

Fahrgastrechte

Leitfaden für Busunternehmen

Stand: November 2012



Impressum:

Herausgeber:
Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V.
Reinhardtstr. 25
10117 Berlin

info@bdo-online.de
www.bdo-online.de

Projektleitung:
Anja Ludwig
© bdo 2012

Bildnachweis Titelbild:
Obere Reihe, 1. Bild von links: Daimler
Obere Reihe, 2. Bild von links: Daimler
Untere Reihe, 1. Bild von links: Volvo Bus Corporation
Untere Reihe, 2. Bild von links: Daimler

Bildnachweis Innenseiten:
Bild S. 3 & 5: MAN
Bild S. 6: Volvo Bus Corporation

Die Inhalte des Leitfadens wurden mit größter Sorgfalt erstellt; für deren Richtigkeit und Vollständigkeit kann jedoch keine Haftung übernommen werden.

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Bundesverbands Deutscher Omnibusunternehmer e. V. (bdo).



Vorwort

Es ist eine Frage des Anstands, stets das Beste zu geben und zu halten, was man versprochen hat. Jeder Unternehmer weiß aus seinem täglichen Geschäft, dass zufriedene Kunden nicht nur wiederkommen, sondern dies auch weiter erzählen. Gerade im Reiseverkehr, aber sicher auch in zunehmendem Maße im Fernlinienverkehr sind Mobilitätsdienstleister auf nichts so sehr angewiesen wie auf die Zufriedenheit ihrer Kunden.

Die mittelständischen Busunternehmen haben einen besonders engen Kontakt zu ihren Kunden. Sie stehen seit Jahr und Tag in direktem Austausch mit den Fahrgästen und können (und wollen) sich im Gegensatz zu manch anderem Verkehrsträger nicht hinter Hotlines und Konzernzentralen verstecken. Das schafft Vertrauen und klärt Probleme meist bereits dann, wenn sie gerade entstehen.

Nichtsdestotrotz hat der europäische Gesetzgeber das Thema der Passagierechte – nach Verordnungen für Flug-, Bahn- und Schiffspassagiere – nun auch für den Busverkehr geregelt. Als Resultat eines langen und intensiv vom bdo begleiteten Gesetzgebungsverfahrens hat die EU mit der Verordnung 181/2011 eine ausgewogene Regelung getroffen, die sowohl die Rechte der Reisenden wahrt als auch die wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten der Busbranche berücksichtigt. Unter dem Gesichtspunkt der Verhältnismäßigkeit war der europäische Gesetzgeber darauf bedacht, die mit dieser Verordnung den Beförderern auferlegten Pflichten je nach Reiseweite zu differenzieren.

Auf nationaler Ebene gab und gibt es immer wieder Bestrebungen, die Regelungen der Fahrgastrechte-Verordnung unabhängig von der Reiseweite auszudehnen. Solche Bemühungen sind zum einen verfrüht, solange die Verordnung 181/2011 noch nicht einmal in Kraft getreten ist. Ein Nachjustieren in Deutschland macht nur dann Sinn, wenn ein Nachbesserungsbedarf deutlich geworden ist. Zum anderen läuft es den Verbraucherinteressen diametral entgegen, wenn insbesondere neue Mobilitätsangebote, die sich erst am Markt etablieren müssen, mit völlig überzogenen und praxisfremden Entschädigungsansprüchen beschwert werden. Anforderungen, die wirtschaftlich nicht darstellbar sind, führen nicht zu besseren Verkehren, aber sie gefährden bestehende oder sich entwickelnde Verkehrsangebote und damit die Existenz kleiner und mittelständischer Omnibusbetriebe.

Der Bus ist das sicherste und umweltfreundlichste Straßenverkehrsmittel und in der Statistik der Kundenbeschwerden so gut wie nicht vorhanden. Damit das auch so bleibt, arbeiten die privaten Busunternehmen in Deutschland tagtäglich an einem exzellenten Dienstleistungsniveau. Ich freue mich, dass wir Ihnen mit der vorliegenden Broschüre eine Orientierung mit rechtlichen Informationen zur Umsetzung an die Hand geben können und wünsche Ihnen viele zufriedene Fahrgäste.



Wolfgang Steinbrück

Wolfgang Steinbrück

Vorbemerkung

Die vorliegende Broschüre gibt einen Überblick über die neuen Pflichten für Beförderer, die sich aus der EU-Verordnung 181/2011 über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr ergeben.

Diese Verordnung gilt ab 1. März 2013. Die Verordnung unterscheidet nach Verkehrsarten und Wegstreckenlängen. Entsprechend wird in dieser Broschüre differenziert nach

- Linienverkehr mit planmäßigen Wegstrecke ab 250 km (Kapitel 1)
- Linienverkehr mit planmäßigen Wegstrecke unter 250 km (Kapitel 2)
- Gelegenheitsverkehr (Kapitel 3)

Im Folgenden werden zunächst die Fahrgastrechte und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen der Beförderer für die jeweiligen Verkehrsarten aufgeführt. Die Erläuterungen zu den Fußnoten finden sich dann im Kapitel 4.

1. Kapitel: Linienverkehr mit planmäßiger Wegstrecke ab 250 km



Für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten mit planmäßiger Wegstrecke ab 250 km gilt die Fahrgastrechteverordnung uneingeschränkt. Für den Busunternehmer ergeben sich daraus folgende Verpflichtungen:

- Keine Diskriminierung von Fahrgästen wegen ihrer Nationalität (Art. 4(2)). **1**
- Ausstellung von Fahrscheinen oder anderen Belegen (Art. 4(1)). **2**
- Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck nach einem Unfall (Art. 7). Die Höhe der Entschädigung berechnet sich nach nationalen Vorschriften, wobei zu beachten ist, dass die Höchstgrenzen nicht weniger als 220.000 EUR je Fahrgast und 1.200 EUR je Gepäckstück betragen dürfen. **3**
- Hilfe im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse der Fahrgäste nach einem Unfall (Art. 8). Dabei kann der Busunternehmer die Gesamtkosten für die Unterbringung auf 80 EUR pro Fahrgast und Nacht (für maximal zwei Nächte) beschränken. **4**
- Entschädigung für Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) oder Hilfsmittel, deren Verlust oder Beschädigung durch den Busunternehmer verursacht worden ist (Art. 17) **5**
- Uneingeschränktes Recht auf Beförderung für behinderte Personen, sofern Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen oder Fahrzeugkonstruktion/Infrastruktur dies nicht unmöglich machen (Art. 9 und 10). **6**
- Beförderer müssen sicherstellen, dass die Busfahrer und das gesamte Personal mit direktem Fahrgastkontakt in Behindertenfragen geschult bzw. instruiert ist (Art. 16 i. V. m. Anhang II a). **7**
- Angemessene Information während der gesamten Fahrt (Art. 24), auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar. **8**

Erläuterungen zu den Fußnoten
siehe Kapitel 4

- Beförderer müssen sicherstellen, dass Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Fahrgastrechte erhalten, für behinderte Fahrgäste auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar (Art. 25). **9**
- Beförderer muss System zur Beschwerdebearbeitung haben und Beschwerden innerhalb vorgegebener Fristen bearbeiten (Art. 26 und 27). Spätestens drei Monate nach Beschwerdeeingang muss endgültige Antwort erfolgen. **10**
- An bestimmten Busbahnhöfen haben behinderte Fahrgäste und Personen mit eingeschränkter Mobilität Anspruch auf umfassende Hilfeleistung. Auch an Bord von Kraftomnibussen müssen Beförderer ihnen kostenlos Hilfe anbieten (Art. 12, 13). **11**
- Unentgeltliche Hilfeleistung für behinderte Fahrgäste unter der Voraussetzung, dass dieser Hilfsbedarf spätestens 36 Stunden zuvor angemeldet worden ist (Art. 14). **12**
- Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt um mehr als zwei Stunden oder bei Überbuchung müssen Beförderer den Fahrgästen unverzüglich zur Auswahl anbieten: Fortsetzung der Reise (ggf. mit geänderter Streckenführung, ohne Aufpreis) oder Fahrpreiserstattung und ggf. Rückfahrt zum Abfahrtsort (Art. 19(1)). **13**
- Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt um mehr als zwei Stunden müssen Fahrgäste unverzüglich, spätestens aber 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrtszeit informiert werden (Art. 20). **14**
- Kommt es bei Fahrten mit planmäßiger Dauer von mehr als drei Stunden zu Annullierungen oder Verzögerungen der Abfahrt (von einem Busbahnhof) von mehr als 90 Minuten, sollten Beförderer den Fahrgästen kostenlose Imbisse, Erfrischungen und Mahlzeiten (in Relation zur Wartezeit) anbieten (Art. 21 a). **15**

2. Kapitel:

Linienverkehr mit planmäßiger Wegstrecke unter 250 km



Für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten mit planmäßiger Wegstrecke unter 250 km (also für Regionalverkehre und den ÖPNV) gilt die Fahrgastrechteverordnung in eingeschränktem Umfang. Für den Busunternehmer ergeben sich für diese Verkehre folgende Verpflichtungen:

- Keine Diskriminierung von Fahrgästen wegen ihrer Nationalität (Art. 4(2)). **1**
- Entschädigung für Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) oder Hilfsmittel, deren Verlust oder Beschädigung durch den Busunternehmer verursacht worden ist (Art. 17). **5**
- Uneingeschränktes Recht auf Beförderung für behinderte Personen, sofern Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen oder Fahrzeugkonstruktion / Infrastruktur dies nicht unmöglich machen (Art. 9 und 10). **6**
- Beförderer müssen sicherstellen, dass die Busfahrer und das gesamte Personal mit direktem Fahrgastkontakt in Behindertenfragen geschult bzw. instruiert sind (Art. 16 i. V. m. Anhang II a). **7**
- Angemessene Information während der gesamten Fahrt (Artikel 24), auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar. **8**
- Beförderer müssen sicherstellen, dass Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Fahrgastrechte erhalten, für behinderte Fahrgäste auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar (Art. 25). **9**
- Beförderer muss System zur Beschwerdebearbeitung haben und Beschwerden innerhalb vorgegebener Fristen bearbeiten (Art. 26 und 27). Spätestens drei Monate nach Beschwerdeeingang muss endgültige Antwort erfolgen. **10**

3. Kapitel: Gelegenheitsverkehr



Ein kleiner Teil der Regelungen der Fahrgastrechteverordnung gilt auch für Fahrgäste von Gelegenheitsverkehrsdiensten, also im Reiseverkehr. Für den Busunternehmer ergeben sich für diese Verkehre folgende Verpflichtungen:

- Keine Diskriminierung von Fahrgästen wegen ihrer Nationalität (Art. 4(2)). ¹
- Ausstellung von Fahrscheinen oder anderen Belegen (Art. 4(1)). ²
- Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck nach einem Unfall (Art. 7). Die Höhe der Entschädigung berechnet sich nach nationalen Vorschriften, wobei zu beachten ist, dass die Höchstgrenzen nicht weniger als 220.000 EUR je Fahrgast und 1.200 EUR je Gepäckstück betragen dürfen. ³
- Hilfe im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse der Fahrgäste nach einem Unfall (Art. 8). Dabei kann der Busunternehmer die Gesamtkosten für die Unterbringung auf 80 EUR pro Fahrgast und Nacht (für maximal zwei Nächte) beschränken. ⁴
- Entschädigung für Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) oder Hilfsmittel, deren Verlust oder Beschädigung durch den Busunternehmer verursacht worden ist (Artikel 17). ⁵

Erläuterungen zu den Fußnoten
siehe Kapitel 4

4. Kapitel: Praxis-Tipps und Erläuterungen

Nachfolgend werden die in den Kapiteln 1 bis 3 aufgeführten Fahrgastrechte und sich daraus ergebenden Verpflichtungen der Busunternehmer erläutert:

Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

- 1 Vertragsbedingungen und Tarife der Beförderer müssen den Fahrgästen ohne jegliche Diskriminierung wegen ihrer Nationalität angeboten werden. Dies entspricht bereits geltendem Recht (allgemeiner Tarifgrundsatz, § 39 Abs. 3 PBefG).
- 2 Fahrscheine können auch in elektronischer Form ausgestellt werden.

Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen

- 3 Zu der finanziellen Entschädigung bei Tod eines Fahrgasts gehört neben dem Ersatz angemessener Bestattungskosten auch die Entschädigung für Personen, für die der bei dem Unfall getötete Fahrgast kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wäre. Der Umfang der Entschädigung richtet sich nach nationalem Recht. Dabei ist zu beachten, dass falls von den Parteien nicht ausdrücklich geregelt, das Recht des Landes anwendbar ist, in dem sich der Fahrgast gewöhnlich aufhält; vorausgesetzt, dass sich entweder Abfahrts- oder Zielort in diesem Land befinden; andernfalls das Recht des Landes, in dem das Beförderungsunternehmen seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort hat.

Die Beförderer können abhängig vom anwendbaren nationalen Recht Entschädigung von Dritten fordern.

- 4 Die Hilfe muss angemessen und verhältnismäßig sein und richtet sich nach den unmittelbaren praktischen Bedürfnissen. Neben der Bereitstellung von Erster Hilfe, Verpflegung und Kleidung kommen hier auch die Beförderung zum Zielort oder zum Ort der Unterkunft sowie die Unterbringung in Betracht. Die Kosten können auf 80 EUR pro Fahrgast pro Nacht für maximal zwei Nächte begrenzt werden.

Wichtig: Die gewährte Unterstützung der Fahrgäste stellt keine Anerkennung einer Haftung durch den Beförderer dar.

- 5 Hat das Busunternehmen den Verlust oder die Beschädigung von Rollstühlen, anderer Mobilitätsausrüstung oder von Hilfsmitteln verursacht, so muss

die Entschädigung den Kosten für die Wiederbeschaffung oder die Reparatur dieser Sachen *vollumfänglich* entsprechen.

Die Möglichkeit der Haftungsbegrenzung (auf max. 1.200 EUR wie bei Gepäck) besteht hier nicht! Erforderlichenfalls muss alles dafür getan werden, einen zeitweiligen Ersatz (z.B. Leihrollstuhl) zur Verfügung zu stellen.

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

- 6 Reservierungen und Fahrscheine müssen behinderten Fahrgästen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne jegliche Zusatzkosten angeboten werden.

Grenzen der Beförderungspflicht:

Beförderer dürfen sich nur dann weigern, für behinderte bzw. mobilitätseingeschränkte Personen eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder diese Personen an Bord des Fahrzeugs zu nehmen, wenn *geltende Gesundheits- oder Sicherheitsanforderungen* dem entgegen stehen oder wenn es wegen der *Bauart des Fahrzeugs* oder der *Beschaffenheit der Infrastruktur* (einschließlich der Busbahnhöfe und Bushaltestellen) physisch nicht möglich ist, den Ein- oder Ausstieg oder die Beförderung sicher und operationell durchzuführen.

Wenn eine dieser Ausnahmen greift und dem behinderten oder mobilitätseingeschränkten Fahrgast deshalb die Reservierung oder das Ausstellen eines Fahrscheins verweigert wird, muss das Busunternehmen den betreffenden Fahrgast unverzüglich über diese Gründe informieren (auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Tagen nach dem Antrag) und annehmbare Beförderungsalternativen anbieten.

Wird einer behinderten oder mobilitätseingeschränkten Person die Beförderung verweigert, obwohl sie bereits im Besitz einer Reservierung oder eines Fahrscheins ist, muss das Busunternehmen Folgendes zur Auswahl anbieten:

- Fahrpreiserstattung und ggf. unverzügliche kostenlose Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt gemäß Beförderungsvertrag
oder
- sofern machbar Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung durch angemessenen alternativen Verkehrsdienst (dies ist z.B. der Fall, wenn der Unternehmer über ein anderes Fahrzeug verfügt, das die Beförderung des Behinderten ermöglicht)

Begleitperson:

Wenn die Gründe, die zur Ablehnung der Reservierung oder Beförderung geführt haben, dadurch ausgeräumt werden können, dass eine andere Person den behinderten oder mobilitätseingeschränkten Fahrgast begleitet, *die in der Lage ist, ihm die notwendige und erforderliche Hilfe zu leisten*, so hat das Busunternehmen diese *Begleitperson kostenlos zu befördern* und ihr – sofern machbar – einen Sitzplatz neben dem behinderten Fahrgast zuzuweisen.

Schulung

- 7 Die Busunternehmen müssen sicherstellen, dass alle ihre Mitarbeiter (einschließlich Fahrer) mit unmittelbarem Fahrgastkontakt eine Schulung bzw. Instruktion gemäß Anhang II Abschnitt a der VO 181/2011 („Sensibilisierung in Behindertenfragen“) erhalten haben.

Die Mitgliedstaaten können für einen Zeitraum von maximal fünf Jahren eine Ausnahme für die Fahrerschulung gewähren. Es ist sehr wahrscheinlich, dass Deutschland von dieser Ausnahmemöglichkeit Gebrauch machen wird, verbindlich lässt sich dies erst nach Abschluss des steht.

Für Mitarbeiter (außer Fahrer), die behinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen unmittelbar Hilfe leisten, müssen die Beförderer sicherstellen, dass diese eine Schulung oder Instruktion gemäß Anhang II Abschnitte a und b der VO 181/2011 („Schulung im Hinblick auf die Hilfeleistung für behinderte Menschen“) erhalten haben.

Informationen

- 8 Die Beförderer müssen ihre Fahrgäste während der gesamten Fahrt informieren, sofern machbar in zugänglicher Form. Dies ist nach Interpretation der Bund/Länder-Arbeitsgruppe zur VO 181/2011 und Auskünften von Behindertenorganisationen der Fall, wenn das Zwei-Sinne-Prinzip eingehalten wird, d. h. wenn zwei der drei Sinne (Hören, Sehen, Fühlen) angesprochen werden, also Informationen z. B. sowohl akustisch als auch visuell zur Verfügung gestellt werden.

- 9 Diese Informationen müssen an Busbahnhöfen bereitgestellt werden, für behinderte und mobilitätseingeschränkte Personen auf Verlangen sofern machbar in zugänglicher Form (z. B. in großen Buchstaben, in einfacher Sprache).. Die Bereitstellung der Informationen kann auch im Internet erfolgen. Es müssen die Kontaktdaten der Durchsetzungsstellen enthalten sein, die die notwendigen Maßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung der VO 181/2011 treffen.

Zur Erfüllung dieser Informationspflicht können Beförderer eine diesen Anforderungen genügende Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird. Die EU-Kommission hat zugesagt, eine solche Zusammenfassung rechtzeitig vor Inkrafttreten der VO 181/2011 herauszugeben, bislang liegt diese Zusammenfassung jedoch noch nicht vor.

Beschwerden

- 10 „Beschwerdesystem“ setzt nicht zwingend ein ausgefeiltes EDV-basiertes Beschwerdemanagement voraus. Wichtig ist vielmehr, dass eine kontinuierliche und diskriminierungsfreie Beschwerdebearbeitung sichergestellt ist. Beschwerden müssen vom Fahrgast innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Beförderung eingereicht werden. Innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde muss der Fahrgast eine Zwischennachricht vom Beförderer erhalten und die endgültige Beantwortung muss innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Beschwerde erfolgen.

Hilfeleistung

- 11 Die Europäische Kommission wird im Internet eine Liste von Busbahnhöfen veröffentlichen, an denen Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten ist.

Der Umfang der Hilfeleistung richtet sich nach Anhang I der VO 181/2011:

Die Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen umfasst Vorkehrungen, damit behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft am Busbahnhof und ihren Hilfsbedarf anmelden, sich innerhalb des Busbahnhofes bewegen, in das Fahrzeug ein- und aussteigen, ihr Gepäck verstauen und zurückerhalten, einen Begleithund bei sich führen und ihren Platz einnehmen können.

Die Hilfeleistung im Fahrzeug setzt voraus, dass neben dem Fahrer anderes Personal an Bord ist und umfasst wesentliche Informationen über die Fahrt auf Verlangen in zugänglicher Form und Hilfe beim Ein- und Aussteigen während Fahrpausen. Wenn nur der Fahrer an Bord ist, ist dieser nicht verpflichtet, diese Hilfe zu leisten.

- 12 Beförderer, Reisebüros oder Reiseveranstalter müssen zumindest 36 Stunden im Voraus über den Hilfsbedarf oder über spezifische Bedürfnisse bezüglich Sitzgelegenheiten informiert werden. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränk-

ter Mobilität müssen sich zu einem im Voraus vom Beförderer festgelegten Zeitpunkt (höchstens eine Stunde vor Abfahrtszeit) an einer benannten Stelle einfinden.

Beförderer, Reisebüros oder Reiseveranstalter müssen den Erhalt von Meldungen von Hilfsbedarf an allen benannten Busbahnhöfen und Verkaufsstellen erleichtern – dies gilt auch beim Vertrieb per Telefon oder Internet.

Annullierung, Verspätung

13 Die Fortsetzung der Reise bis zum Zielort muss so bald wie möglich unter ähnlichen Bedingungen wie im Beförderungsvertrag erfolgen. Wählt der Kunde die Variante der Fahrpreiserstattung, so hat diese binnen 14 Tagen nach dem Angebot oder nachdem der Erstattungsantrag eingegangen ist, zu erfolgen. Wird diese Auswahl nicht angeboten, muss der Beförderer dem Fahrgast zusätzlich zur Fahrpreiserstattung noch 50 % des Reisepreises als Entschädigung zahlen (Art. 19 (2)).

14 Über Unregelmäßigkeiten wie Annullierungen oder Verspätungen muss der Beförderer unverzüglich informieren, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit. Dies gilt nur für Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren.

15 Snacks, Mahlzeiten und Erfrischungen sollten, wenn verfügbar oder in zumutbarer Weise beschaffbar, bereitgestellt werden. Des Weiteren muss der Beförderer die Fahrgäste bei der Organisation der Beförderung zwischen Busbahnhof und Ort der Unterbringung unterstützen. Sollte ein Aufenthalt über Nacht erforderlich werden, muss der Beförderer für Unterbringungsmöglichkeiten sorgen (bis maximal 80 EUR pro Fahrgast und Nacht und für höchstens zwei Nächte) (Art. 21).

Wichtig: die Ansprüche auf Weiterreise, Fahrpreiserstattung und Hilfeleistung bei Annullierung oder Verspätung gelten nicht für Fahrgäste mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist (Ausnahme Zeitfahrkarten)

Wichtig: Die Beförderer sind nicht verpflichtet, Unterbringung und damit verbundene Dienstleistungen anzubieten, wenn Verspätung oder Annullierung aufgrund von Witterungsbedingungen (Unwetter, schwere Naturkatastrophen) erfolgten.

VO 181/2011	Gelegenheits- verkehrs- dienste	Linienverkehrs- dienste unter 250 km	Linienverkehrs- dienste ab 250 km
Keine Diskriminierung von Fahrgästen wegen ihrer Nationalität (Art. 4(2))	X	X	X
Ausstellung von Fahrscheinen oder anderen Belegen (Art. 4(1))	X		X
Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck nach einem Unfall (Art. 7)	X		X
Hilfe im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse der Fahrgäste nach einem Unfall (Art. 8)	X		X
Entschädigung für Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) oder Hilfsmittel, deren Verlust oder Beschädigung durch den Busunternehmer verursacht worden ist (Art. 17)	X	X	X
Uneingeschränktes Recht auf Beförderung für behinderte Personen, sofern Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen oder Fahrzeugkonstruktion / Infrastruktur dies nicht unmöglich machen (Art. 9 und 10)		X	X
Beförderer müssen sicherstellen, dass die Busfahrer und das gesamte Personal mit direktem Fahrgastkontakt in Behindertenfragen geschult bzw. instruiert ist (Art. 16 i. V. m. Anhang II a)		X	X
Angemessene Information während der gesamten Fahrt (Art. 24), auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar		X	X
Unterrichtung über Fahrgastrechte spätestens zum Zeitpunkt der Abfahrt (Art. 25)		X	X
Beförderer muss Systems zur Beschwerdebearbeitung haben und Beschwerden innerhalb vorgegebener Fristen bearbeiten (Art. 26 und 27)		X	X
An bestimmten Busbahnhöfen haben behinderte und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste Anspruch auf umfassende Hilfeleistung. Auch an Bord von Kraftomnibussen müssen Beförderer ihnen kostenlos Hilfe anbieten (Art. 12, 13).			X

VO 181/2011

	Gelegenheits- verkehrs- dienste	Linienverkehrs- dienste unter 250 km	Linienverkehrs- dienste ab 250 km
Unentgeltliche Hilfeleistung für behinderte und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, wenn dieser Hilfsbedarf spätestens 36 Stunden zuvor angemeldet worden ist (Art. 14).			X
Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt um mehr als zwei Stunden oder bei Überbuchung müssen Beförderer den Fahrgästen unverzüglich zur Auswahl anbieten: Fortsetzung der Reise oder Fahrpreiserstattung und ggf. Rückfahrt zum Abfahrtsort (Artikel 19(1)).			X
Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt um mehr als zwei Stunden müssen Fahrgäste unverzüglich informiert werden (Art. 20).			X
Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt um mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit planmäßiger Dauer über drei Stunden, muss der Beförderer den Fahrgästen Imbisse, Erfrischungen und Mahlzeiten anbieten (Art. 21a).			X

VERORDNUNG (EG) Nr. 181/2011 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 16. Februar 2011

über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG)

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1,

auf Vorschlag der Europäischen Kommission,

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses⁽¹⁾,

nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren, aufgrund des vom Vermittlungsausschuss am 24. Januar 2011 gebilligten gemeinsamen Entwurfs⁽²⁾,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Maßnahmen der Union im Bereich des Kraftomnibusverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, überall ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.
- (2) Da die Busfahrgäste im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollte allen Fahrgästen ein Mindestmaß an Schutz gewährt werden.
- (3) Die Maßnahmen der Union zur Verbesserung der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr sollten den Besonderheiten dieses überwiegend von kleinen und mittleren Unternehmen geprägten Sektors Rechnung tragen.

(4) Die Fahrgäste und zumindest diejenigen Personen, für die diese kraft Gesetzes unterhaltspflichtig waren oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wären, sollten nach Maßgabe der Richtlinie 2009/103/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung und die Kontrolle der entsprechenden Versicherungspflicht⁽³⁾ im Falle eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls angemessen geschützt sein.

(5) Bei der Bestimmung des nationalen Rechts, das für die Entschädigung bei Tod – einschließlich angemessener Kosten für die Bestattung – oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls anwendbar ist, sollten die Verordnung (EG) Nr. 864/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 über das auf außervertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht („Rom II“)⁽⁴⁾ und die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I)⁽⁵⁾ berücksichtigt werden.

(6) Die Fahrgäste sollten – abgesehen von der in den anwendbaren nationalen Rechtsvorschriften vorgesehenen Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls – Anspruch auf Unterstützung in Bezug auf ihre unmittelbaren praktischen Bedürfnisse nach einem Unfall haben. Diese Unterstützung sollte erforderlichenfalls erste Hilfe, Unterbringung, Verpflegung, Kleidung und Beförderung umfassen.

(7) Busverkehrsdienste sollten den Bürgern allgemein zugute kommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unabhängig von der Ursache der Beeinträchtigung Busreisemöglichkeiten haben, die denen anderer Bürger vergleichbar sind. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränk-

1 ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 99.

2 Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 23. April 2009 (ABl. C 184 E vom 8.7.2010, S. 312), Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 11. März 2010 (ABl. C 122 E vom 11.5.2010, S. 1), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 6. Juli 2010 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht), Beschluss des Rates vom 31. Januar 2011 und legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 15. Februar 2011 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

3 ABl. L 263 vom 7.10.2009, S. 11.

4 ABl. L 199 vom 31.7.2007, S. 40.

5 ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

ter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.

- (8) Um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Busreisemöglichkeiten zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten vor dem Hintergrund von Artikel 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Gleichstellung dieser Personen und für ihre Unterstützung während der Reise festgelegt werden. Die Beförderung dieser Personen sollte daher akzeptiert und nicht wegen ihrer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigert werden, abgesehen von bestimmten Ausnahmen, die aus Gründen der Sicherheit oder wegen der Fahrzeugkonstruktion oder der Infrastruktur gerechtfertigt sind. Im Rahmen der einschlägigen Rechtsvorschriften über den Schutz der Arbeitnehmer sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Anspruch auf Hilfe an Busbahnhöfen und in den Fahrzeugen haben. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe kostenlos erhalten. Die Beförderer sollten Zugangsbedingungen festlegen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.
- (9) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Busbahnhöfe und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die Busbahnhofbetreiber bemüht sein, den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprechend den Anforderungen einer Konzeption für alle Verwendungsarten („Design for all“) Rechnung zu tragen. In jedem Fall sollten die Busbahnhofbetreiber Kontaktstellen angeben, bei denen die Betroffenen ihre Ankunft und ihren Bedarf an Hilfeleistung anmelden können.
- (10) Entsprechend sollten Beförderer unbeschadet bestehender oder künftiger Rechtsvorschriften über technische Anforderungen für Kraftomnibusse bei der Entscheidung über die Ausrüstung neuer und neu einzurichtender Fahrzeuge solche Bedürfnisse, soweit möglich, berücksichtigen.
- (11) Die Mitgliedstaaten sollten bemüht sein, die bestehende Infrastruktur zu verbessern, wo dies notwendig ist, um Beförderer in die Lage zu versetzen, den Zugang für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten und geeignete Hilfestellungen anzubieten.
- (12) Damit das Personal auf die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität eingehen kann, sollte es angemessen geschult werden. Um die gegenseitige Anerkennung der nationalen Ausbildungsnachweise der Fahrer zu erleichtern, könnten Fahrer im Rahmen der Grundqualifikation und Weiterbildung im Sinne der Richtlinie 2003/59/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Juli 2003 über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güter- oder Personenkraftverkehr⁽¹⁾ auch im Hinblick auf die Sensibilisierung für Behinderungen geschult werden. Damit sich die Einführung der Schulungsanforderungen mit den in jener Richtlinie vorgegebenen Fristen vereinbaren lässt, sollte für einen begrenzten Zeitraum eine Ausnahme gewährt werden können.
- (13) Organisationen, die behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sollten bei der inhaltlichen Vorbereitung der Schulungen in Behindertenfragen konsultiert oder in diese Arbeit einbezogen werden.
- (14) Zu den Rechten der Busfahrgäste sollte ein Anspruch auf Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für Busfahrgäste sollten auf Verlangen auch in alternativen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden, wie zum Beispiel in großen Buchstaben, einfacher Sprache, Blindenschrift, mit Hilfe von Adaptionstechnik zugänglichen Mitteilungen in elektronischer Form oder als Tonbänder.
- (15) Diese Verordnung sollte die Möglichkeiten der Beförderer, nach dem anwendbaren nationalen Recht Ausgleichsansprüche gegen andere Personen – auch Dritte – geltend zu machen, nicht einschränken.
- (16) Die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen durch Annullierung oder erhebliche Verspätung von Fahrten entstehen, sollten verringert werden. Deshalb sollten die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abreisen, in angemessener Weise betreut und in für alle Fahrgäste zugänglicher Form informiert werden. Sie sollten zudem die Möglichkeit haben, ihre Fahrt zu stornieren und sich den Fahrpreis erstatten zu lassen oder ihre Reise fortzusetzen oder eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung zu annehmbaren Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Versäumen die Beförderer die Leistung der notwendigen Hilfe, sollten die Fahrgäste Anspruch auf finanzielle Entschädigung haben.
- (17) Die Beförderer sollten unter Beteiligung der interessierten Kreise, der Berufsverbände und der Verbände von Verbrauchern, Fahrgästen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vereinbarungen zu treffen. Diese Vereinbarungen sollten auf die Verbesserung der Information, Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung ausgerichtet sein, insbesondere bei großer Verspätung oder Fahrtannullierung, wobei besonders Fahrgäste mit besonderen Bedürfnissen wegen Behinderungen, einge-

¹ ABl. L 226 vom 10.9.2003, S. 4.

schränkter Mobilität, Krankheit, fortgeschrittenem Alter und Schwangerschaft sowie begleitende Fahrgäste und Fahrgäste, die mit Kleinkindern reisen, im Mittelpunkt stehen sollten. Nationale Durchsetzungsstellen sollten von diesen Vereinbarungen in Kenntnis gesetzt werden.

- (18) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen ⁽¹⁾ begründet sind, nicht berühren. Diese Verordnung sollte nicht in Fällen gelten, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Busverkehrsdienstes annulliert wird.
- (19) Die Fahrgäste sollten umfassend über ihre Rechte nach dieser Verordnung informiert werden, damit sie diese Rechte auch tatsächlich wahrnehmen können.
- (20) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte durch geeignete Beschwerdeverfahren der Beförderer wahrnehmen können und indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei den vom betreffenden Mitgliedstaat hierzu benannten Stellen erheben.
- (21) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung sicherstellen und eine oder mehrere zuständige Stellen zur Wahrnehmung der Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben benennen. Das Recht der Fahrgäste, Forderungen nach nationalem Recht gerichtlich geltend zu machen, wird dadurch nicht berührt.
- (22) Unter Berücksichtigung der von den Mitgliedstaaten festgelegten Beschwerdeverfahren sollte eine Beschwerde über die Hilfeleistung vorzugsweise an die Stelle bzw. Stellen gerichtet werden, die zur Durchsetzung dieser Verordnung in dem Mitgliedstaat benannt wurde(n), in dem der Abfahrtsort bzw. der Ankunftsort liegt.
- (23) Die Mitgliedstaaten sollten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel und die Benutzung integrierter Informationen und integrierter Fahrscheine werben, um bestmögliche Ergebnisse hinsichtlich der Benutzung und der Interoperabilität der verschiedenen Verkehrsträger und Betreiber zu erzielen.
- (24) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Diese Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
- (25) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich zu gewährleisten, dass Busfahrgäste in allen Mitgliedstaaten Schutz und Unterstützung auf gleichwertigem Niveau genießen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher wegen des Umfangs und der Wirkungen der Maßnahme besser

1 ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

auf Unionsebene zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.

- (26) Diese Verordnung sollte die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ⁽²⁾ unberührt lassen.
- (27) Die Durchsetzung dieser Verordnung sollte sich auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden („Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“) ⁽³⁾ stützen. Daher sollte die genannte Verordnung entsprechend geändert werden.
- (28) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der in Artikel 6 des Vertrags über die Europäische Union genannten Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden, wobei auch die Richtlinie 2000/43/EG des Rates vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft ⁽⁴⁾ sowie die Richtlinie 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen ⁽⁵⁾ zu berücksichtigen sind –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Diese Verordnung enthält Vorschriften für den Kraftomnibusverkehr, die Folgendes betreffen:

- a) das Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der Beförderungsbedingungen der Beförderer;
- b) die Rechte der Fahrgäste bei Tod oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge von aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen;

2 ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

3 ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

4 ABl. L 180 vom 19.7.2000, S. 22.

5 ABl. L 373 vom 21.12.2004, S. 37.

- c) das Verbot der Diskriminierung und die obligatorische Unterstützung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;
 - d) die Rechte der Fahrgäste bei Annullierung und Verspätung;
 - e) die Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
 - f) den Umgang mit Beschwerden;
 - g) allgemeine Durchsetzungsvorschriften.
- (6) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den Ausnahmen, die sie für einzelne Arten von Diensten gemäß den Absätzen 4 und 5 gewähren, in Kenntnis. Die Kommission ergreift die geeigneten Maßnahmen, wenn sie der Auffassung ist, dass eine solche Ausnahme nicht mit diesem Artikel im Einklang steht. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat spätestens bis zum 8. März 2018 einen Bericht über die gemäß den Absätzen 4 und 5 gewährten Ausnahmen vor.
 - (7) Die Bestimmungen dieser Verordnung sind nicht als gegenläufig zu oder als Einführung zusätzlicher Anforderungen zu denen in bestehenden Rechtsvorschriften über die technischen Anforderungen für Kraftomnibusse oder Infrastruktur oder Einrichtungen an den Bushaltestellen und Busbahnhöfen auszulegen.
 - (8) Diese Verordnung berührt nicht die Fahrgastrechte nach der Richtlinie 90/314/EWG und gilt nicht für Fälle, in denen eine Pauschalreise gemäß der genannten Richtlinie aus anderen Gründen als der Annullierung eines Linienverkehrsdienstes annulliert wird.

Artikel 2

Geltungsbereich

- (1) Diese Verordnung gilt für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten für nicht näher bestimmte Gruppen von Fahrgästen, bei denen der Abfahrts- oder der Ankunfts-ort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt und bei denen die planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt.
- (2) Bezüglich der Verkehrsdienste gemäß Absatz 1, bei denen die planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt, gelten Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2 sowie die Artikel 24 bis 28.
- (3) Zudem gilt diese Verordnung mit Ausnahme der Artikel 9 bis 16, des Artikels 17 Absatz 3 und der Kapitel IV, V und VI für Passagiere von Gelegenheitsverkehrsdiensten, wenn der ursprüngliche Abfahrtsort oder der endgültige Ankunfts-ort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt.
- (4) Mit Ausnahme von Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2 sowie Artikel 24 bis 28 kann ein Mitgliedstaat inländische Linienverkehrsdienste in transparenter und nichtdiskriminierender Weise von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen. Diese Ausnahmen können ab dem Beginn der Anwendung dieser Verordnung für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren gewährt werden, der einmal verlängert werden kann.
- (5) Ein Mitgliedstaat kann in transparenter und nichtdiskriminierender Weise für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren ab dem Beginn der Anwendung dieser Verordnung bestimmte Linienverkehrsdienste von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, weil ein erheblicher Teil dieser Linienverkehrsdienste, der mindestens einen planmäßigen Halt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird. Diese Ausnahmen können einmal verlängert werden.

Artikel 3

Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Begriff

- a) „Linienverkehrsdienste“ Dienste zur Beförderung von Fahrgästen mit Kraftomnibussen in festgelegten Abständen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden;
- b) „Gelegenheitsverkehrsdienste“ Verkehrsdienste, die nicht der Begriffsbestimmung der Linienverkehrsdienste entsprechen und deren Hauptmerkmal die Beförderung vorab gebildeter Fahrgastgruppen mit Kraftomnibussen auf Initiative eines Auftraggebers oder des Verkehrsunternehmers selbst ist;
- c) „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Fahrgast über die Erbringung eines oder mehrerer Linien- oder Gelegenheitsverkehrsdienste;
- d) „Fahrschein“ ein gültiges Dokument oder einen anderen Nachweis für einen Beförderungsvertrag;
- e) „Beförderer“ eine natürliche oder juristische Person, die kein Reiseveranstalter, kein Reisevermittler und kein Fahrscheinverkäufer ist und die im Rahmen eines Linien- oder Gelegenheitsverkehrsdienstes Beförderungen für die allgemeine Öffentlichkeit anbietet;
- f) „ausführender Beförderer“ eine andere natürliche oder juristische Person als den Beförderer, die die Beförderung tatsächlich ganz oder teilweise durchführt;

- g) „Fahrscheinverkäufer“ jeden Vermittler, der im Namen eines Beförderers Beförderungsverträge schließt;
- h) „Reisevermittler“ jeden Vermittler, der im Namen eines Fahrgasts Beförderungsverträge schließt;
- i) „Reiseveranstalter“ einen Veranstalter oder Vermittler im Sinne des Artikels 2 Nummern 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG, der kein Beförderer ist;
- j) „behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;
- k) „Zugangsbedingungen“ die einschlägigen Normen, Leitlinien und Informationen betreffend die Zugänglichkeit von Kraftomnibussen und/oder bestimmten Busbahnhöfen einschließlich ihrer Einrichtungen für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- l) „Reservierung“ die Buchung eines Sitzplatzes in einem Kraftomnibus eines Linienverkehrsdienstes für eine bestimmte Abfahrtszeit;
- m) „Busbahnhof“ einen mit Personal besetzten Busbahnhof, an dem ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen, und der mit Einrichtungen wie Abfertigungsschaltern, Warteräumen oder Fahrscheinschaltern ausgestattet ist;
- n) „Bushaltestelle“ jede Stelle, die kein Busbahnhof ist und an der ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen;
- o) „Busbahnhofbetreiber“ eine Stelle in einem Mitgliedstaat, die für den Betrieb eines bestimmten Busbahnhofs verantwortlich ist;
- p) „Annullierung“ die Nichtdurchführung eines geplanten Linienverkehrsdienstes;
- q) „Verspätung“ eine Differenz zwischen der planmäßigen Abfahrtszeit des Linienverkehrsdienstes gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen Abfahrt.

Artikel 4

Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

- (1) Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Fahrschein kann in elektronischer Form ausgestellt werden.
- (2) Unbeschadet der Sozialtarife werden die von Beförderern angewandten Vertragsbedingungen und Tarife der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Union angeboten.

Artikel 5

Andere ausführende Parteien

- (1) Wurde die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrscheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen, so haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser ausführenden Partei.
- (2) Außerdem unterliegt die Partei, der der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber die Erfüllung einer Verpflichtung übertragen hat, in Bezug auf die ihr übertragene Verpflichtung den Bestimmungen dieser Verordnung.

Artikel 6

Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

- (1) Die Verpflichtungen gegenüber den Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht eingeschränkt oder aufgehoben werden, insbesondere nicht durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag.
- (2) Die Beförderer können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

KAPITEL II

ENTSCHÄDIGUNG UND HILFELEISTUNG BEI UNFÄLLEN

Artikel 7

Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und Verlust oder Beschädigung von Gepäck

- (1) Die Fahrgäste haben gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften Anspruch auf Entschädigung bei Tod – einschließlich angemessener Kosten für die Bestattung – oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. Beim Tod eines Fahrgasts gilt dieses Recht mindestens für Personen, für die der Fahrgast kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wäre.
- (2) Die Höhe der Entschädigung wird gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften berechnet. Darin vorgesehene Höchstgrenzen für die Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck dürfen pro Schadensfall nicht weniger betragen als
 - a) 220 000 EUR je Fahrgast;
 - b) 1.200 EUR je Gepäckstück. Die Entschädigung im Falle einer Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten entspricht stets dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung.

Artikel 8

Unmittelbare praktische Bedürfnisse von Fahrgästen

Bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen leistet der Beförderer angemessene und verhältnismäßige Hilfe im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse der Fahrgäste nach dem Unfall. Diese Hilfe umfasst erforderlichenfalls Unterbringung, Verpflegung, Kleidung, Beförderung und die Bereitstellung erster Hilfe. Hilfeleistung stellt in keinem Fall eine Haftungsanerkennung dar.

Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung je Fahrgast auf 80 EUR pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

KAPITEL III

RECHTE VON BEHINDERTEN MENSCHEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Artikel 9

Anspruch auf Beförderung

- (1) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen sich nicht allein aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszu-

stellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen.

- (2) Reservierungen und Fahrscheine sind für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.

Artikel 10

Ausnahmen und besondere Bedingungen

- (1) Unbeschadet des Artikels 9 Absatz 1 können Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen,
 - a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch Vorschriften des internationalen Rechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts festgelegt sind, oder um Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die von den zuständigen Behörden erlassen wurden;
 - b) wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und Bushaltestellen, physisch nicht möglich ist, den Einstieg, den Ausstieg oder die Beförderung des behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise vorzunehmen.
- (2) Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 angeführten Gründen, eine Reservierung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen, so unterrichtet er die betreffende Person über jede annehmbare Beförderungsalternative mit einem Dienst des Beförderers.
- (3) Wird einer Person, die eine Reservierung oder einen Fahrschein besitzt und die Anforderungen des Artikels 14 Absatz 1 Buchstabe a erfüllt hat, die Beförderung aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität dennoch verweigert, so wird dieser Person und allen Begleitpersonen im Sinne des Absatzes 4 des vorliegenden Artikels Folgendes zur Auswahl angeboten:
 - a) die Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühest möglichen Zeitpunkt die kostenlose Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt wie im Beförderungsvertrag angegeben und
 - b) sofern machbar, die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung durch einen angemessenen alternativen Verkehrsdienst zum im Beförderungsvertrag angegebenen Bestimmungs-ort.

Der Anspruch auf Erstattung des für den Fahrschein entrichteten Entgelts wird nicht dadurch berührt, dass

keine Meldung gemäß Artikel 14 Absatz 1 Buchstabe a erfolgt ist.

- (4) Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 genannten Gründen aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen, so kann diese Person verlangen, von einer anderen Person ihrer Wahl begleitet zu werden, die in der Lage ist, die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten, damit die in Absatz 1 angeführten Gründe nicht mehr zutreffen.

Eine solche Begleitperson wird kostenlos befördert; sofern machbar, wird ihr ein Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zugewiesen.

- (5) Machen Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Absatz 1 Gebrauch, so unterrichten sie den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich – und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Antrag – über die entsprechenden Gründe.

Artikel 11

Zugänglichkeit und Information

- (1) Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber müssen über nicht diskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen oder solche – gegebenenfalls über ihre Organisationen – in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität aufstellen.
- (2) Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen – einschließlich den Text internationaler Rechtsvorschriften, Rechtsvorschriften der Union sowie einzelstaatlicher Rechtsvorschriften, die die Sicherheitsanforderungen festlegen, auf denen diese nicht diskriminierenden Zugangsbedingungen beruhen – physisch oder im Internet, auf Verlangen in zugänglicher Form, in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.
- (3) Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen bekannt, die für Fahrten im Rah-

men der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.

- (4) Die Information über die Zugangsbedingungen nach den Absätzen 2 und 3 wird auf Verlangen des Fahrgasts physisch zur Verfügung gestellt.
- (5) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen allgemeinen Informationen – einschließlich Online-Buchung und -Information – in Bezug auf die Fahrt und die Beförderungsbedingungen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind. Auf Verlangen des Fahrgasts wird die Information physisch zur Verfügung gestellt.

Artikel 12

Benennung von Busbahnhöfen

Die Mitgliedstaaten benennen die Busbahnhöfe, an denen Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vorzusehen ist. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission hierüber. Die Kommission macht eine Liste der benannten Busbahnhöfe über das Internet zugänglich.

Artikel 13

Anspruch auf Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen und an Bord von Kraftomnibussen

- (1) Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 bieten Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an den von den Mitgliedstaaten benannten Busbahnhöfen kostenlos zumindest in dem in Anhang I Abschnitt a beschriebenen Umfang Hilfe an.
- (2) Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 bieten Beförderer behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in Kraftomnibussen kostenlos zumindest in dem in Anhang I Abschnitt b beschriebenen Umfang Hilfe an.

Artikel 14

Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

- (1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber arbeiten zusammen, um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unter der Voraussetzung Hilfe zu leisten, dass
 - a) der Hilfsbedarf dem Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler oder Reiseveranstalter spätestens 36 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde und
 - b) sich der Betreffende an der benannten Stelle einfindet, und zwar

- i) zu einem im Voraus vom Beförderer festgelegten Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit liegt, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Beförderer und dem Fahrgast vereinbart, oder
 - ii) falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.
- (2) Zusätzlich zu Absatz 1 müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dem Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter zum Zeitpunkt der Reservierung oder des Vorauskaufs des Fahrscheins spezifische Bedürfnisse bezüglich Sitzgelegenheiten melden, sofern die Bedürfnisse ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.
 - (3) Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um den Erhalt der Meldungen von Hilfsbedarf von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu erleichtern. Diese Verpflichtung gilt an allen benannten Busbahnhöfen und Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.
 - (4) Ist keine Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a oder Absatz 2 erfolgt, unternehmen die Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in abfahrende Verkehrsdienste einsteigen, zu Anschlussverkehrsdiensten umsteigen und aus ankommenden Verkehrsdiensten aussteigen können, für die sie einen Fahrschein erworben haben.
 - (5) Die Busbahnhofbetreiber legen innerhalb oder außerhalb des Busbahnhofs eine Anlaufstelle fest, an der behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft melden und um Hilfe ersuchen können. Diese Anlaufstelle muss klar ausgeschildert sein und in zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Busbahnhof und die angebotene Hilfeleistung bieten.

Artikel 15

Mitteilungen an Dritte

Erhalten Reisevermittler oder Reiseveranstalter eine Meldung nach Artikel 14 Absatz 1 Buchstabe a, so leiten sie diese innerhalb ihrer normalen Bürozeiten so bald wie möglich an den Beförderer oder den Busbahnhofbetreiber weiter.

Artikel 16

Schulung

- (1) Beförderer und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber legen Verfahren für Schulungen in Behindertenfragen einschließlich entsprechender Instruktionen fest und stellen sicher,

- a) dass ihre Mitarbeiter, bei denen es sich nicht um Fahrer handelt, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitte a und b erhalten haben; und
 - b) dass ihre Mitarbeiter einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a erhalten haben.
- (2) Ein Mitgliedstaat kann für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren ab dem 1. März 2013 eine Ausnahme von der Anwendung des Absatzes 1 Buchstabe b in Bezug auf die Schulung der Fahrer gewähren.

Artikel 17

Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

- (1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsggeräten. Die Entschädigungspflicht trifft den Beförderer oder Busbahnhofbetreiber, der für diesen Verlust oder diese Beschädigung haftet.
- (2) Die Entschädigung gemäß Absatz 1 muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte entsprechen.
- (3) Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um rasch vorübergehenden Ersatz zu beschaffen. Die technischen und funktionellen Merkmale der Rollstühle und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsggeräte entsprechen nach Möglichkeit denjenigen der verloren gegangenen oder beschädigten Rollstühle und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsggeräte.

Artikel 18

Ausnahmen

- (1) Unbeschadet von Artikel 2 Absatz 2 können die Mitgliedstaaten nationale Linienverkehrsdienste von der Anwendung aller oder einiger der Bestimmungen dieses Kapitels ausnehmen, sofern sie sicherstellen, dass das Schutzniveau für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Rahmen ihrer nationalen Rechtsvorschriften dem dieser Verordnung mindestens entspricht.
- (2) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den gemäß Absatz 1 gewährten Ausnahmen in Kenntnis. Die Kommission ergreift geeignete Maßnahmen, wenn sie der Auffassung ist, dass eine solche Ausnahme nicht mit

diesem Artikel im Einklang steht. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 2. März 2018 einen Bericht über die gemäß Absatz 1 gewährten Ausnahmen vor.

KAPITEL IV

FAHRGASTRECHTE BEI ANNULLIERUNG ODER VERSPÄTUNG

Artikel 19

Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung

- (1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, oder im Fall einer Überbuchung bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl an:
 - a) zum frühest möglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Zielort ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben;
 - b) Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühest möglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.
- (2) Bietet der Beförderer dem Fahrgast nicht die in Absatz 1 genannte Auswahl an, so hat der Fahrgast zusätzlich zu der Erstattung des Fahrpreises nach Absatz 1 Buchstabe b einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises. Der Beförderer zahlt diesen Betrag innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung.
- (3) Wird der Kraftomnibus während der Fahrt betriebsunfähig, bietet der Beförderer entweder die Fortsetzung des Verkehrsdienstes mit einem anderen Fahrzeug von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, oder die Beförderung von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof, von dem aus die Fortsetzung der Reise möglich ist, an.
- (4) Wird ein Linienverkehrsdienst annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einer Bushaltestelle um mehr als 120 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch auf Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder auf Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer nach Absatz 1.
- (5) Die in Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 4 genannte Erstattung des Fahrpreises erfolgt binnen 14 Tagen, nachdem das Angebot gemacht worden oder der Erstattungsantrag eingegangen ist. Die Erstattung des vollen

Fahrpreises in der entrichteten Höhe erfolgt für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes zwecklos geworden ist. Die Kosten für Zeitfahrkarten werden anteilmäßig erstattet. Die Erstattung erfolgt in Geld, es sei denn, der Fahrgast ist mit einer anderen Erstattungsform einverstanden.

Artikel 20

Informationen

- (1) Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit.
- (2) Versäumen Fahrgäste nach Maßgabe des Fahrplans aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss an einen Verkehrsdienst, so unternimmt der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.
- (3) Der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber sorgt dafür, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.
- (4) Sofern machbar, werden die in den Absätzen 1 und 2 geforderten Informationen allen Fahrgästen, auch denen, die von einer Bushaltestelle abreisen, innerhalb der in Absatz 1 genannten Frist auf elektronischem Wege bereitgestellt, falls der Fahrgast dies verlangt und dem Beförderer die erforderlichen Kontaktangaben zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 21

Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

Bei Annullierung einer Fahrt sowie bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden bietet der Beförderer den Fahrgästen kostenlos Folgendes an:

- a) Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind;
- b) ein Hotelzimmer oder eine andere Unterbringungsmöglichkeit sowie Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unter-

bringung, sofern ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr erforderlich ist. Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung — ohne die Kosten der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und der Unterkunft — je Fahrgast auf 80 EUR pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

Bei der Anwendung dieses Artikels richtet der Beförderer besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen.

Artikel 22

Weitergehende Ansprüche

Keine Bestimmung dieses Kapitels schließt das Recht der Fahrgäste aus, gemäß den nationalen Rechtsvorschriften vor nationalen Gerichten Ansprüche aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Linienverkehrsdiensten erlitten haben.

Artikel 23

Ausnahmen

- (1) Die Artikel 19 und 21 gelten nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen.
- (2) Artikel 21 Buchstabe b kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des Busverkehrsdienstes beeinträchtigen, verursacht wurde.

KAPITEL V

ALLGEMEINE REGELN ZU INFORMATIONEN UND BESCHWERDEN

Artikel 24

Recht auf Reiseinformationen

Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste. Sofern machbar, wird diese Information auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt.

Artikel 25

Unterrichtung über Fahrgastrechte

- (1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber gewährleisten in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich, dass die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Diese Informationen werden an

den Busbahnhöfen und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu der Durchsetzungsstelle oder den Durchsetzungsstellen umfassen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannt wurden.

- (2) Um der Informationspflicht gemäß Absatz 1 nachzukommen, können die Beförderer und Busbahnhofbetreiber eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.

Artikel 26

Beschwerden

Die Beförderer errichten oder unterhalten ein System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in der vorliegenden Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten.

Artikel 27

Einreichung von Beschwerden

Unbeschadet von Schadenersatzforderungen gemäß Artikel 7 muss ein Fahrgast, wenn er im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer richten will, diese innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes einreichen. Der Beförderer muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mitteilen, ob seiner Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf drei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.

KAPITEL VI

DURCHSETZUNG UND NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

Artikel 28

Nationale Durchsetzungsstellen

- (1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig sind. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird.

Jede Stelle muss in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den

Beförderern, Reiseveranstaltern und Busbahnhofbetreibern unabhängig sein.

- (2) Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder benannten Stellen.
- (3) Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1 benannten entsprechenden Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten entsprechenden Stelle gemäß den nationalen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

Ein Mitgliedstaat kann beschließen, dass der Fahrgast als ersten Schritt eine Beschwerde an den Beförderer zu richten hat; in diesem Fall dient die nationale Durchsetzungsstelle oder eine andere von dem Mitgliedstaat benannte geeignete Stelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden, für die keine Lösung gemäß Artikel 27 gefunden wurde.

Artikel 29

Berichterstattung über die Durchsetzung

Die gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen bis zum 1. Juni 2015 und danach alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der insbesondere eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung dieser Verordnung getroffen wurden, und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält.

Artikel 30

Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Die in Artikel 28 Absatz 1 genannten nationalen Durchsetzungsstellen tauschen, wann immer dies zweckmäßig ist, Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 31

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen die Sanktionen fest, die bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um deren Durchsetzung zu gewährleisten. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten melden der Kommission diese Regeln und Maßnahmen bis zum 1. März 2013 und melden ihr unverzüglich alle späteren Änderungen.

KAPITEL VII

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 32

Bericht

Bis zum 2. März 2016 erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung und Wirkung dieser Verordnung. Dem Bericht sind erforderlichenfalls Gesetzgebungsvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen dieser Verordnung weiter ausgestaltet oder geändert werden sollen.

Artikel 33

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird die folgende Nummer angefügt:

„(19) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr ⁽¹⁾“

Artikel 34

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft.

Sie gilt ab dem 1. März 2013.

¹ ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Straßburg am 16. Februar 2011.

Im Namen des Europäischen Parlaments
Der Präsident
J. BUZEK

Im Namen des Rates
Der Präsident
MARTONYI J.

ANHANG I

HILFELEISTUNG FÜR BEHINDERTE MENSCHEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

a) Hilfeleistung in benannten Busbahnhöfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- ihre Ankunft am Busbahnhof und ihren Bedarf an Hilfeleistungen bei angegebenen Kontaktstellen anzumelden;
- sich von der angegebenen Kontaktstelle zum Abfertigungsschalter, zum Wartesaal und zum Einstiegsbereich zu begeben;
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen in das Fahrzeug zu gelangen;
- ihr Gepäck einzuladen;
- ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen;
- aus dem Fahrzeug auszusteigen;
- einen anerkannten Begleithund im Bus mitzuführen;
- sich zum Sitzplatz zu begeben;

b) Hilfeleistung im Fahrzeug

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- wesentliche Informationen über eine Fahrt auf Verlangen des Fahrgasts in zugänglicher Form zu erhalten;
- während der Fahrpausen in das Fahrzeug einzusteigen bzw. aus dem Fahrzeug auszusteigen, sofern anderes Personal als der Fahrer an Bord des Fahrzeugs ist.

ANHANG II

SCHULUNG IN BEHINDERTENFRAGEN

a) Sensibilisierung für Behindertenfragen

Die Schulung der unmittelbar mit den Fahrgästen in Kontakt kommenden Mitarbeiter umfasst Folgendes:

- Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Passagieren mit körperlichen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen), versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen, einschließlich der Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;
- Hindernisse, denen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Begleithunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleithunds;
- Umgang mit unerwarteten Situationen;
- soziale Kompetenz und Möglichkeiten der Kommunikation mit Schwerhörigen und Gehörlosen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen;
- sorgfältiger Umgang mit Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen, zur Vermeidung von Beschädigungen (alle für die Gepäckabfertigung zuständigen Mitarbeiter, wenn solche vorhanden sind).

b) Schulung im Hinblick auf die Hilfeleistung für behinderte Menschen

Die Schulung der Mitarbeiter, die behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, umfasst Folgendes:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleithunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken der Begleitung von Fahrgästen mit Sehbehinderungen sowie des Umgangs mit und der Beförderung von anerkannten Begleithunden;
- Arten von Hilfsmitteln für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität und Umgang mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Kenntnisse über angemessene Arten der Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität wahren;
- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung. Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das bestimmte Fahrgäste mit Behinderungen wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.



Bus fahren – die Alternative