung muss aber auch nicht persönlich erfolgen. Gerne können Sie zum Beispiel andere mitfahrende Personen bitten, für Sie zu bezahlen oder vorab mit Ihrem Verein eine Lösung wie unter Punkt 2.4 beschrieben vereinbaren.

## 3. Organisatorisches im Normalfall

### 3.1 Was soll ich mit der Bestätigungs-SMS tun?

Die Bestätigungs-SMS dient Ihnen als Nachweis der erfolgreichen Bezahlung. Halten Sie sie für die bezahlte Schleusung bereit, da Sie möglicherweise bei einer Kontrolle nach der Bezahl-ID gefragt werden.

### 3.2 Ich habe keine Bestätigungs-SMS erhalten. Was soll ich tun?

In seltenen Fällen brauchen Mobilfunkanbieter eine Weile, um SMS zuzustellen. Bitte merken Sie sich grundsätzlich, wann und von welcher Telefonnummer Sie angerufen haben. Im Fall einer Kontrolle können wir mit diesen Daten Ihre Zahlung bestätigen.

## 4. Organisatorisches im Sonderfall

### 4.1 Ich habe meine Jahreskarte vergessen. Was muss ich tun?

Bitte bezahlen Sie eine Einzelschleusung. Für Nachforschungen müssten wir Ihnen den tatsächlichen Aufwand in Rechnung stellen, was in keinem Fall günstiger als eine Einzelschleusung ist.

### 4.2 Ich habe meine Jahreskarte verloren. Was muss ich tun?

Wenn Sie einen Ersatz ausgestellt bekommen wollen, müssen Sie den Verlust der HPA gegenüber erklären. Die Bearbeitungsgebühr beträgt 5 Euro. Bitte beachten Sie, dass falsche Angaben zu Vertragsstrafen und zu juristischen Konsequenzen führen können.

#### 4.3 Meine Jahreskarte wurde gestohlen. Was muss ich tun?

Wenn Sie einen Ersatz ausgestellt bekommen wollen, müssen Sie den Verlust der HPA gegenüber erklären. Im Falle eines Diebstahls genügt die polizeibehördliche Bestätigung, dass Strafantrag gestellt wurde. Bitte beachten Sie, dass falsche Angaben zu Vertragsstrafen und zu juristischen Konsequenzen führen können.

## 5. Fragen zur Datenverarbeitung und zum Zahlungsablauf

### 5.1 Bezahlung per Bankeinzug: Was geschieht mit meinen Daten? Wer sieht sie? Wie werden Sie verwendet?

Die Daten einer erfolgreichen Zahlung werden im Bezahlssystem entsprechend gesetzlicher Bestimmungen zu Zahlungsverkehr und Datenschutz von einem geprüften und zertifizierten Anbieter weitestgehend automatisiert verarbeitet. Daten werden automatisch in eine Lastschriftdatei umgewandelt, die auf geschützten Kanälen an die Bank der HPA zur Einlösung übertragen und dann vernichtet wird. Niemand bekommt Ihre Daten zu Gesicht und kein System und keine Organisationen außerhalb der beschriebenen Kette erhält Ihre Daten. Ihre Daten werden ausschließlich für die Bezahlung Ihrer Schleusung verwendet.

War die Bezahlung nicht erfolgreich, wird keine Lastschriftdatei erzeugt.

### 5.2 Bezahlung per Kreditkarte: Was geschieht mit meinen Daten? Wer sieht sie? Wie werden Sie verwendet?

Die eingegebenen Daten werden im Bezahlssystem entsprechend gesetzlicher Bestimmungen zum Zahlungsverkehr und Datenschutz von einem geprüften und zertifizierten Anbieter automatisiert verarbeitet. Niemand bekommt Ihre Daten zu Gesicht und kein System und keine Organisationen außerhalb des Kreditkartenprozesses erhält Ihre Daten. Ihre Daten werden ausschließlich für die Bezahlung Ihrer Schleusung verwendet.

## 6. Umgang mit Problemen

### 6.1 Ich hatte ein Problem bei der Bezahlung. Was soll ich tun.

Die bisherige Betriebserfahrung zeigt, dass fast alle Bezahlungen spätestens beim zweiten Versuch erfolgreich sind, da meistens nur eine Kleinigkeit bei der Eingabe nicht stimmte.

Wenn Sie Probleme mit der Bezahlung haben, versuchen Sie es bitte nochmals. Wenn die Probleme weiterhin bestehen, bestellen Sie Ihre Schleusung und erläutern Sie kurz das Problem. Unser Bedienteam wird Ihnen eine Lösung anbieten. Wir sind außerdem auf Ihre Hilfe angewiesen, damit wir das Problem beheben können: Bitte teilen Sie uns unter [BBS@hpa.hamburg.de](mailto:BBS@hpa.hamburg.de) mit, was nicht funktioniert hat.

### 6.2 Wieso kann mir die Bedienerin oder der Bediener am Telefon nicht sagen, wo der Fehler liegt?

Das Bedienpersonal erhält aus Gründen des Datenschutzes ausschließlich Statusinformationen – also Mitteilungen, ob eine Bezahlung erfolgreich war, gescheitert ist oder abgebrochen wurde. Die Verarbeitung der Daten ist automatisiert, und wie in den Punkten 5.1 und 5.2 erläutert, haben wir keinen Zugriff auf Ihre Daten. Wir haben uns bewusst entschieden, so wenige Daten wie möglich zu verarbeiten und selbst der Zugriff auf Diagnosedaten ist streng eingeschränkt.

Seite 6

### 6.3 Wohin kann ich mich mit Fragen, Anregungen und Kritik wenden?

Sie können uns kontaktieren unter [BBS@hpa.hamburg.de](mailto:BBS@hpa.hamburg.de). Um Ihr Anliegen kümmern wir uns schnellstmöglich. Bitte geben Sie an, wie wir uns am besten bei Ihnen zurückmelden können.

### 6.4 Wo finde ich die aktuelle Version dieses Frage-Antwort-Katalogs?

Antworten auf bisher eingegangene Fragen veröffentlichen wir in unregelmäßigen Abständen auf der Seite [t1p.de/ve77](http://t1p.de/ve77).