

Auszug aus der

Zusammenfassung der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr¹

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (im Folgenden: die Verordnung) gilt ab dem 1. März 2013.

In dieser Verordnung sind Mindestrechte für Fahrgäste festgelegt, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

Die Verordnung gilt im Prinzip für „Linienverkehrsdienste“ (mit anderen Worten Dienste, die in festgelegten Abständen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke erbracht werden, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen und abgesetzt werden) für nicht näher bestimmte Gruppen von Fahrgästen, bei denen der Abfahrts- oder der Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt².

Die folgenden Grundrechte gelten für alle Linienverkehrsdienste ungeachtet der planmäßigen Wegstrecke:

- nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen,
- Zugang von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu Verkehrsdiensten ohne Aufpreis sowie finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen,
- Mindestvorschriften über Reiseinformationen für alle Fahrgäste sowohl vor als auch während der Fahrt sowie allgemeine Informationen über ihre Rechte;
- Einrichtung eines Verfahrens für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Verkehrsunternehmen, das allen Fahrgästen zur Verfügung steht,
- Einrichtung unabhängiger nationaler Stellen in allen Mitgliedstaaten mit dem Auftrag, die Verordnung durchzusetzen und Verstöße gegebenenfalls zu ahnden.

Überblick über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

1) Anspruch auf nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

Beim Kauf von Fahrscheinen für Personenverkehrsdienste im Kraftomnibusverkehr darf niemand unmittelbar oder mittelbar aufgrund seiner Staatsangehörigkeit oder aufgrund des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Europäischen Union diskriminiert werden.

2) Recht auf Information

Alle Fahrgäste im Buslinienverkehr haben während der gesamten Fahrt Anspruch darauf, angemessen informiert zu werden. Dazu gehören das Recht auf Unterrichtung über Fahrgastrechte und die Bekanntgabe der notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit den nationalen Durchsetzungsstellen.

¹ Zusammenfassung gemäß Artikel 25 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 [ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1]. Diese Zusammenfassung ist rechtlich nicht bindend.

² Darüber hinaus gelten die nachstehenden Rechte auch für sogenannte „Gelegenheitsverkehrsdienste“, bei denen die Fahrgastgruppen auf Initiative eines Auftraggebers oder des Verkehrsunternehmers selbst gebildet werden, vorausgesetzt, dass der ursprüngliche Abfahrtsort oder der endgültige Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt:

- a) nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen,
- b) Ausstellung von (elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Dokumenten, die den Beförderungsanspruch begründen,
- c) Entschädigung und Hilfeleistung bei Tod, Körperverletzung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck durch Unfälle,
- d) finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Alle relevanten allgemeinen Informationen und die Beförderungsbedingungen müssen in für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglicher Form bereitgestellt werden, wie zum Beispiel in großen Buchstaben, einfacher Sprache, Blindenschrift, als Sprachaufzeichnung).

3) Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität³

Für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten im Buslinienverkehr über die allgemeinen Fahrgastrechte hinaus folgende Rechte, damit sie die gleichen Reismöglichkeiten nutzen können wie andere Bürgerinnen und Bürger.

a) Anspruch von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Zugang zu Verkehrsdiensten ohne Aufpreis

Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter dürfen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität keinen Aufpreis für Buchungen und Fahrscheine verlangen.

Sie dürfen sich auch nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die Personen an Bord des Fahrzeugs zu nehmen. Ausnahmen sind nur zulässig, wenn die Beförderung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität nach den geltenden Fahrgastsicherheitsbestimmungen oder den Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen der zuständigen Behörden nicht möglich wäre oder wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur nicht möglich ist, den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise zu befördern.

Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen für nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Sie müssen der Öffentlichkeit diese Bedingungen zur Kenntnis bringen und auf Verlangen des Fahrgasts physisch zur Verfügung stellen. 6

b) Anspruch auf Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen

Kommt es durch Verschulden eines Beförderers oder Busbahnhofbetreibers zu Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen (eines Rollstuhls oder eines anderen Hilfsgeräts), muss er eine Entschädigung leisten, die dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstung oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entspricht.

Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um vorübergehenden Ersatz für die verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfe zu beschaffen.

4) Recht auf Einreichung einer Beschwerde beim Beförderer oder einer nationalen Durchsetzungsstelle

Fahrgäste können innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung eines Linienverkehrsdienstes beim Beförderer Beschwerden 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. Innerhalb von drei Monaten ab Eingang der Beschwerde muss er ihm eine endgültige Antwort zustellen.

Die genannten Fristen gelten nicht, wenn es um Fragen im Zusammenhang mit Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge von Unfällen geht.

³ Die Mitgliedstaaten können nationale Linienverkehrsdienste von der Anwendung der Bestimmungen, die für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten, ausnehmen, sofern sie sicherstellen, dass das Schutzniveau für diese Personen im Rahmen ihrer nationalen Rechtsvorschriften dem der Verordnung mindestens entspricht.

5) Durchsetzung der Fahrgastrechte

Jeder Mitgliedstaat muss eine oder mehrere Stellen benennen, die für die Durchsetzung der in der Verordnung festgelegten Rechte zuständig sind.

Die nationale Durchsetzungsstelle ist für die Durchsetzung der Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von im Hoheitsgebiet des Mitgliedstaats gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig.

Jeder Fahrgast kann bei der entsprechenden nationalen Durchsetzungsstelle eine Beschwerde wegen eines mutmaßlichen Verstoßes gegen die 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 als Beschwerdeinstanz für Beschwerden, für die keine Lösung gefunden wurde.