

# FAHRGASTRECHTE

Anwendungshinweise für Busunternehmer



## **Fahrgastrechte im Busverkehr im Kontext der Fahrgastrechte aller Verkehrsträger**

Mit der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vollendet die EU die Erstellung von Fahrgastrechten bei Verkehrsträgern. Begonnen hatte diese Entwicklung zunächst im Luftverkehrsbereich mit der Verordnung (EWG) Nr. 295/91. Nach einer Novellierung der Luftverkehrs-Verordnung wurde mit der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 eine Regelung für den Eisenbahnverkehr getroffen. Es folgte im Jahr 2010 mit der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 eine Regelung im Bereich der See- und Binnenschiffsverkehre, bevor mit der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 auch der Busbereich einen entsprechenden Rechtsrahmen erhielt.<sup>1</sup>

Diesen Verordnungen folgten im deutschen Recht Durchführungsgesetze. Im Jahr 2012 wurde daher das Durchführungsgesetz zu den See- und Binnenschiffsverkehren verabschiedet und das Durchführungsgesetz zu den Busfahrgastrechten auf den Weg gebracht.<sup>2</sup>

## **Änderungen durch die Verordnung (EU) Nr. 181/2011**

Auf Grund des bereits hohen Standards der Verkehrsträger in Deutschland sind die Anpassungsnotwendigkeiten überschaubar, wenngleich auch vorhanden. Diese betreffen in erster Linie die Nichtdiskriminierung, Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen, Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, Fahrgastrechte bei Annullierung oder Verspätung, Regeln zu Informationen und Beschwerden sowie die Durchsetzung der Fahrgastrechte.

## **Differenzierte Rechte je nach Busverkehrssegment**

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 behandelt die Verkehrssegmente im Busverkehr jedoch differenziert. So gelten für den Fernbusverkehr sämtliche Busfahrgastrechte, während für die Gelegenheits- und Nahverkehre nur einzelne Bestimmungen gelten. Hierbei sind zwei Dinge zu beachten: 1. Auch wenn für die Gelegenheits- und Nahverkehre nur einzelne Bestimmungen gelten, so sind es doch nicht die gleichen „einzelnen Bestimmungen“. 2. Bei der Abgrenzung von Nahverkehr und Fernbus muss bedacht werden, dass es sich um europäisches Recht handelt und die Definition der Begrifflichkeiten und damit die Abgrenzung der beiden Segmente sich nicht nach deutschem Recht richtet. So ist die in Deutschland getroffene Unterscheidung in § 8 Abs. 1 Satz 2 PBefG, § 2 RegG, § 2 Abs. 5 AEG oder § 147 SGB IX, die auf eine Entfernung von 50 km abstellt, für die Abgrenzung bei der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 irrelevant. Hier gilt die in Art. 2 Abs. 2 Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vorgenommene Abgrenzung von Nah- zum Fernverkehr als „Verkehrsdienste, bei denen die planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt“.

<sup>1</sup> Vgl. zu den unterschiedlichen Fahrgastrechten: Bollweg, Hans-Georg, Die Kundenrechte des Flug-, Bahn- und Busverkehrs im Vergleich, RRA 2010, 106, 116; Beschluss I im Arbeitskreis III beim 48. Deutscher Verkehrsgerichtstag 2010.

<sup>2</sup> Vgl. hierzu: Hilpert, Thomas in: VDV-Jahresbericht 2012/2013.

## **Erfüllungsgehilfen**

Zu beachten ist auch, dass man nach Art. 5 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 nicht durch die Einschaltung eines Subunternehmers den Verpflichtungen der Verordnung entgehen kann. Im Gegenteil: Nach diesem Artikel führt die Einschaltung eines Erfüllungsgehilfen nur dazu, dass sowohl der Auftraggeber als auch der Erfüllungsgehilfe für die Einhaltung der Bestimmungen haften.

## **Zum Aufbau dieser Broschüre**

Nachfolgend erhalten Sie eine Übersicht zu den einzelnen Erfordernissen, jeweils getrennt nach den Bereichen ÖPNV, Fernbus und Reisebusverkehr. Zur besseren Lesbarkeit sind die Erfordernisse für jedes Segment vollständig aufgeführt.

# INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort		2+3
Abkürzungen		7
1	<b>ÖPNV</b>	8
1.1	Diskriminierungsfreiheit	8
1.1.1	Erläuterung	8
1.1.2	Handlungsbedarf	9
1.2	Schulungen	9
1.2.1	Erläuterung	10
1.2.2	Handlungsbedarf	11
1.3	Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen	12
1.3.1	Erläuterung	12
1.3.2	Handlungsbedarf	13
1.4	Allgemeine Regeln zu Informationen	13
1.4.1	Erläuterung	14
1.4.2	Handlungsbedarf	14
1.5	Beschwerden	14
1.5.1	Erläuterung	15
1.5.2	Handlungsbedarf	15
1.6	Nationale Durchsetzungsstellen	16
1.6.1	Erläuterung	16
1.6.2	Handlungsbedarf	16
2	<b>Fernbusverkehr</b>	17
2.1	Diskriminierungsfreiheit	17
2.1.1	Erläuterung	18
2.1.2	Handlungsbedarf	19
2.2	Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen	20
2.2.1	Erläuterung	21
2.2.2	Handlungsbedarf	21
2.3	Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen	21
2.3.1	Erläuterung	22
2.3.2	Handlungsbedarf	22
2.4	Fahrscheine	22
2.4.1	Erläuterung	22
2.4.2	Handlungsbedarf	23
2.5	Zugänglichkeit und Information für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität	23

# INHALTSVERZEICHNIS

2.5.1	Erläuterung _____	24
2.5.2	Handlungsbedarf _____	24
2.6	Schulung _____	24
2.6.1	Erläuterung _____	26
2.6.2	Handlungsbedarf _____	27
2.7	Allgemeine Regeln zu Informationen _____	28
2.7.1	Erläuterung _____	28
2.7.2	Handlungsbedarf _____	29
2.8	Beschwerden, Einreichung von Beschwerden _____	29
2.8.1	Erläuterung _____	30
2.8.2	Handlungsbedarf _____	30
2.9	Benennung von Busbahnhöfen, Anspruch auf Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen und an Bord von Kraftomnibussen _____	30
2.9.1	Erläuterung _____	32
2.9.2	Handlungsbedarf _____	32
2.10	Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen _____	32
2.10.1	Erläuterung _____	33
2.10.2	Handlungsbedarf _____	33
2.11	Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung _____	34
2.11.1	Erläuterung _____	34
2.11.2	Handlungsbedarf _____	35
2.12	Informationen _____	35
2.12.1	Erläuterung _____	35
2.12.2	Handlungsbedarf _____	36
2.13	Hilfeleistungen bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt _____	36
2.13.1	Erläuterung _____	36
2.13.2	Handlungsbedarf _____	37
2.14	Nationale Durchsetzungsstellen _____	37
2.14.1	Erläuterung _____	38
2.14.2	Handlungsbedarf _____	38
3	<b>Gelegenheitsverkehr</b> _____	<b>39</b>
3.1	Fahrscheine _____	39
3.1.1	Erläuterung _____	39
3.1.2	Handlungsbedarf _____	39
3.2	Diskriminierungsfreiheit _____	40
3.2.1	Erläuterung _____	40
3.2.2	Handlungsbedarf _____	40
3.3	Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen _____	40
3.3.1	Erläuterung _____	41

# INHALTSVERZEICHNIS

3.3.2	Handlungsbedarf _____	41
3.4	Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen _____	41
3.4.1	Erläuterung _____	42
3.4.2	Handlungsbedarf _____	42
4	<b>Rechtsnormen</b> (Auszüge oder Fundstellen) _____	43
4.1	Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 _____	43
4.2	Personenbeförderungsgesetz (PBefG) – [Auszug] _____	44
4.3	Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen – [Auszug] _____	44
4.4	EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG) _____	45
4.5	Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) _____	45
4.6	Straßenverkehrsgesetz _____	45
5	<b>Ansprechpartner für Schulungen</b> _____	46
6	<b>Aushang: Zusammenfassung der Fahrgastrechte</b> _____	47
6.1	ÖPNV _____	47
6.2	Fernbus _____	48
7	<b>Literaturempfehlungen</b> _____	50
	<b>Raum für Notizen</b> _____	51
	<b>Impressum</b> _____	52

# ABKÜRZUNGEN

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
Alt.	Alternative
Anm.	Anmerkung
Az.	Aktenzeichen
BBB	Besondere Beförderungsbedingungen
bdo	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e. V.
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBL	Bundesgesetzblatt
BGG	Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen
BKrFQG	Gesetz über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güterkraft- oder Personenverkehr (Berufkraftfahrer-Qualifikations-Gesetz)
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr
DB	Deutsche Bahn AG
EBA	Eisenbahn-Bundesamt
EG	Europäische Gemeinschaften
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
f.	folgende (Seite)
ff.	folgende (Seiten)
h. M.	herrschende Meinung
m.w.N.	mit weiteren Nachweisen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
SGB IX	Sozialgesetzbuch IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen)
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.
VO-ABB	Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen
z. B.	zum Beispiel

Für den ÖPNV gelten nur einige Bestimmungen der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Nachfolgend zitieren wir zunächst die Bestimmung und beschreiben anschließend Notwendigkeiten sowie Lösungsansätze.

## 1.1 Diskriminierungsfreiheit

### Artikel 4 Absatz 2 (Nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen)

(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 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 auszustellen 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 Absatz 1 (Ausnahmen)

(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.

#### 1.1.1 Erläuterung

Art. 9 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 muss in Verbindung mit Art. 10 dieser Verordnung gelesen werden.

Das deutsche Recht sieht bereits jetzt in § 39 Abs. 3 PBefG vor, dass die festgestellten Beförderungsentgelte nicht über- oder unterschritten werden dürfen und gleichmäßig anzuwenden sind sowie Ermäßigungen, die nicht unter gleichen Bedingungen jedermann zugutekommen, verboten und nichtig sind. Entsprechend besteht nur geringer Handlungsbedarf.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Vgl. Hilpert, Thomas „Fahrgastreue und -pflichten der ÖPNV-Linienverkehre nach dem PBefG“, Köln, 2012, Seite 242 ff.

Die Regelungen des Art. 9 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 entsprechen bereits im Wesentlichen der im deutschen Recht bestehenden Beförderungspflicht des § 22 PBefG und dem Beförderungsanspruch in § 2 Satz 1 VO-ABB.<sup>4</sup>

Ein Verstoß gegen Art. 9 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, Fahrscheine für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten, läge auch vor, wenn notwendige Hilfsmittel, wie z. B. Mobilitätshilfen (Rollstuhl, Krücke, Kinderwagen etc.) tariflich bepreist würden.

Keine Bedenken bestehen, Mobilitätshilfen, die eine Gefahr für das Fahrzeug darstellen (z. B. zu schwer für die Rampe) oder die Sicherheit der anderen Fahrgäste (benzin- oder gasbetriebener Rollstuhl) beeinträchtigen können, nicht zu befördern.

Rechtlich nicht klar geregelt sind die Fälle, soweit bei Gerätschaften zwar keine Sicherheitsbedenken gegen deren Mitnahme sprechen, sie jedoch nicht nur Mobilitätshilfen darstellen, die notwendig sind, um die Behinderung zu kompensieren, sondern auch anderen Funktionen dienen (Dreirad, E-Scooter etc.). In diesen Fällen sollte einerseits zwar eine gewisse Großzügigkeit an den Tag gelegt werden, andererseits bei Problemen der Standpunkt vertreten werden, dass der Mitnahmeanspruch sich nur auf notwendige Mobilitätshilfen bezieht. Soweit Mobilitätshilfen unter dem Gesichtspunkt der Notwendigkeit überdimensioniert sind, sind diese wegen des überschießenden Teils nicht mehr vom Mitnahmeanspruch umfasst.

Bei den in Art. 4 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 erwähnten Sozialtarifen sind im deutschen Recht insbesondere die Regelungen zur unentgeltlichen Beförderung von schwerbehinderten Menschen und von Begleitpersonen gemäß den §§ 145 ff. SGB IX sowie Tarifiermäßigungen für den Ausbildungsverkehr zu beachten.

## 1.1.2 Handlungsbedarf

Es ist zu prüfen, ob nicht doch im Einzelfall bestimmte Tarife existieren, die nach dieser Bestimmung unzulässig sind. Zu nennen sind z. B. Bevorzugungen von Deutschen oder Benachteiligungen von Ausländern aus anderen EU-Staaten. Mögliche Beispiele:

- Tarifiermäßigung bei Vorzeigen eines deutschen Reisepasses oder Personalausweises,
- Höhere Tarife bei der Benutzung eines Menüs am Fahrscheinautomaten in fremder Sprache,
- Ermäßigung für Soldaten der Bundeswehr (nicht jedoch der anderen EU-Staaten).

## 1.2 Schulungen

### Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 2 (Schulung)

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

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.

<sup>4</sup>Vgl. Hilpert, Thomas „Fahrgastrechte und -pflichten der ÖPNV-Linienverkehre nach dem PBefG“, Köln, 2012 unter 5.9.3 EU-Recht.

(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.

## Anhang II Abschnitt 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).

### 1.2.1 Erläuterung

Art. 16 Abs. 1 lit. b verpflichtet die Unternehmen, allen „Mitarbeiter[n] einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a“ zukommen zu lassen. Damit ist klargestellt, dass die Schulungsnotwendigkeit nicht nur die Fahrer betrifft, sondern auch z. B. Fahrausweisprüfer, Aufsichtspersonal oder Fahrkartenverkäufer.

Des Weiteren ist ein „Verfahren“ für Schulungen festzulegen. Das heißt, dass es nicht reicht, Mitarbeiter „immer mal wieder“ auf Schulungen zu schicken. Vielmehr ist ein planmäßiges, dokumentiertes Vorgehen hinsichtlich der Schulungen notwendig.

In der Verordnung ist nicht klar bestimmt, ob diese Schulungen einmalig sein können oder öfter zu wiederholen sind. Auch eine Definition dessen, was unter dem Begriff des Verfahrens zu verstehen ist, gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 nicht. Allerdings spricht aus Erwägungsgrund 12 ein Argument für einen fünfjährigen Turnus. Denn dort wird auf die Schulungen nach der Richtlinie 2003/59/EG verwiesen, die einen fünfjährigen Turnus vorsieht und in Deutschland durch das BKrFQG umgesetzt wurde.

Bei „der inhaltlichen Vorbereitung der Schulungen in Behindertenfragen“ sollen nach Erwägungsgrund 13 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 die „Organisationen, die behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten [...] konsultiert oder in diese Arbeit einbezogen werden“.

Eine Definition, was unter „behinderter Mensch“ oder einer „Person mit eingeschränkter Mobilität“ zu verstehen ist, gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Art. 3 lit. j). Danach ist dies „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“.

Im Rahmen der Auslegung der Richtlinie 2000/78/EG hat der EuGH den Begriff der „Behinderung“ definiert.<sup>5</sup>

## 1.2.2 Handlungsbedarf

Die Verpflichtung gemäß den Vorgaben der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 bei Mitarbeitern, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, im Hinblick auf Behindertenfragen nur noch geschultes Personal einzusetzen, besteht grundsätzlich seit März 2013.

Lediglich bei Fahrpersonalen besteht eine Übergangsregelung bis Ende Februar 2018<sup>6</sup>, damit die Schulungen für Behindertenfragen im Rahmen der allgemeinen Schulungen nach dem BKRfQG berücksichtigt werden können. Trotz dieser Ausnahmeregelung für das Fahrpersonal ist es notwendig, die Sensibilisierung für Behindertenfragen jetzt in die Schulungen einzuarbeiten, damit bei einem Schulungsturnus von fünf Jahren zum Enddatum des Ausnahmezeitraums (März 2018) alle Mitarbeiter – einschließlich der Fahrpersonale – die notwendigen Schulungen erhalten haben.

Für alle sonstigen Mitarbeiter, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen (wie Kundendienstmitarbeiter, Fahrausweisprüfer etc.), besteht die Ausnahmemöglichkeit nicht, so dass hier seit März 2013 nur noch in Behindertenfragen geschultes Personal eingesetzt werden darf.

Die Inhalte der Schulungen ergeben sich für die ÖPNV-Verkehre aus dem Anhang II a. Allerdings sind hier für die Schulungen nur wenige Ziele und kein „Lehrplan“ vorgegeben. Die Sensibilisierung für Behindertenfragen bedarf daher der Konkretisierung. Entscheidend ist dabei das Ziel: die Mitarbeiter für Behindertenfragen zu sensibilisieren. Mögliche Fragen, die gemeinsam diskutiert werden, können daher sein:

- Welche unterschiedlichen Behinderungen gibt es?
- Wer zählt neben behinderten Menschen noch zu den mobilitätseingeschränkten Personen? (Väter und Mütter mit Kinderwagen, Schwangere, Menschen mit Gepäck, Kranke etc.)
- Wie erkenne ich eingeschränkte Fähigkeiten bzw. Behinderungen?
- Welche unterschiedlichen Mobilitätshilfen gibt es?
- Was kann ein behinderter Mensch wann kostenlos mitnehmen? (Blindenführhund, Assistenzhund, Begleitperson, Mobilitätshilfe)

<sup>5</sup> Urteil des Gerichtshofs (Zweite Kammer) vom 11. April 2013 in den verbundenen Rechtssachen C-335/11 und C-337/11: Eine Behinderung schließt einen Zustand ein, „der durch eine ärztlich diagnostizierte heilbare oder unheilbare Krankheit verursacht wird, wenn diese Krankheit eine Einschränkung mit sich bringt, die insbesondere auf physische, geistige oder psychische Beeinträchtigungen zurückzuführen ist, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren den Betroffenen an der vollen und wirksamen Teilhabe am Berufsleben, gleichberechtigt mit den anderen Arbeitnehmern, hindern können, und wenn diese Einschränkung von langer Dauer ist. Für die Frage, ob der Gesundheitszustand einer Person unter diesen Begriff fällt, kommt es nicht auf die Art der Maßnahmen an, die der Arbeitgeber ergreifen muss“.

<sup>6</sup> § 1 Abs. 3 EU-FahrgRBusG i. V. m. Art. 16 Abs. 2 und Erwägungsgrund 12 Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

- Welche Rolle kann bzw. muss ein Begleiter eines behinderten Menschen erfüllen?
- Welche Barrieren haben wir in unserem Unternehmen? (Fahrausweisbeschaffung, Fahrplanauskunft, Einstieg, Fahrt selbst, Mitteilung des Haltestellenwunsches, Ausstieg etc.)
- Welche Hilfestellung gibt es in meinem Unternehmen? (Leitstelle, Rollstühle, Hebebühnen, Erste Hilfe Personal etc.)
- Wie gehe ich mit behinderten Menschen um?
- Wie spreche ich einen behinderten Menschen an?
- Wie teile ich behinderten Menschen Dinge mit, wenn deren Wahrnehmung eingeschränkt ist?
- Welche Möglichkeiten zur Verständigung besitze ich? (Technik, Menschlichkeit, Hilfe Dritter etc.)
- Was mache ich in unerwarteten Situationen?
- Wenn eine Hilfestellung gewünscht wird, wo fasse ich bei Rollstühlen etc. an?
- Wie vermeide ich Beschädigungen an Mobilitätshilfen?
- Wo sitzen/stehen behinderte Menschen (mit welcher Behinderung) am besten im Bus?

Ferner können verschiedene Lernmodelle angewandt werden, wie z. B.:

- Rollenspiele
- Einbindung von Behindertenorganisationen vor Ort und / oder von „Experten in eigener Sache“
- Versuch eines Perspektivwechsels
- Gemeinsame Erarbeitung der Bedürfnisse von behinderten Fahrgästen

## 1.3 Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

### Artikel 17 Absätze 1 und 2 (Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen)

Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

(1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten. 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.

#### 1.3.1 Erläuterung

Nach § 14 VO-ABB haftet der Unternehmer „für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro“; die Begrenzung der Haftung gilt nur dann nicht, wenn „die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind“.

Diese Haftungseinschränkung ist wegen des neuen Art. 17 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 künftig nicht mehr haltbar. Für die „Rollstühle und andere Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte“ ist eine Begrenzung der Haftung unzulässig.

## 1.3.2 Handlungsbedarf

Die Besonderen Beförderungsbedingungen (sei es auf Unternehmens- oder auf Verbundebene) sind an die neue Haftungssituation anzupassen. Eine mögliche Formulierung für die Haftungsregelung hierfür ist:

„Der Unternehmer haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgastes und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Bei der Beförderung im Straßenbahn- und Obusverkehr sowie im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen haftet der Unternehmer für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Bei einem vom Unternehmer verursachten Verlust oder einer Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten umfasst die Entschädigung jedoch mindestens den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte.

Hinsichtlich der Beförderung von Reisegepäck gilt bezüglich der Haftung bei der Eisenbahn Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007.“

Gegebenenfalls müssen auch die Versicherungsverträge angepasst werden.

## 1.4 Allgemeine Regeln zu Informationen

### 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.

## 1.4.1 Erläuterung

Der Beförderer hat die Pflicht – auf Verlangen – die maßgeblichen Informationen auch für behinderte oder in der Mobilität eingeschränkte Personen in zugänglicher Form bereit zu stellen – wenn dies machbar ist. Unter einer zugänglichen Form ist die Form zu verstehen, die den behinderten Menschen trotz seiner Behinderung erreicht, d. h. er kann die Information zur Kenntnis nehmen.

Dies bedeutet konkret, dass etwa schwerhörigen oder gehörlosen Fahrgästen die Informationen optisch wahrnehmbar vermittelt werden können; dies kann etwa durch ein entsprechendes Papierdokument oder durch einen Aushang erfolgen.

In ihrer Sehfähigkeit beeinträchtigten oder blinden Fahrgästen können die Informationen akustisch wahrnehmbar vermittelt werden; dies kann etwa durch eine Ansage bzw. durch ein individuelles Vorlesen der einschlägigen Vorgaben erreicht werden.

Da es im Einzelfall auf Grund multipler Behinderungen unmöglich sein kann, die Information in zugänglicher Form bereitzustellen (z. B. Taubblindheit), sind sich Betreiber, Behindertenverbände und Politik darüber einig, dass eine Information über zwei Sinneswahrnehmungen ausreichen soll, z. B. optisch und akustisch oder taktil und optisch.

## 1.4.2 Handlungsbedarf

Behinderte Menschen haben einen Anspruch auf Information über das Verkehrsangebot, sowohl vor als auch während der Fahrt. Insofern ist im Verkehrsunternehmen zu prüfen, ob alle wesentlichen Reise-Informationen (Fahrplan und Tarif) in für behinderte Menschen zugänglichen und nutzbaren Formen bereitgestellt werden; allerdings steht dies unter dem Vorbehalt der Machbarkeit. Machbarkeit heißt insbesondere, dass vorhandene Möglichkeiten auch genutzt werden. Die andere Grenze der Machbarkeit ist, dass die Verordnung keine technische Nachrüstung fordert.

Insbesondere vor Reiseantritt sollte für blinde Menschen die Fahrgastinformation in elektronischer Form zugänglich sein, um sie mittels Adaptionstechnik aufnehmen zu können. Fahrgastinformationen sind während der Reise im „Zwei-Sinne-Prinzip“ (akustisch und visuell) zu vermitteln.

Die Verkehrsunternehmen sollen eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden. Hierzu haben VDV und bdo geeignete Musteraushänge formuliert <sup>7</sup> und mit dem EBA abgestimmt. Wir empfehlen, in Ihrem Interesse und im Interesse der Fahrgäste zur Sicherstellung einer einheitlichen Kommunikation, ausschließlich diese Aushänge zu verwenden, um der Informationspflicht gemäß Art. 25 Abs. 1 nachzukommen.

Darüber hinaus sollten Sie sicherstellen, dass interessierte Fahrgäste den Text der Verordnung EU Nr. 181/2011 beim Fahrer einsehen können.

## 1.5 Beschwerden

### 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.

<sup>7</sup> Siehe unter 6.

## 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.

### 1.5.1 Erläuterung

Durch Art. 26 wird der Beförderer verpflichtet, ein Beschwerdebearbeitungssystem zu errichten oder zu unterhalten.

Art. 27 betrifft die Fristen – sowohl für die Fahrgäste (drei Monate) als auch für die Verkehrsunternehmer (ein bzw. drei Monate). Demgegenüber enthält die für die Eisenbahnen geltende Fahrgastrechte-Verordnung<sup>8</sup> lediglich Beantwortungsfristen für die Unternehmen.

Beschwerden können nach der Verordnung grundsätzlich sowohl beim Verkehrsunternehmen als auch bei der nationalen Durchsetzungsstelle (EBA) eingereicht werden. Allerdings hat die Verordnung in Art. 28 Abs. 3 Unterabsatz 2 den Mitgliedstaaten ermöglicht zu bestimmen, dass der Fahrgast als ersten Schritt eine Beschwerde an den Beförderer zu richten hat. Deutschland hat in § 3 Abs. 2 EU-FahrgBusG<sup>9</sup> hiervon Gebrauch gemacht. Reicht daher der Fahrgast seine Beschwerde zunächst beim EBA ein und könnte das Verkehrsunternehmen der Beschwerde abhelfen, wenn sie stattdessen zunächst bei ihm eingereicht worden wäre, darf die Durchsetzungsstelle wegen dieses Einzelfalles keine Sanktionen oder Gebühren wegen eines Verstoßes gegen die Verordnung verhängen oder erheben.

### 1.5.2 Handlungsbedarf

Beschwerden dürfen nicht nur zufällig und unsystematisch beantwortet werden. Eine einheitliche Bearbeitung ist sicherzustellen. Die Umsetzung kann je nach Unternehmensgröße unterschiedlich sein. Hilfestellung bietet z. B. die VDV-Mitteilung „Lob- und Beschwerdemanagement“<sup>10</sup>. In der Regel wird es daher erforderlich aber im Wesentlichen auch ausreichend sein, durch eine Dienstanweisung klarzustellen, wie mit Beschwerden umzugehen ist, an wen sie gegebenenfalls weiterzuleiten sind, wer sie beantwortet und wie die von der Verordnung vorgegebene Frist einzuhalten ist.

Bei der Beantwortung der Beschwerde ist auch darauf zu achten, dass nach § 6 Abs. 5 EU-FahrgBusG der „Beförderer [...] im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adresse geeigneter Schlichtungsstellen mitzuteilen“ hat.

<sup>8</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, Amtsblatt vom 3. Dezember 2007, Nr. L 315, Seite 14 ff.

<sup>9</sup> Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, Art. 1 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG), Bundesgesetzblatt 2013, Teil I Nr. 41, ausgegeben zu Bonn am 26. Juli 2013, Seite 2547 ff.

<sup>10</sup> VDV-Mitteilung Nr. 9019 „Lob- und Beschwerdemanagement“, Köln, 2000.

## 1.6 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.

### 1.6.1 Erläuterung

Mit § 3 Abs. 1 EU-FahrgRBusG wurde bestimmt, dass zuständige Behörde für die Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 das EBA ist. Die Befugnisse des EBA beschränken sich damit auf die Fahrgastrechte. Als Aufsichtsbehörde im Sinne des PBefG verbleibt es weiterhin bei der Genehmigungsbehörde.

### 1.6.2 Handlungsbedarf

Es ist zu beachten, dass das EBA als Durchsetzungsstelle die Einhaltung der Verpflichtungen kontrollieren wird. Dies kann sowohl anlassbezogen (z. B. nach einer Beschwerde eines Fahrgastes) als auch anlasslos (z. B. ohne vorherige Beschwerde) geschehen.

Für den Fernbusverkehr, d. h. für Linienverkehrsdienste mit einer planmäßigen Wegstrecke von mindestens 250 km Entfernung, gelten alle Bestimmungen der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Nachfolgend werden zunächst die Bestimmungen zitiert und anschließend entsprechende Erläuterungen gegeben.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.1 Diskriminierungsfreiheit

#### **Artikel 4 Absatz 2 (Nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen)**

(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 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 auszustellen 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.

## 2 FERNBUSVERKEHR

(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 Bestimmungsort.

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.

### 2.1.1 Erläuterung

Art. 9 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 muss in Verbindung mit Art. 10 dieser Verordnung gelesen werden.

Das deutsche Recht sieht bereits jetzt in § 39 Abs. 3 PBefG vor, dass die festgestellten Beförderungsentgelte nicht über- oder unterschritten werden dürfen und gleichmäßig anzuwenden sind sowie Ermäßigungen, die nicht unter gleichen Bedingungen jedermann zugutekommen, verboten und nichtig sind. Entsprechend besteht nur geringer Handlungsbedarf.<sup>11</sup>

Die Regelungen des Art. 9 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 entsprechen bereits im Wesentlichen der im deutschen Recht bestehenden Beförderungspflicht des § 22 PBefG und dem Beförderungsanspruch in § 2 Satz 1 VO-ABB.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Vgl. Hilpert, Thomas „Fahrgastrechte und -pflichten der ÖPNV-Linienverkehre nach dem PBefG“, Köln, 2012, Seite 242 ff.

<sup>12</sup> Vgl. Hilpert, Thomas „Fahrgastrechte und -pflichten der ÖPNV-Linienverkehre nach dem PBefG“, Köln, 2012 unter 5.9.3 EU-Recht.

## 2 FERNBUSVERKEHR

Ein Verstoß gegen Art. 9 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, Fahrscheine für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten, läge auch vor, wenn notwendige Hilfsmittel, wie z. B. Mobilitätshilfen (Rollstuhl, Krücke, Kinderwagen etc.) tariflich bepreist würden.

Keine Bedenken bestehen, Mobilitätshilfen, die eine Gefahr für das Fahrzeug darstellen (z. B. zu schwer für die Rampe) oder die Sicherheit der anderen Fahrgäste (benzin- oder gasbetriebener Rollstuhl) beeinträchtigen können, nicht zu befördern.

Rechtlich nicht klar geregelt sind die Fälle, soweit bei Gerätschaften zwar keine Sicherheitsbedenken gegen deren Mitnahme sprechen, sie jedoch nicht nur Mobilitätshilfen darstellen, die notwendig sind, um die Behinderung zu kompensieren, sondern auch anderen Funktionen dienen (Dreirad, E-Scooter etc.). In diesen Fällen sollte einerseits zwar eine gewisse Großzügigkeit an den Tag gelegt werden, andererseits bei Problemen der Standpunkt vertreten werden, dass der Mitnahmeanspruch sich nur auf notwendige Mobilitätshilfen bezieht. Soweit Mobilitätshilfen unter dem Gesichtspunkt der Notwendigkeit überdimensioniert sind, sind diese wegen des überschießenden Teils nicht mehr vom Mitnahmeanspruch umfasst.

Anders als im Nahverkehr, findet im Fernverkehr keine unentgeltliche Beförderung der schwerbehinderten Menschen gemäß § 145 Abs. 1 SGB IX statt. Lediglich die Begleitpersonen werden gemäß § 145 Abs. 2 Nr. 1 SGB IX unentgeltlich befördert.

Art. 10 Abs. 4 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sieht zwar ebenfalls eine Pflicht des Beförderers vor, eine Begleitperson kostenlos mitzunehmen. Dies ist hier aber nur unter der Voraussetzung der Fall, dass der Beförderer – was unter bestimmten Voraussetzungen im Zusammenhang mit der Behinderung / der Mobilitätseinschränkung möglich ist – eine Beförderung abgelehnt hat. Die Vorgaben aus Art. 10 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 bleiben insoweit inhaltlich hinter dem SGB IX zurück.

Darüber hinaus unterscheiden sich die Vorgaben der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 auch insoweit vom SGB IX, als Art. 10 Abs. 4 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 gemäß Art. 2 Abs. 1 und Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 nur auf Strecken von 250 km oder mehr Anwendung findet. Demgegenüber findet die Mitnahmeregelung des § 145 Abs. 2 SGB IX sowohl im Fernverkehr ober- und unterhalb von 250 km als auch im Nahverkehr Anwendung.

### 2.1.2 Handlungsbedarf

Aufgrund der Vorgabe des § 145 Abs. 2 SGB IX zur kostenlosen Beförderung einer Begleitperson muss beim Einsatz von Omnibussen, in denen keine Beförderung stehender Fahrgäste zugelassen ist, im Rahmen des Buchungsprozesses sichergestellt werden, dass auch für die zusätzlich und unentgeltlich zu befördernde Begleitperson ein Sitzplatz vorhanden ist. Andernfalls besteht die Gefahr, dass die Begleitperson mangels eines weiteren Sitzplatzes nicht befördert werden kann.

## 2 FERNBUSVERKEHR

In der Praxis könnte es schwierig sein festzustellen, wann einer Person der Status eines behinderten oder in der Mobilität eingeschränkten Fahrgastes tatsächlich zukommt. Für die auf der Grundlage des SGB IX bestehenden Rechte ist die Frage der Schwerbehinderten-Eigenschaft vergleichsweise einfach zu beantworten, weil es dafür ein behördliches Verfahren gibt, an dessen Ende die Anerkennung einer Schwerbehinderung und verbunden damit die Ausstellung eines entsprechenden amtlichen Dokuments – des Schwerbehindertenausweises – steht. Für die Rechte aus dem SGB IX kann die Vorlage dieses Behindertenausweises verlangt werden.

Soweit ein Recht auf Begleitperson aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 geltend gemacht wird, kann nicht auf den Behindertenausweis abgestellt werden. Allerdings existiert die kostenlose Beförderung einer Begleitperson nach der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 nur, falls die Beförderung eines behinderten oder in der Mobilität eingeschränkten Fahrgastes nach der Verordnung gemäß Art. 10 Abs. 4, falls die Beförderung abgelehnt wurde.

Beim Einsatz von Omnibussen im Fernbuslinienverkehr sind darüber hinaus die in § 42b PBefG geregelten technischen Anforderungen, die gemäß der Übergangsbestimmung des § 62 Abs. 3 PBefG ab dem 01.01.2016 für erstmals zum Verkehr zugelassene und nach Ablauf des 31.12.2019 für alle im Fernbuslinienverkehr eingesetzten Omnibusse gelten, zu beachten. Sie verlangen, dass die Fahrzeuge den Vorschriften des Anhangs VII der Richtlinie 2001/85/EG bzw. dem Anhang 8 der UN-Regelung Nr. 107 entsprechen und mit mindestens zwei Stellplätzen für Rollstuhlnutzer ausgerüstet sind. Der Verweis auf die EU-Richtlinie bedeutet, dass mit Sicherheitsgurten ausgerüstete Omnibusse mit einem entsprechenden Rückhaltesystem für den Rollstuhl ausgerüstet, der ungehinderte Zugang zu den Stellplätzen durch vorgegebene Freiräume und Einstiegshilfen für Rollstuhlfahrer gewährleistet, durch entsprechende Beschilderung und vorgegebene Abmessungen eine ungehinderte Beförderung von Rollstuhlnutzern und ihrer Rollstühle sowie durch Kommunikationseinrichtungen eine Verständigung der Rollstuhlnutzer mit dem Fahrer möglich sein müssen.

Außerdem ist zu prüfen, ob nicht im Einzelfall bestimmte Tarife existieren, die nach dieser Bestimmung unzulässig sind. Zu nennen sind hier jegliche Bevorzugungen von Deutschen oder Benachteiligungen von Ausländern aus anderen EU-Staaten. Mögliche Beispiele:

- Tarifiermäßigung bei Vorzeigen eines deutschen Reisepasses oder Personalausweises,
- Höhere Tarife bei der Benutzung eines Menüs am Fahrscheinautomaten in fremder Sprache,
- Ermäßigung für Soldaten der Bundeswehr (nicht jedoch der anderen EU-Staaten).

### 2.2 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 FERNBUSVERKEHR

(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 Euro je Fahrgast;
- b) 1.200 Euro 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 Euro pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

### 2.2.1 Erläuterung

Gemäß § 14 VO-ABB haftet der Unternehmer für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zu einem Höchstbetrag von 1.000 Euro. Demgegenüber legt Art. 7 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 hinsichtlich der Haftung bei Unfällen eine Untergrenze für nationale Haftungsbeschränkungen von 1.200 Euro fest, und zwar nicht insgesamt pro Person, sondern pro Gepäckstück. Insoweit gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 den Fahrgästen erheblich weitergehende Rechte an die Hand. Da sich Art. 7 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 aber ausdrücklich nur auf die Haftung bei Unfällen bezieht, bleibt es im Übrigen – also bei sonstigen Sachschäden ohne das Vorliegen eines Unfalls – bei dem Haftungshöchstbetrag von 1.000 Euro gemäß § 14 VO-ABB – mit Ausnahme der Haftung nach Art. 17 (siehe hierzu unter 2.3).

### 2.2.2 Handlungsbedarf

Es ist zu prüfen, ob die eigenen Beförderungsbedingungen entsprechend angepasst werden müssen. Gegebenenfalls sind auch Versicherungsverträge anzupassen.

## 2.3 Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

### 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 Hilfsgeräten. Die Entschädigungspflicht trifft den Beförderer oder Busbahnhofbetreiber, der für diesen Verlust oder diese Beschädigung haftet.

## 2 FERNBUSVERKEHR

(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 Hilfsgeräte entsprechen nach Möglichkeit denjenigen der verloren gegangenen oder beschädigten Rollstühle und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte.

### 2.3.1 Erläuterung

Nach § 14 VO-ABB haftet der Unternehmer „für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro“; die Begrenzung der Haftung gilt nur dann nicht, wenn „die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind“.

Diese Haftungseinschränkung ist wegen des neuen Art. 17 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 künftig nicht mehr haltbar. Für die „Rollstühle und andere Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte“ ist eine Begrenzung der Haftung unzulässig.

### 2.3.2 Handlungsbedarf

Es ist zu prüfen, ob die eigenen Beförderungsbedingungen entsprechend angepasst werden müssen. So wäre es unzulässig, wenn die Entschädigung für Mobilitätshilfen auf die Gesamtsumme eines zu erstattenden, in der ersatzfähigen Höhe limitierten Sachschadens angerechnet würde oder der Schadenersatz hierfür sogar gänzlich ausgeschlossen würde.

Gegebenenfalls sind auch Versicherungsverträge anzupassen.

## 2.4 Fahrscheine

### Artikel 4 Absatz 1 (Fahrscheine)

(1) Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Fahrschein kann in elektronischer Form ausgestellt werden.

### 2.4.1 Erläuterung

Die Verpflichtung der Beförderer, dem Fahrgast einen Fahrschein auszustellen, besteht nach Art. 4 Abs. 1 unter dem Vorbehalt, dass nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Beispiel hierfür kann ein Vertrag mit einem Dritten sein, der festlegt, dass gegen Vorlage einer Bescheinigung / Mitgliedsausweis / Eintrittskarte / etc. der Fahrgast einen Beförderungsanspruch hat.

Für den Begriff, was ein Fahrschein ist, gilt Art. 3 lit. d). Danach ist dies ein gültiges Dokument oder ein anderer Nachweis für einen Beförderungsvertrag. Eine weitere, konkretere Bestimmung der Form ist nicht vorgeschrieben. Somit kann auch ein Fahrschein in elektronischer Form ausgestellt werden, wie z. B. mit den Dokumenten der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (früher VDV-Kernapplikations GmbH & Co. KG) oder dem ebenfalls auf diesem Standard beruhenden Touch and Travel.

## 2 FERNBUSVERKEHR

Die Ausstellung eines elektronischen Fahrscheins sollte aber immer auf der Grundlage einer entsprechenden Bestimmung in den Beförderungsbedingungen des betreffenden Beförderers erfolgen.

### 2.4.2 Handlungsbedarf

Es ist zu überprüfen, ob den Fahrgästen jeweils Fahrscheine – sei es in haptischer oder elektronischer Form – ausgestellt werden, sofern der Beförderungsanspruch nicht durch andere Dokumente begründet werden kann.

Der Beförderer sollte in seinen Besonderen Beförderungsbedingungen darauf hinweisen, wenn Fahrscheine in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden.

Gegebenenfalls sollten die eigenen Beförderungsbedingungen entsprechend angepasst werden. Bei der Ausgabe von Papierfahrausweisen ist zu prüfen, ob Fahrausweisdrucker beschafft und installiert werden müssen.

## 2.5 Zugänglichkeit und Information für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

### 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 Rahmen 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.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.5.1 Erläuterung

Die Informationspflicht gemäß Art. 11 Abs. 2 sollte über die Veröffentlichung der Beförderungsbedingungen im Internet erfüllt werden. Denn ansonsten muss die physische Bereitstellung erfolgen. Ferner besteht die Verpflichtung nicht nur gegenüber den eigenen Fahrgästen, sondern auch z. B. gegenüber potentiellen Fahrgästen, da die Verordnung als Zielgruppe die „Öffentlichkeit“ vorgibt.

Soweit die Veröffentlichung der Zugangsbedingungen im Internet erfolgt, ist eine physische Zur-Verfügung-Stellung nach Absatz 4 nur noch in den Fällen notwendig, in denen der ausdrückliche Wunsch eines Fahrgastes besteht. Physische Bereitstellung bedeutet hierbei in der Regel ein Papier(aus)druck. Gegebenenfalls können die Informationen dem Fahrgast auch anlässlich der Anfrage ausgedruckt und ausgehändigt oder zugesandt werden.

Wichtig ist, dass sich der Unternehmer nicht weigert, die Informationen auch physisch zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für Onlinebuchungen nach Abs. 5.

### 2.5.2 Handlungsbedarf

Die eigenen Zugangsbedingungen sollten im Hinblick auf etwaige – auch mittelbare – Diskriminierungen überprüft werden. Dies wäre beispielsweise gegeben, wenn bestimmte Leistungen nur behinderten Menschen gewährt werden, die einen deutschen Schwerbehindertenausweis haben.

Im Zweifel bietet es sich an, mit den örtlichen Behindertenverbänden Kontakt wegen der Zugangsbedingungen aufzunehmen.

## 2.6 Schulung

### 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.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### Anhang II Abschnitt 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).

### Anhang II 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.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.6.1 Erläuterung

Art. 16 Abs. 1 lit. a) verpflichtet die Unternehmen, allen „Mitarbeiter[n], 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“ zukommen zu lassen. Damit ist klargestellt, dass nach lit a) – anders als bei lit b) – Fahrer von der Schulungsnotwendigkeit ausgenommen sind. Bei den betreffenden Mitarbeitern kann es sich z. B. um das Personal beim Einchecken oder um das Personal an Bord handeln.

Des Weiteren ist ein „Verfahren“ für Schulungen festzulegen. Das heißt, dass es nicht reicht, Mitarbeiter „immer mal wieder“ auf Schulungen zu schicken. Vielmehr ist ein planmäßiges, dokumentiertes Vorgehen hinsichtlich der Schulungen notwendig.

In der Verordnung ist nicht klar bestimmt, ob diese Schulungen einmalig sein können oder öfter zu wiederholen sind. Auch eine Definition dessen, was unter dem Begriff des Verfahrens zu verstehen ist, gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 nicht. Allerdings spricht aus Erwägungsgrund 12 ein Argument für einen fünfjährigen Turnus. Denn dort wird auf die Schulungen nach der Richtlinie 2003/59/EG verwiesen, die einen fünfjährigen Turnus vorsieht und in Deutschland durch das BKrFQG umgesetzt wurde.

Bei „der inhaltlichen Vorbereitung der Schulungen in Behindertenfragen“ sollen nach Erwägungsgrund 13 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 die „Organisationen, die behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten [...] konsultiert oder in diese Arbeit einbezogen werden“.

Eine Definition, was unter einem „behinderten Menschen“ oder einer „Person mit eingeschränkter Mobilität“ zu verstehen ist, gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in Art. 3 lit. j). Danach ist dies „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“.

Im Rahmen der Auslegung der Richtlinie 2000/78/EG hat der EuGH den Begriff der „Behinderung“ definiert.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Urteil des Gerichtshofs (Zweite Kammer) vom 11. April 2013 in den verbundenen Rechtssachen C-335/11 und C-337/11: Eine Behinderung schließt einen Zustand ein, „der durch eine ärztlich diagnostizierte heilbare oder unheilbare Krankheit verursacht wird, wenn diese Krankheit eine Einschränkung mit sich bringt, die insbesondere auf physische, geistige oder psychische Beeinträchtigungen zurückzuführen ist, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren den Betroffenen an der vollen und wirksamen Teilhabe am Berufsleben, gleichberechtigt mit den anderen Arbeitnehmern, hindern können, und wenn diese Einschränkung von langer Dauer ist. Für die Frage, ob der Gesundheitszustand einer Person unter diesen Begriff fällt, kommt es nicht auf die Art der Maßnahmen an, die der Arbeitgeber ergreifen muss“.

### 2.6.2 Handlungsbedarf

Die Verpflichtung gemäß den Vorgaben der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 bei Mitarbeitern, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, im Hinblick auf Behindertenfragen nur noch geschultes Personal einzusetzen, besteht grundsätzlich seit März 2013. Lediglich bei Fahrpersonalen besteht eine Übergangsregelung bis Ende Februar 2018,<sup>14</sup> damit die Schulungen für Behindertenfragen im Rahmen der allgemeinen Schulungen nach dem BKrFQG berücksichtigt werden können. Trotz dieser Ausnahmeregelung für das Fahrpersonal ist es notwendig, die Sensibilisierung für Behindertenfragen jetzt in die Schulungen einzuarbeiten, damit bei einem Schulungsturnus von fünf Jahren zum Enddatum des Ausnahmezeitraums (März 2018) alle Mitarbeiter – einschließlich der Fahrpersonale – die notwendigen Schulungen erhalten haben.

Für alle sonstigen Mitarbeiter, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen (wie Kundendienstmitarbeiter, Fahrausweisprüfer etc.), besteht die Ausnahmemöglichkeit nicht, so dass hier seit März 2013 nur noch in Behindertenfragen geschultes Personal eingesetzt werden darf.

Die Inhalte der Schulungen ergeben sich aus dem Anhang II. Allerdings sind hier für die Schulungen nur wenige Ziele und kein „Lehrplan“ vorgegeben. Die Sensibilisierung für Behindertenfragen bedarf daher der Konkretisierung. Entscheidend ist dabei das Ziel: die Mitarbeiter für Behindertenfragen zu sensibilisieren.

Mögliche Fragen, die gemeinsam diskutiert werden, können daher sein:

- Welche unterschiedlichen Behinderungen gibt es?
- Wer zählt neben behinderten Menschen noch zu den mobilitätseingeschränkten Personen? (Väter und Mütter mit Kinderwagen, Schwangere, Menschen mit Gepäck, Kranke etc.)
- Wie erkenne ich eingeschränkte Fähigkeiten bzw. Behinderungen?
- Welche unterschiedlichen Mobilitätshilfen gibt es?
- Was kann ein behinderter Mensch wann kostenlos mitnehmen? (Blindenführhund, Assistenzhund, Begleitperson, Mobilitätshilfe)
- Welche Rolle kann bzw. muss ein Begleiter eines behinderten Menschen erfüllen?
- Welche Barrieren haben wir in unserem Unternehmen? (Fahrausweisbeschaffung, Fahrplanauskunft, Einstieg, Fahrt selbst, Mitteilung des Haltestellenwunsches, Ausstieg etc.)
- Welche Hilfestellung gibt es in meinem Unternehmen? (Leitstelle, Rollstühle, Hebebühnen, Erste Hilfe Personal etc.)
- Wie gehe ich mit behinderten Menschen um?
- Wie spreche ich einen behinderten Menschen an?
- Wie teile ich behinderten Menschen Dinge mit, wenn deren Wahrnehmung eingeschränkt ist?
- Welche Möglichkeiten zur Verständigung besitze ich? (Technik, Menschlichkeit, Hilfe Dritter etc.)
- Was mache ich in unerwarteten Situationen?
- Wenn eine Hilfestellung gewünscht wird, wo fasse ich bei Rollstühlen etc. an?
- Wie vermeide ich Beschädigungen an Mobilitätshilfen?
- Wo sitzen/stehen behinderte Menschen (mit welcher Behinderung) am besten im Bus?

<sup>14</sup> § 1 Abs. 3 EU-FahrgRBusG i. V. m. Art. 16 Abs. 2 und Erwägungsgrund 12 Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

## 2 FERNBUSVERKEHR

Ferner können verschiedene Lernmodelle angewandt werden, wie z. B.

- Rollenspiele
- Einbindung von Behindertenorganisationen vor Ort und / oder von „Experten in eigener Sache“
- Versuch eines Perspektivwechsels
- Gemeinsame Erarbeitung der Bedürfnisse von behinderten Fahrgästen

### 2.7 Allgemeine Regeln zu Informationen

#### Artikel 24 (Recht auf Reiseinformation)

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.

#### 2.7.1 Erläuterung

Der Beförderer hat die Pflicht – auf Verlangen – die maßgeblichen Informationen auch für behinderte oder in der Mobilität eingeschränkte Personen in zugänglicher Form bereit zu stellen – wenn dies machbar ist. Unter einer zugänglichen Form ist die Form zu verstehen, die den behinderten Menschen trotz seiner Behinderung erreicht, d. h. er kann die Information zur Kenntnis nehmen.

Dies bedeutet konkret, dass etwa schwerhörigen oder gehörlosen Fahrgästen die Informationen optisch wahrnehmbar vermittelt werden können; dies kann etwa durch ein entsprechendes Papierdokument oder durch einen Aushang erfolgen.

In ihrer Sehfähigkeit beeinträchtigten oder blinden Fahrgästen können die Informationen akustisch wahrnehmbar vermittelt werden; dies kann etwa durch eine Ansage bzw. durch ein individuelles Vorlesen der einschlägigen Vorgaben erreicht werden.

## 2 FERNBUSVERKEHR

Da es im Einzelfall auf Grund multipler Behinderungen unmöglich sein kann, die Information in zugänglicher Form bereitzustellen (z. B. Taubblindheit), sind sich Betreiber, Behindertenverbände und Politik darüber einig, dass eine Information über zwei Sinneswahrnehmungen ausreichen soll, z. B. optisch und akustisch oder taktil und optisch.

### 2.7.2 Handlungsbedarf

Behinderte Menschen haben einen Anspruch auf Information über das Verkehrsangebot, sowohl vor als auch während der Fahrt. Insofern ist im Verkehrsunternehmen zu prüfen, ob alle wesentlichen Reise-Informationen (Fahrplan und Tarif) in für behinderte Menschen zugänglichen und nutzbaren Formen bereitgestellt werden; allerdings steht dies unter dem Vorbehalt der Machbarkeit. Machbarkeit heißt insbesondere, dass vorhandene Möglichkeiten auch genutzt werden. Die andere Grenze der Machbarkeit ist, dass die Verordnung keine technische Nachrüstung fordert.

Insbesondere vor Reiseantritt sollte für blinde Menschen die Fahrgastinformation in elektronischer Form zugänglich sein, um sie mittels Adaptionstechnik aufnehmen zu können. Fahrgastinformationen sind während der Reise im „Zwei-Sinne-Prinzip“ (akustisch und visuell) zu vermitteln.

Die Verkehrsunternehmen sollen eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden. Hierzu haben VDV und bdo geeignete Musteraushänge formuliert<sup>15</sup> und mit dem EBA abgestimmt. Wir empfehlen, in Ihrem Interesse und im Interesse der Fahrgäste zur Sicherstellung einer einheitlichen Kommunikation, ausschließlich diese Aushänge zu verwenden, um der Informationspflicht gemäß Art. 25 Abs. 1 nachzukommen. Darüber hinaus sollten Sie sicherstellen, dass interessierte Fahrgäste den Text der Verordnung 181/2011 beim Fahrer einsehen können.

## 2.8 Beschwerden, Einreichung von Beschwerden

### 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.

<sup>15</sup>Siehe unter 6.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.8.1 Erläuterung

Durch Art. 26 wird der Beförderer verpflichtet, ein Beschwerdebearbeitungssystem zu errichten oder zu unterhalten.

Art. 27 betrifft die Fristen – sowohl für die Fahrgäste (drei Monate) als auch für die Verkehrsunternehmer (ein bzw. drei Monate). Demgegenüber enthält die für die Eisenbahnen geltende Fahrgastrechte-Verordnung<sup>16</sup> lediglich Beantwortungsfristen für die Unternehmen.

Beschwerden können nach der Verordnung grundsätzlich sowohl beim Verkehrsunternehmen als auch bei der nationalen Durchsetzungsstelle (EBA) eingereicht werden. Allerdings hat die Verordnung in Art. 28 Abs. 3 Unterabsatz 2 den Mitgliedstaaten ermöglicht zu bestimmen, dass der Fahrgast als ersten Schritt eine Beschwerde an den Beförderer zu richten hat. Deutschland hat in § 3 Abs. 2 EU-FahrgBusG<sup>17</sup> hiervon Gebrauch gemacht. Reicht daher der Fahrgast seine Beschwerde zunächst beim EBA ein und könnte das Verkehrsunternehmen der Beschwerde abhelfen, wenn sie stattdessen zunächst bei ihm eingereicht worden wäre, darf die Durchsetzungsstelle wegen dieses Einzelfalles keine Sanktionen oder Gebühren wegen eines Verstoßes gegen die Verordnung verhängen oder erheben.

### 2.8.2 Handlungsbedarf

Beschwerden dürfen somit nicht nur zufällig und unsystematisch beantwortet werden. Eine einheitliche Bearbeitung ist sicherzustellen. Die Umsetzung kann je nach Unternehmensgröße unterschiedlich sein. Hilfestellung bietet z. B. die VDV-Mitteilung „Lob- und Beschwerdemanagement“<sup>18</sup>. In der Regel wird es daher erforderlich aber im Wesentlichen auch ausreichend sein, durch eine Dienstanweisung klarzustellen, wie mit Beschwerden umzugehen ist, an wen sie gegebenenfalls weiterzuleiten sind, wer sie beantwortet und wie die von der Verordnung vorgegebene Frist einzuhalten ist.

Bei der Beantwortung der Beschwerde ist auch darauf zu achten, dass nach § 6 Abs. 5 EU-FahrgBusG der „Beförderer [...] im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die Adresse geeigneter Schlichtungsstellen mitzuteilen“ hat.

## 2.9 Benennung von Busbahnhöfen, Anspruch auf Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen und an Bord von Kraftomnibussen

### 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.

<sup>16</sup> Verordnung (EG) Nr. 1371/2007, Amtsblatt vom 3. Dezember 2007, Nr. L 315, Seite 14 ff.

<sup>17</sup> Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, Art. 1 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG), Bundesgesetzblatt 2013, Teil I Nr. 41, ausgegeben zu Bonn am 26. Juli 2013, Seite 2547 ff.

<sup>18</sup> VDV-Mitteilung Nr. 9019 „Lob- und Beschwerdemanagement“, Köln, 2000.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 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.

### 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.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.9.1 Erläuterung

Von zentraler Bedeutung für das Verständnis der Art. 12 und 13 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ist die rechtliche Differenzierung zwischen Bushaltestellen, „benannten“ und „nicht benannten“ Busbahnhöfen.

Bei einem Busbahnhof handelt es sich gemäß Art. 3 lit. m) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 um „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“.

Demgegenüber ist eine Bushaltestelle gemäß Art. 3 lit. n) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 eine „Stelle, die kein Busbahnhof ist und an der ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen“.

Art. 13 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 setzt ausdrücklich einen benannten Busbahnhof voraus, so dass bei Bushaltestellen und „nicht benannten Busbahnhöfen“ die nach Anhang I lit. a) vorgesehene Hilfeleistung nicht erbracht werden muss.

Die Hilfen nach Art. 13 Abs. 2 i. V. m. Anhang I Abschnitt b müssen davon aber unabhängig in jedem Fall im Bus selbst erbracht werden.

### 2.9.2 Handlungsbedarf

Es ist erstens zu prüfen, ob vom Unternehmen benannte Busbahnhöfe angefahren werden.<sup>19</sup> Zweitens muss sichergestellt werden, dass die Hilfeleistungen im Bus nach Art. 13 Abs. 2 i. V. m. Anhang I lit. b) gewährt werden können.

## 2.10 Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

### 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.

<sup>19</sup> Vgl. hierzu: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/designated\\_bus\\_terminals\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/designated_bus_terminals_en.pdf).

## 2 FERNBUSVERKEHR

(2) Zusätzlich zu Absatz 1 müssen behinderte Menschen oder 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.

#### 2.10.1 Erläuterung

Die Vorschrift des Art. 14 soll sicher stellen, dass die Akteure in der Mobilitätskette die Verantwortung sich nicht gegenseitig zu Lasten der mobilitätseingeschränkten Menschen zuweisen.

Gleichzeitig stellt Art. 14 aber auch Voraussetzungen auf, die der hilfsbedürftige Mensch seinerseits erbringen soll, damit die Beförderung dem Unternehmer keine allzu großen Schwierigkeiten bereitet, z. B. durch die vorherige Anmeldung beim Beförderer.

#### 2.10.2 Handlungsbedarf

Es ist für den Beförderer von Bedeutung, ein funktionierendes Verfahren zu etablieren, mit dem in der alltäglichen Praxis zuverlässig dafür gesorgt wird, dass die zu erbringende Hilfeleistung zur gewünschten Zeit und am gewünschten Ort für den Fahrgast zur Verfügung steht.

### 2.11 Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung

#### 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.

#### 2.11.1 Erläuterung

Der Beförderer ist nach Art. 19 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zur Zahlung einer Entschädigung bei einer Verspätung erst dann verpflichtet, wenn er es im Falle einer relevanten Verspätung unterlässt, die dem Fahrgast nach Art. 19 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zustehenden Rechte unverzüglich zur Auswahl anzubieten.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.11.2 Handlungsbedarf

Vor dem Hintergrund dieser rechtlichen Vorgaben empfiehlt es sich, ein internes Verfahren zu etablieren, mit dem sichergestellt ist, dass im Falle einer Verspätung bzw. einer Annullierung den Fahrgästen die ihnen zustehenden Rechte auch tatsächlich und unverzüglich angeboten werden.

Da es sich um einen Anspruch auf eine nicht unerhebliche Geldzahlung handelt, empfiehlt es sich, die gegenüber den Fahrgästen getroffenen Maßnahmen zu dokumentieren, um im Nachgang beweisen zu können, dass den Fahrgästen das Angebot gemäß Art. 19 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 auch ordnungsgemäß gemacht worden ist.

### 2.12 Informationen

#### 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.

#### 2.12.1 Erläuterung

Der Beförderer muss sicherstellen, dass die maßgeblichen Informationen auch für behinderte oder in der Mobilität eingeschränkte Personen zugänglich gemacht werden. Dies bedeutet, dass etwa schwerhörigen oder gehörlosen Fahrgästen die Informationen optisch wahrnehmbar vermittelt werden müssen; dies kann etwa durch eine optische Anzeige erfolgen. In ihrer Sehfähigkeit beeinträchtigten oder blinden Fahrgästen müssen die Informationen z. B. akustisch wahrnehmbar vermittelt werden können; dies kann durch eine Ansage bzw. durch ein individuelles Vorlesen der einschlägigen Vorgaben erreicht werden.

Zu beachten ist, dass – anders als im Rahmen von Art. 25 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 – bei Art. 20 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 auch nicht erst „auf Verlangen“ informiert werden muss.

## 2 FERNBUSVERKEHR

### 2.12.2 Handlungsbedarf

Es empfiehlt sich, ein zuverlässiges, internes Verfahren zu etablieren, um Verstöße gegen die maßgeblichen Vorgaben aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu vermeiden.

### 2.13 Hilfeleistungen bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

#### 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 Unterbringung, 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 Euro 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.

#### 2.13.1 Erläuterung

Art. 21 regelt die Ansprüche der Fahrgäste bei Verspätungen. Diese Regelung betrifft allerdings nur die Abfahrts- und nicht die Ankunftsverspätung. Auch enthält die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 keine Entschädigungsansprüche. Grund hierfür ist, dass der Ordnungsgeber keine Fehlanreize schaffen wollte, durch überhöhte Geschwindigkeiten Ankunftsverspätungen einzuholen.

## 2 FERNBUSVERKEHR

Bei der Vorschrift gilt außerdem zu beachten, dass die Verspätungsregelung nur greift, sofern die Abfahrt von einem Busbahnhof erfolgt – und nicht von jeder Haltestelle. Ein Busbahnhof i. S. d. Verordnung liegt allerdings nach Art. 3 m) nur bei einem „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“ vor.

Art. 22 bestimmt, dass die Fahrgastrechte dieses Kapitels keinen abschließenden Charakter haben sollen. Daher können Fahrgäste ggf. weitergehende Ansprüche aus anderen Rechtsvorschriften ableiten.

Mit Art. 23 werden die vorgenannten Rechte wieder in den Fällen eingeschränkt, in denen der Fahrgast

- einen Nicht-Zeitfahrausweis ohne konkrete Abfahrtsdaten hat oder
- der Anspruch auf Übernachtung bei einem auf Naturereignissen fußenden Fall der höheren Gewalt geltend gemacht wird.

### 2.13.2 Handlungsbedarf

Es ist empfehlenswert, mit dem Busbahnhofbetreiber und / oder umliegenden Unternehmern einen Rahmenvertrag über eventuelle Leistungen hinsichtlich „Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen“ und „Hotelzimmer oder eine andere Unterbringungsmöglichkeit“ abzuschließen.

In der Praxis kann es vorkommen, dass die Unterbringung eines in der Mobilität eingeschränkten bzw. behinderten Fahrgastes oder seine Weiterbeförderung mit Taxi resp. speziellem Fahrdienst mit höheren Kosten verbunden ist als die Unterbringung eines Fahrgastes, der solchen Einschränkungen nicht unterliegt. Um hier vor dem Hintergrund der möglichen Kostenobergrenze von 80 Euro nicht eine faktische Benachteiligung von in der Mobilität eingeschränkten bzw. behinderten Fahrgästen zu bewirken, sollte der Beförderer überlegen, ob er eventuell anfallende Mehrkosten schon im Rahmen der Kulanz übernimmt.

## 2.14 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 FERNBUSVERKEHR

(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.

### 2.14.1 Erläuterung

Mit § 3 Abs. 1 EU-FahrgRBusG wurde bestimmt, dass zuständige Behörde für die Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 das EBA ist. Die Befugnisse des EBA beschränken sich damit auf die Fahrgastrechte. Als Aufsichtsbehörde im Sinne des PBefG verbleibt es weiterhin bei der Genehmigungsbehörde.

### 2.14.2 Handlungsbedarf

Es ist zu beachten, dass das EBA als Durchsetzungsstelle die Einhaltung der Verpflichtungen kontrollieren wird. Dies kann sowohl anlassbezogen (z. B. nach einer Beschwerde eines Fahrgastes) als auch anlasslos (z. B. ohne vorherige Beschwerde) geschehen.

# 3 GELEGENHEITSVERKEHR

Für den Gelegenheitsverkehr gelten wie für den ÖPNV nur einige Bestimmungen der Buskundenrechte-Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Nachfolgend werden zunächst die Bestimmungen zitiert und anschließend entsprechende Erläuterungen gegeben.

## 3.1 Fahrscheine

### Artikel 4 Absatz 1 (Fahrscheine)

(1) Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Fahrschein kann in elektronischer Form ausgestellt werden.

#### 3.1.1 Erläuterung

Die Verpflichtung der Beförderer, dem Fahrgast einen Fahrschein auszustellen, besteht nach Art. 4 Abs. 1 unter dem Vorbehalt, dass nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Beispiel hierfür kann ein Vertrag mit einem Dritten sein, der festlegt, dass gegen Vorlage einer Bescheinigung / Mitgliedsausweis / Eintrittskarte / etc. der Fahrgast einen Beförderungsanspruch hat.

Sinn des Art. 4 Abs. 1 ist, dem Fahrgast einen Nachweis für seinen entrichteten Fahrpreis zu geben. Bei Anmietverkehren, bei denen Vertragspartner nicht der einzelne Fahrgast ist, sondern ein Dritter, z. B. bei einer Schulklassenfahrt, einer Schul-Exkursion oder einem Betriebsausflug, besteht daher regelmäßig keine Fahrscheinausgabepflicht an den einzelnen Fahrgast, da der Beförderungsanspruch grundsätzlich nicht beim Fahrgast, sondern dem Vertragspartner (Dritter) liegt. Auch soweit ein sog. Vertrag zu Gunsten Dritter vorliegt, kann sich aus dem Vertrag ergeben, dass für den Nachweis des Mitnahmeanspruchs der Vertragspartner zuständig ist und damit der einschränkende Fall „sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen“ vorliegt.

Für den Begriff, was ein Fahrschein ist, gilt Art. 3 lit. d). Danach ist dies ein gültiges Dokument oder ein anderer Nachweis für einen Beförderungsvertrag. Eine weitere, konkretere Bestimmung der Form ist nicht vorgeschrieben. Somit kann auch ein Fahrschein in elektronischer Form ausgestellt werden, wie z. B. mit den Dokumenten der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG (früher VDV-Kernapplikations GmbH & Co. KG) oder dem ebenfalls auf diesem Standard beruhenden Touch and Travel.

Die Ausstellung eines elektronischen Fahrscheins sollte aber immer auf der Grundlage einer entsprechenden Bestimmung in den Beförderungsbedingungen bzw. den Allgemeinen Reisebedingungen des betreffenden Beförderers erfolgen.

#### 3.1.2 Handlungsbedarf

Es ist zu überprüfen, ob den Fahrgästen jeweils Fahrscheine – sei es in haptischer oder elektronischer Form – ausgestellt werden, sofern der Beförderungsanspruch nicht durch andere Dokumente begründet werden kann.

Der Beförderer sollte in seinen Besonderen Beförderungsbedingungen bzw. seinen Allgemeinen Reisebedingungen darauf hinweisen, wenn Fahrscheine in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden.

# 3 GELEGENHEITSVERKEHR

Gegebenenfalls sollten die eigenen Beförderungsbedingungen entsprechend angepasst werden. Bei der Ausgabe von Papierfahrausweisen ist zu prüfen, ob Fahrausweisdrucker beschafft und installiert werden müssen.

## 3.2 Diskriminierungsfreiheit

### Artikel 4 Absatz 2 (Nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen)

(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.

### 3.2.1 Erläuterung

Die in Art. 4 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 erwähnten Sozialtarife haben für den Gelegenheitsverkehr – anders als im ÖPNV – keine große Bedeutung.

### 3.2.2 Handlungsbedarf

Gleichwohl ist zu prüfen, ob nicht doch im Einzelfall bestimmte Tarife existieren, die nach dieser Bestimmung unzulässig sind. Zu nennen sind hier jegliche Bevorzugungen von Deutschen oder Benachteiligungen von Ausländern aus anderen EU-Staaten. Mögliche Beispiele:

- Tarifiermäßigung bei Vorzeigen eines deutschen Reisepasses oder Personalausweises,
- Höhere Tarife bei der Benutzung eines Menüs am Fahrscheinautomaten in fremder Sprache,
- Ermäßigung für Soldaten der Bundeswehr (nicht jedoch der anderen EU-Staaten).

## 3.3 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 Euro je Fahrgast
- b) 1.200 Euro 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.

# 3 GELEGENHEITSVERKEHR

## Artikel 8 (Unmittelbare praktische Bedürfnisse)

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 Euro pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

### 3.3.1 Erläuterung

Gemäß § 14 VO-ABB haftet der Unternehmer für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zu einem Höchstbetrag von 1.000 Euro. Demgegenüber legt Art. 7 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 hinsichtlich der Haftung bei Unfällen eine Untergrenze für nationale Haftungsbeschränkungen von 1.200 Euro fest, und zwar auch nicht insgesamt pro Person, sondern pro Gepäckstück. Insoweit gibt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 den Fahrgästen erheblich weitergehende Rechte an die Hand. Da sich Art. 7 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 aber ausdrücklich nur auf die Haftung bei Unfällen bezieht, bleibt es im Übrigen – also bei sonstigen Sachschäden ohne das Vorliegen eines Unfalls – bei dem Haftungshöchstbetrag von 1.000 Euro gemäß § 14 VO-ABB – mit Ausnahme der Haftung nach Art. 17 (siehe hierzu unter 3.4).

### 3.3.2 Handlungsbedarf

Es ist zu prüfen, ob die eigenen Beförderungsbedingungen entsprechend angepasst werden müssen. Gegebenenfalls sind auch Versicherungsverträge anzupassen.

## 3.4 Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

### Artikel 17 Absätze 1 und 2 (Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen)

(1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgerten. 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 GELEGENHEITSVERKEHR

## 3.4.1 Erläuterung

Nach § 14 VO-ABB haftet der Unternehmer „für Sachschäden gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro“; die Begrenzung der Haftung gilt nur dann nicht, wenn „die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind“.

Diese Haftungseinschränkung ist wegen des neuen Art. 17 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 künftig nicht mehr haltbar. Für die „Rollstühle und andere Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte“ ist eine Begrenzung der Haftung unzulässig.

## 3.4.2 Handlungsbedarf

Die von den Busunternehmern verwendeten Reisebedingungen sind anzupassen. Eine mögliche Formulierung für die Haftungsregelung ist:

1. Die vertragliche Haftung von \_\_\_\_ für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

a) soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder

b) soweit \_\_\_\_ für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

2. Die Haftungsbegrenzung nach Ziff. 1 gilt nicht für Ansprüche aus der Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung eines Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Betrag 1.200 Euro je Gepäckstück begrenzt.

3. Durch die Regelungen nach Ziff. 1 und 2 bleibt § 23 PBefG unberührt. Die Haftung für Sachschäden im Zusammenhang mit der Beförderung in Kraftfahrzeugen ist damit je beförderter Person auf maximal 1.000 Euro begrenzt, wenn der Schaden nicht aus Unfällen bei der Nutzung eines Kraftomnibusses resultiert und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. 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.

Es ist zu prüfen, ob Versicherungsverträge angepasst werden müssen.

# 4 RECHTSNORMEN (AUSZÜGE ODER FUNDSTELLEN)

## 4.1 Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/AUTO/?uri=CELEX:32011R0181&qid=1412674625944&rid=1>

## 4.2 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) – [Auszug]

### § 8 Förderung der Verkehrsbedienung und Ausgleich der Verkehrsinteressen im öffentlichen Personennahverkehr

(1) Öffentlicher Personennahverkehr im Sinne dieses Gesetzes ist die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, Obussen und Kraftfahrzeugen im Linienverkehr, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen. Das ist im Zweifel der Fall, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Verkehrsmittels die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt.

(2) Öffentlicher Personennahverkehr ist auch der Verkehr mit Taxen oder Mietwagen, der eine der in Absatz 1 genannten Verkehrsarten ersetzt, ergänzt oder verdichtet.

(3) Für die Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr sind die von den Ländern benannten Behörden (Aufgabenträger) zuständig. Der Aufgabenträger definiert dazu die Anforderungen an Umfang und Qualität des Verkehrsangebotes, dessen Umweltqualität sowie die Vorgaben für die verkehrsmittelübergreifende Integration der Verkehrsleistungen in der Regel in einem Nahverkehrsplan. Der Nahverkehrsplan hat die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Die in Satz 3 genannte Frist gilt nicht, sofern in dem Nahverkehrsplan Ausnahmen konkret benannt und begründet werden. Im Nahverkehrsplan werden Aussagen über zeitliche Vorgaben und erforderliche Maßnahmen getroffen. Bei der Aufstellung des Nahverkehrsplans sind die vorhandenen Unternehmer frühzeitig zu beteiligen; soweit vorhanden sind Behindertenbeauftragte oder Behindertenbeiräte, Verbände der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Fahrgäste und Fahrgastverbände anzuhören. Ihre Interessen sind angemessen und diskriminierungsfrei zu berücksichtigen. Der Nahverkehrsplan bildet den Rahmen für die Entwicklung des öffentlichen Personennahverkehrs. Die Länder können weitere Einzelheiten über die Aufstellung und den Inhalt der Nahverkehrspläne regeln.

### § 22 Beförderungspflicht

Der Unternehmer ist zur Beförderung verpflichtet, wenn

1. die Beförderungsbedingungen eingehalten werden,
2. die Beförderung mit den regelmäßig eingesetzten Beförderungsmitteln möglich ist und
3. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, die der Unternehmer nicht abwenden und denen er auch nicht abhelfen kann.

## 4.3 Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen – [Auszug]

### § 1 Geltungsbereich

(1) Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen gelten für die Beförderung im Straßenbahn- und Obusverkehr sowie im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen. Die zuständige Genehmigungsbehörde kann in Berücksichtigung besonderer Verhältnisse Anträgen auf Abweichungen von den Bestimmungen dieser Verordnung zustimmen (Besondere Beförderungsbedingungen).

### § 2 Anspruch auf Beförderung

Anspruch auf Beförderung besteht, soweit nach den Vorschriften des Personenbeförderungsgesetzes und den auf Grund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsvorschriften eine Beförderungspflicht gegeben ist. Sachen werden nur nach Massgabe der §§ 11 und 12 befördert.

### § 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen

(1) Personen, die eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebs oder für die Fahrgäste darstellen, sind von der Beförderung ausgeschlossen. Soweit diese Voraussetzungen vorliegen, sind insbesondere ausgeschlossen

1. Personen, die unter dem Einfluß geistiger Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
2. Personen mit ansteckenden Krankheiten,
3. Personen mit geladenen Schusswaffen, es sei denn, dass sie zum Führen von Schusswaffen berechtigt sind.

(2) Nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahrs können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 6. Lebensjahr vollendet haben; die Vorschriften des Absatzes 1 bleiben unberührt.

### § 11 Beförderung von Sachen

(1) Ein Anspruch auf Beförderung von Sachen besteht nicht. Handgepäck und sonstige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgasts und nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.

(2) Von der Beförderung sind gefährliche Stoffe und gefährliche Gegenstände ausgeschlossen, insbesondere

1. explosionsfähige, leicht entzündliche, radioaktive, übelriechende oder ätzende Stoffe,
2. unverpackte oder ungeschützte Sachen, durch die Fahrgäste verletzt werden können,
3. Gegenstände, die über die Wagenumgrenzung hinausragen.

## 4 RECHTSNORMEN (AUSZÜGE ODER FUNDSTELLEN)

(3) Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen richtet sich nach den Vorschriften des § 2 Satz 1. Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.

(4) Der Fahrgast hat mitgeführte Sachen so unterzubringen und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit und Ordnung des Betriebs nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht belästigt werden können.

(5) Das Betriebspersonal entscheidet im Einzelfall, ob Sachen zur Beförderung zugelassen werden und an welcher Stelle sie unterzubringen sind.

### § 12 Beförderung von Tieren

(1) Auf die Beförderung von Tieren ist § 11 Abs. 1, 4 und 5 anzuwenden.

(2) Hunde werden nur unter Aufsicht einer hierzu geeigneten Person befördert. Hunde, die Mitreisende gefährden können, müssen einen Maulkorb tragen.

(3) Blindenführhunde, die einen Blinden begleiten, sind zur Beförderung stets zugelassen.

(4) Sonstige Tiere dürfen nur in geeigneten Behältern mitgenommen werden.

(5) Tiere dürfen nicht auf Sitzplätzen untergebracht werden.

### § 14 Haftung

Der Unternehmer haftet für die Tötung oder Verletzung eines Fahrgasts und für Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, nach den allgemein geltenden Bestimmungen. Für Sachschäden haftet der Unternehmer gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

## 4.4 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG)

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/eu-fahgrbusg/gesamt.pdf>

## 4.5 Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG)

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/bgg/gesamt.pdf>

## 4.6 Straßenverkehrsgesetz

<http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/stvg/gesamt.pdf>

# 5 ANSPRECHPARTNER FÜR SCHULUNGEN

## **combus Competence Mensch und Bus GmbH**

Dornierstraße 3, 71034 Böblingen

Telefon +49 7031 - 62307

Telefax +49 7031 - 623117

combus@busforum.de

## **VDV-Akademie e.V.**

Kamekestraße 37-39, 50672 Köln

Telefon +49 221 57979 - 173

Telefax +49 221 57979 - 8171

akademie@vdv.de

## **DB Training, Learning & Consulting**

### **Servicemanagement**

Solmsstraße 18, 60486 Frankfurt am Main,

Telefon +49 69 265 - 30010

Telefax +49 69 265 - 57790

servicemanagement@db-training.de

# 6 AUSHANG

## ZUSAMMENFASSUNG DER FAHRGASTRECHTE

### 6.1 ÖPNV

#### Ihre Fahrgastrechte im Buslinienverkehr unter 250 km

Die Europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr<sup>20</sup> legt Mindestrechte für Fahrgäste fest, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

Sie dürfen aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen nicht diskriminiert werden.

- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen Sie nicht diskriminiert werden. Dies bedeutet, dass Sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihr nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeugs oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Sie bei Verlust oder Beschädigung Ihrer Mobilitätshilfe oder Ihres Hilfsgeräts Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten. Voraussetzung ist, dass der Verlust oder die Beschädigung vom Beförderer verursacht wurde.
- Sie haben Anspruch auf angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt.
- Sie haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Als Fahrgast mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität werden Ihnen diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.
- Beschwerden können Sie innerhalb von drei Monaten beim Beförderer einreichen. Dann haben Sie einen Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Sollten Sie Einwände gegen die Antwort haben, können Sie sich
  - erneut an den Beförderer wenden,
  - an die Schlichtungsstelle [wenn Sie Mitglied einer Schlichtungsstelle sind, ist hier die Anschrift dieser Schlichtungsstelle einzusetzen] oder
  - an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre: Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Tel +49 228 30795-400, Fax: +49 228 30795-499, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de, www.eisenbahn-bundesamt.de.

Den vollständigen Verordnungstext können Sie unter

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&from=DE>

oder beim Busfahrer einsehen.

<sup>20</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Amtsblatt der Europäischen Union vom 28. Februar 2011, Nr. L 55, Seite 1 ff.)

# 6 AUSHANG

## ZUSAMMENFASSUNG DER FAHRGASTRECHTE

### 6.2 Fernbus

#### Ihre Fahrgastrechte im Buslinienverkehr über 250 km

Die Europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr <sup>21</sup> legt Mindestrechte für Fahrgäste fest, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

- Sie dürfen aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen nicht diskriminiert werden.
- Sie haben einen Anspruch auf Ausstellung von (ggf. elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Belegen, die den Beförderungsanspruch begründen.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen Sie nicht diskriminiert werden. Das bedeutet, dass Sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihr nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeugs oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen. Falls erforderlich, können Sie sich von einer Begleitperson kostenlos begleiten lassen, welche die erforderlichen Hilfestellungen erbringt, um die Beförderung zu ermöglichen.
- Wenn ein Beförderer Ihnen als Fahrgast mit Behinderung keine Reservierung oder keinen Fahrschein ausstellen kann, informiert er Sie über mögliche Beförderungsalternativen mit einem eigenen Dienst. Sie haben Anspruch, über die Gründe der Nichtbeförderung unverzüglich - und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Antrag - informiert zu werden.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Sie bei Verlust oder Beschädigung Ihrer Mobilitätshilfe oder Ihres Hilfsgeräts Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten. Voraussetzung ist, dass der Verlust oder die Beschädigung vom Beförderer verursacht wurde.
- Sie haben Anspruch auf angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt, bei Annullierung oder verspäteter Ankunft.
- Sie haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität werden Ihnen diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.
- Wenn Reisen annulliert werden oder sich Reisen von mehr als drei Stunden um über 90 Minuten verspäten, haben Sie Anspruch auf Imbisse, Mahlzeiten und Erfrischungen, gegebenenfalls auf Erstattung von bis zu zwei Übernachtungen in einer Gesamthöhe von bis zu 80 EUR pro Nacht. Bei widrigen Wetterbedingungen oder schweren Naturkatastrophen ist der Beförderer von der Erstattung der Übernachtungskosten freigestellt.

<sup>21</sup> Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (Amtsblatt der Europäischen Union vom 28. Februar 2011, Nr. L 55, Seite 1 ff.)

# 6 AUSHANG

## ZUSAMMENFASSUNG DER FAHRGASTRECHTE

- Bei Überbuchung, Annullierung oder Abfahrtsverspätung von mehr als 120 Minuten haben Sie als Fahrgast wahlweise Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Umbuchung. Wenn Ihnen der Betreiber diese Auswahl nicht anbietet, haben Sie zusätzlich einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.
- Sie haben Anspruch auf Schutz und Hilfe bei Personenschäden, Verlusten oder Beschädigungen infolge eines Unfalls, insbesondere im Hinblick auf die sofortigen praktischen Bedürfnisse. Dies umfasst auch eine Erstattung der Kosten für bis zu zwei Übernachtungen in einer Gesamthöhe von bis zu 80 EUR pro Nacht.
- Als Fahrgast mit einer Behinderung oder einer eingeschränkten Mobilität haben Sie einen Anspruch auf eine kostenlose, bedarfsgerechte Unterstützung, an hierfür benannten Busbahnhöfen.
- Beschwerden können Sie innerhalb von drei Monaten beim Beförderer einreichen. Dann haben Sie einen Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Sollten Sie Einwände gegen die Antwort haben, können Sie sich
  - erneut an den Beförderer wenden,
  - an die Schlichtungsstelle [wenn Sie Mitglied einer Schlichtungsstelle sind, ist hier die Anschrift dieser Schlichtungsstelle einzusetzen] oder
  - an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre: Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Tel +49 228 30795-400, Fax: +49 228 30795-499, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de, www.eisenbahn-bundesamt.de.

Den vollständigen Verordnungstext können Sie unter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&from=DE> oder beim Busfahrer einsehen.

## 7 LITERATUREMPFEHLUNGEN

- Bollweg, Hans-Georg, Die Kundenrechte des Flug-, Bahn- und Busverkehrs im Vergleich, RRa, 2010, Seite 106 ff.
- Deutsche Bahn, Leitfaden für die Mitnahme orthopädischer Hilfsmittel, Frankfurt 2012.
- Deutsche Bahn, Zugangsregelungen für mobilitätseingeschränkte Menschen (PRM) gemäß der EU-Passagierrechtsverordnung bei der Deutschen Bahn AG, Frankfurt, 2012.
- Deutsche Bahn, Zugangsregelungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß der EU-Passagierrechtsverordnung (EG) 1371/2007 bei der DB RegioNetz Infrastruktur GmbH, Frankfurt 2012.
- FGSV, Hinweise für die Planung von Fernbusterminals, FGSV-Nr. 159, 2012, ISBN 978-3-86446-015-9, Köln 2012.
- Hallermann, Ulrich, Verbraucherrechte im öffentlichen Personenverkehr – Eine verkehrsträgerübergreifende Analyse, Mannheim, 2010.
- Hilpert, Thomas, Fahrgastrechte und -pflichten der ÖPNV-Linienverkehre nach dem PBefG, Kölner Wissenschaftsverlag, ISBN 978-3-942720-18-2, Köln, 2012.
- Hilpert-Janßen, Thomas, Neue Fahrgastrechte für Buskunden, Der Nahverkehr 2013, Heft 10, Seite 22 ff.
- Hilpert-Janßen, Thomas, Die Fahrgastrechte im Nahverkehr mit Bussen nach der Verordnung (EU)181/2011, Monatsschrift für Deutsches Recht (MDR) 2014, Heft 9, Seite 508 ff.
- Tonner, Klaus, Aktuelle Entwicklungen im Flug- und Fahrgastrecht, VuR, 2010, Seite 209 ff.
- VDV-Akademie, Beschleunigte Grundqualifikation EU-Berufskraftfahrer, Köln-München, 2012.
- VDV-Mitteilung Nr. 7028, Fahrgäste mit Mobilitätshilfen in Bus und Straßenbahn, Köln 2013.
- VDV-Mitteilung Nr. 9019, Lob- und Beschwerdemanagement, Köln 2000.

# RAUM FÜR NOTIZEN

# IMPRESSUM

Herausgeber:

Bundesverband Deutscher  
Omnibusunternehmer (bdo) e. V.  
Reinhardtstr. 25  
10117 Berlin

[info@bdo-online.de](mailto:info@bdo-online.de)

[www.bdo-online.de](http://www.bdo-online.de)

Ansprechpartner:

Anja Ludwig

[a.ludwig@bdo-online.de](mailto:a.ludwig@bdo-online.de)