

Information - Verordnung des EP und des Rats über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Rat und Europäisches Parlament haben sich nach rund zweijährigen Verhandlungen über den Vorschlag für eine Verordnung über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr geeinigt.

Die Kundmachung der **Verordnung (EU) Nr. 181/2011** des EP und des Rats vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 im Amtsblatt der EU erfolgte am 28.2.2011. Die neue Verordnung wird ab **1. März 2013** gelten.

A. Bestimmungen, die für den Gelegenheitsverkehr zu beachten sind:

Die Verordnung gilt gemäß Art 2 Abs 3 mit Ausnahme der Art 9 bis 16 und 17 Abs 3 sowie Kapitel IV bis VI für Passagiere von **Gelegenheitsverkehrsdiensten**, wenn der ursprüngliche Abfahrtsort oder der endgültige Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt.

Das bedeutet, dass für den Gelegenheitsverkehr im Wesentlichen die Bestimmungen über die Entschädigung und Hilfeleistung für Unfälle, Ersatz für Rollstühle und Mobilitätshilfen gelten. Insbesondere die Bestimmungen über die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Verspätungen sind hingegen nicht anwendbar.

Anm.: Gemäß der VO ist Gelegenheitsverkehr ein Verkehrsdienst, der nicht der Begriffsbestimmung des Linienverkehrs entspricht und dessen Hauptmerkmal die Beförderung vorab gebildeter Fahrgastgruppen mit Kraftomnibussen auf Initiative eines Auftraggebers oder des Verkehrsunternehmers selbst ist (wie Marktzugangs-VO EG Nr. 1073/2009).

Im Detail sind folgende Bestimmungen einzuhalten:

Art 1-3: Gegenstand, Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen der VO sind zu beachten, beinhalten jedoch keine wesentlichen Vorgaben.

Art 4: Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen (Anmerkung: Für den Gelegenheitsverkehr könnten allenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Beförderungsverträge gemeint sein)

Die Beförderer müssen den Fahrgästen Vertragsbedingungen ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Union anbieten.

Art 5: Andere ausführende Parteien:

Wenn die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrscheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen wurde, haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser ausführenden Partei.

Art 6: Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung, dh die Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht (zB. durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag) beschnitten oder aufgehoben werden.

Art 7 und 8: Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen:

- Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und Verlust oder Beschädigung von Gepäck:

Die Fahrgäste haben gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften Anspruch auf Entschädigung bei Tod (inklusive angemessene Begräbniskosten) oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. Grundsätzlich richtet sich auch die Höhe der Entschädigung nach nationalem Recht. Zu beachten ist jedoch, dass die vorgesehenen Höchstgrenzen für die Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck pro Schadensfall nicht weniger betragen dürfen als:

- EUR 220 000 pro Fahrgast
- EUR 1 200 pro Gepäckstück
- bei der Beschädigung/beim Verlust von Rollstühlen, anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten soll die Entschädigung die Kosten einer Ersatzbeschaffung oder Reparatur decken

Anm.: Bis zur tatsächlichen Geltung der VO wird zu prüfen sein, ob aufgrund dieser Bestimmungen Anpassungen im EKHG/KHVG bzw. im Gelegenheitsverkehrsgesetz/Bundesbetriebsordnung erforderlich sind.

Bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen muss dem Fahrgast angemessene und verhältnismäßige Hilfeleistung im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse gegeben werden. Dies beinhaltet, wenn nötig, Unterkunft (wobei der Beförderer diese auf maximal 2 Nächte zu einem Preis von je 80 Euro/pro Nacht beschränken kann), Verpflegung, Kleidung, Beförderung, Erste Hilfe. Diese Hilfeleistung stellt aber keine Haftungsanerkennung dar.

Art 17 Abs. 1 und 2: Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten und müssen Entschädigung dafür leisten. Die Entschädigung muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung entsprechen.

Art 18: betrifft eine Ausnahmemöglichkeit für nationale Linienvkehrsdienste (Anm.: keine Bedeutung für den Gelegenheitsverkehr).

Schlussbestimmungen: betreffen im Wesentlichen das Inkrafttreten.

B. Bestimmungen, die für Linienverkehrsdienste zu beachten sind:

Linienverkehrsdienste sind in viel weiterem Umfang als der Gelegenheitsverkehr von der Verordnung betroffen (Art 2 Abs 1 und 2).

Anm.: *Linienverkehre sind gemäß der VO Dienste zur Beförderung von Fahrgästen mit Kraftomnibussen in festgelegten Abständen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden können (vgl. VO (EG) Nr. 1073/2009).*

Die Verordnung gilt für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten, bei denen der Abfahrts- oder der Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt und bei denen die planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt. (Fahrgäste, die nur einen Teil eines Langstreckendienstes in Anspruch nehmen, sind ebenfalls erfasst).

Eine Reihe von grundlegenden Rechten gilt auch für Fahrgäste, die über kürzere geplante Entfernungen reisen.

Es ergibt sich folgender Anwendungsbereich:

1. Verpflichtende Bestimmungen gemäß Art 2 Abs 2 für alle Linienverkehrsdienste (unabhängig von der Distanz):

- **Art 4 (2): nichtdiskriminierende Vertragsbedingungen:** die Vertragsbedingungen und Tarife (unbeschadet von Sozialtarifen) sind 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 anzubieten.
- **Art 9: Anspruch auf Beförderung:** Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen sich nicht 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. Buchungen und Fahrscheine sind für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.
- **Art 10 (1): Verweigerungsgründe der Beförderung:** Die Beförderung von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität darf nicht abgelehnt werden außer:
 - ✓ 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;
 - ✓ wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und -haltstellen, 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.
- **Art 16 (1) b und (2): Schulung der Fahrer und Ausnahmen¹:** Beförderer und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber legen Verfahren für Schulungen in Behindertenfragen einschließlich entsprechender Instruktionen fest und stellen sicher, dass ihre Mitarbeiter einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den

¹ Zu den Inhalten der Schulung siehe Anhang 2a, den wir am Ende des Dokuments abbilden.

Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a (Sensibilisierung für Behindertenfragen) erhalten haben. Ein Mitgliedstaat kann für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren ab dem 1. März 2013 eine Ausnahme von der Anwendung in Bezug auf die Schulung der Fahrer gewähren.

Anm.: In diesem Zusammenhang ist Erwägungsgrund 12 zu zitieren, der den Bogen zur Berufskraftfahrerausbildung insofern schlägt als „...um die gegenseitige Anerkennung der nationalen Ausbildungsnachweise der Fahrer zu erleichtern, könnten Fahrer im Rahmen der Grundqualifikation und Weiterbildung im Sinne der Richtlinie 2003/59/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Juli 2003 über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güter- oder Personenkraftverkehr auch im Hinblick auf die Sensibilisierung für Behinderungen geschult werden. Damit sich die Einführung der Schulungsanforderungen mit den in jener Richtlinie vorgegebenen Fristen vereinbaren lässt, sollte für einen begrenzten Zeitraum eine Ausnahme gewährt werden können.“

- **Art 17 (1) and (2): Entschädigung für Mobilitätshilfen, Rollstühle:**
Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten und müssen Entschädigung dafür leisten. Die Entschädigung muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung entsprechen.
- **Art 24: Recht auf Reiseinformation:**
Beförderer und Busbahnhofbetreiber treffen in ihrem Zuständigkeitsbereich Informationsverpflichtungen (angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt). Sofern machbar und wenn es beantragt wird, sind diese in zugänglicher Form zur Verfügung zu stellen.
- **Art 25: Unterrichtung über Fahrgastrechte:**
Beförderer und Busbahnhofbetreiber treffen in ihrem Zuständigkeitsbereich die Pflicht zur Unterrichtung über Fahrgastrechte spätestens bei der Abfahrt in geeigneter und verständlicher Form. Diese Information wird an den Busbahnhöfen und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität wird diese Information, wenn machbar, auf Antrag in zugänglicher Form bereitgestellt. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu den Durchsetzungsstellen umfassen. Um der Informationspflicht über die Fahrgastrechte 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.
- **Art 26: Beschwerden:** es ist ein System zur Bearbeitung von Beschwerden einzurichten.
- **Art 27: Einreichung von Beschwerden:**
Die Einreichung von Beschwerden muss innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes eingereicht werden (außer bei Schadenersatzforderungen nach Art 7). 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.

- **Art 28: nationale Durchsetzungsstellen:**
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.

2. Bestimmungen, die (zusätzlich) bei Fahrten ab 250 km planmäßiger Distanz eingehalten werden müssen:

Folgende Ausnahmemöglichkeiten stehen den Mitgliedstaaten zur Verfügung:

1. Möglichkeit, inländische Linienverkehrsdienste in transparenter und nichtdiskriminierender Weise von den Bestimmungen der VO (**gilt nicht für verpflichtende Bestimmungen unter Punkt 1**) auszunehmen. Diese Ausnahmen können für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren gewährt werden, der einmal verlängert werden kann (Art 2 Abs 4).
2. Möglichkeit in transparenter und nichtdiskriminierender Weise für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren bestimmte Linienverkehrsdienste von der Anwendung dieser Verordnung auszunehmen, weil ein erheblicher Teil des Linienverkehrsdienstes, der mindestens einen planmäßigen Halt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird. Diese Ausnahme kann einmal verlängert werden (Art 2 Abs 5).
3. Zusätzlich besteht eine Ausnahmemöglichkeit für einzelne Bestimmungen zu den Rechten der Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität (siehe unten, jedoch nicht für verpflichtende Bestimmungen und nur wenn vgl. Schutzniveau gegeben, dann jedoch ohne zeitliche Beschränkung - Art 18 Abs 1).

Wichtigste einzuhaltende Bestimmungen:

Art 1-3: Gegenstand, Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen der VO sind zu beachten, beinhalten jedoch keine wesentlichen Vorgaben.

Art 4: Fahrscheine und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen:

Die Beförderer stellen den Fahrgästen einen Fahrschein (kann auch elektronisch erfolgen) aus, sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Zusätzlich sind die Vertragsbedingungen und Tarife (unbeschadet von Sozialtarifen) 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 anzubieten

Art 5: Andere ausführende Parteien:

Wenn die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrscheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen wurde, haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser ausführenden Partei.

Art 6: Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung, dh die Verpflichtungen gegenüber Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht (zB. durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag) beschnitten oder aufgehoben werden.

Art 7 ff: Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen:

- Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und Verlust oder Beschädigung von Gepäck (Art 7 und 8):

Die Fahrgäste haben gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften Anspruch auf Entschädigung bei Tod (inklusive angemessene Begräbniskosten) oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. Grundsätzlich richtet sich auch die Höhe der Entschädigung nach nationalem Recht. Zu beachten ist jedoch, dass die vorgesehenen Höchstgrenzen für die Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck dürfen pro Schadensfall nicht weniger betragen als:

- EUR 220 000 pro Fahrgast
- EUR 1 200 pro Gepäckstück
- bei der Beschädigung/beim Verlust von Rollstühlen, anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten soll die Entschädigung die Kosten einer Ersatzbeschaffung oder Reparatur decken

Anm.: Bis zur tatsächlichen Geltung der VO wird zu prüfen sein, ob aufgrund dieser Bestimmungen Anpassungen im EKHG/KHVG bzw. im Gelegenheitsverkehrsgesetz/Bundesbetriebsordnung erforderlich sind.

Bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen muss dem Fahrgast angemessene und verhältnismäßige Hilfeleistung im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse gegeben werden. Dies beinhaltet, wenn nötig, Unterkunft (diese kann auf maximal zwei Nächte zu einem Preis von je 80 Euro/pro Nacht beschränkt werden), Verpflegung, Kleidung, Transport, Erste Hilfe. Diese Hilfeleistung stellt aber keine Haftungsanerkennung dar.

Art 9 ff Beförderung von Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität:

Anm.: Eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität ist gemäß Art 3 lit j „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.“

a.) Anspruch auf Beförderung und Ausnahmen (Art 9 und 10):

Die Beförderung dieser Personen darf nicht abgelehnt werden außer:

- ✓ 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;
- ✓ wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und -haltestellen, 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.

Folgen der Nichtbeförderung:

Es ergeben sich je nachdem, ob bereits die Buchung/Reservierung verweigert wurde oder ob die Beförderung erst nach erfolgter Buchung/Reservierung verweigert wurde, folgende Rechtsfolgen:

- Weigerung der Reservierung/Fahrscheinausstellung:

Die betroffene Person muss über jede annehmbare Beförderungsalternative mit einem Dienst des Beförderers informiert werden.

- Es besteht eine Reservierung/Fahrschein und der Hilfsbedarf wurde spätestens 36 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet:

Dann hat die betroffene Person und ihre Begleitperson die Auswahl zwischen:

- Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls kostenlose Rückfahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt zum ersten Ausgangspunkt und
- sofern machbar, die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung durch einen angemessenen alternativen Verkehrsdienst.

Der Anspruch auf Erstattung des für den Fahrschein entrichteten Entgelts wird nicht dadurch berührt, dass keine (rechtzeitige) Meldung des Hilfsbedarfs erfolgt ist.

Wenn einer Person aus den oben genannten Gründen die Buchung/Beförderung verweigert wird, kann diese verlangen, um dennoch befördert werden zu können, dass sie von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten. Eine solche Begleitperson wird kostenlos befördert; sofern machbar, wird ihr ein Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zugewiesen.

b.) Zugänglichkeit und Information (Art 11):

Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber müssen über nichtdiskriminierende 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. Diese müssen der Öffentlichkeit physisch oder im Internet zur Kenntnis gebracht werden (in denselben Sprachen, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden).

Alle wesentlichen allgemeinen Informationen - einschließlich Online-Buchung und -Information - in Bezug auf die Fahrt und die Beförderungsbedingungen müssen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sein. Auf Verlangen des Fahrgasts wird auch diese Information physisch zur Verfügung gestellt.

c.) Hilfeleistung (Art 13 ff):

Nach vorheriger Anmeldung (siehe unten bei Art 14) soll es Hilfeleistungen durch die Beförderer oder Busbahnhofbetreiber geben.

- an Busbahnhöfen:

Die Mitgliedstaaten benennen die Busbahnhöfe, an denen Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vorzusehen ist, die EK wird eine Liste dieser Busbahnhöfe veröffentlichen.

(Anmerkung: Laut Art 3 lit m ist ein Busbahnhof ein mit Personal besetzter 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).

Beförderer und Busbahnhofbetreiber bieten an den von den Mitgliedstaaten benannten Busbahnhöfen kostenlos zumindest folgende Hilfe an: 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.

- im Fahrzeug:

Es werden kostenlos Hilfeleistungen und Vorkehrungen getroffen, um behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen:

- ✓ wesentliche Informationen über eine Fahrt auf Anfrage 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.

Voraussetzungen für die Verpflichtung zur Erbringung von Hilfeleistungen für den Beförderer, Bahnhofbetreiber (Details siehe Art 14):

- ✓ der Hilfsbedarf wird spätestens 36 Stunden vor der benötigten Hilfeleistung gemeldet und
- ✓ der Betreffende findet sich an vereinbarten Stelle (eine solche Anlaufstelle ist vom Busbahnhofbetreiber festzulegen) ein, und zwar zu einem im Voraus vom Beförderer festgelegten Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit liegen darf (man kann auch eine kürzere Frist vereinbaren) oder falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.
- ✓ Meldung spezifischer Bedürfnisse bzgl Sitzgelegenheiten (sofern bekannt) zum Zeitpunkt der Reservierung/Vorkaufs des Fahrscheins,

Ist keine solche Meldung erfolgt, unternehmen die Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, 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.

d.) Schulung (Art 16)²:

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

a) 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 (Sensibilisierung für Behindertenfragen und Schulung im Hinblick auf die Hilfeleistung für behinderte Menschen).

b) 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 (Sensibilisierung für Behindertenfragen) erhalten haben.

Ein Mitgliedstaat kann für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren ab dem 1. März 2013 eine Ausnahme von der Anwendung in Bezug auf die Schulung der Fahrer gewähren.

Anm.: In diesem Zusammenhang ist Erwägungsgrund 12 zu zitieren, der den Bogen zur Berufskraftfahrerausbildung insofern schlägt als „...um die gegenseitige Anerkennung der nationalen Ausbildungsnachweise der Fahrer zu erleichtern, könnten Fahrer im Rahmen der Grundqualifikation und Weiterbildung im Sinne der Richtlinie 2003/59/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Juli 2003 über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güter- oder Personenkraftverkehr auch im Hinblick auf die Sensibilisierung für Behinderungen geschult werden. Damit sich die Einführung der Schulungsanforderungen mit den in jener Richtlinie vorgegebenen Fristen vereinbaren lässt, sollte für einen begrenzten Zeitraum eine Ausnahme gewährt werden können.“

e.) Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen (Art 17):

Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen im Zusammenhang mit der Hilfeleistung verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten. Die Entschädigung muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte entsprechen. Es ist dafür zu sorgen, dass ggf. rasch vorübergehender Ersatz beschafft wird.

f.) Ausnahmemöglichkeit (Art 18):

Unbeschadet von Artikel 2 Absatz 2 (verpflichtende Bestimmungen!!!) können die Mitgliedstaaten nationale Linienverkehrsdienste von der Anwendung aller oder einiger der Bestimmungen dieses Kapitels ausnehmen, sofern sie sicherstellen, dass das Schutzniveau für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Rahmen ihrer nationalen Rechtsvorschriften dem dieser Verordnung mindestens entspricht. Die EK ist darüber zu informieren.

Art 19 ff: Fahrgastrechte bei Annullierung oder Verspätung:

a.) Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung (Art 19):

² Zu den Inhalten der Schulung bzw. der Hilfeleistung siehe Anhang 2 (a +b), den wir am Ende des Dokuments abbilden.

Muss der Beförderer davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert oder eine Überbuchung vorliegt, so bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl an:

- Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Zusatzkosten zum Zielort unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
- Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

Wenn diese Auswahl nicht angeboten wird, hat der Fahrgast zusätzlich zur Erstattung des Fahrpreises ein Recht auf Entschädigung von 50% des Fahrpreises, welche innerhalb eines Monats nach dem Einreichen zu bezahlen ist.

Bei einer Panne/Betriebsunfähigkeit eines Busses während der Fahrt muss der Beförderer eine Beförderung mit einem Ersatzfahrzeug gewährleisten (entweder zum endgültigen Ziel oder zu einem geeigneten Wartepunkt, von wo aus die Fahrt weitergeführt werden kann).

Wird ein Linienverkehrsdienst annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einer Bushaltestelle um mehr als 120 Minuten, haben die Fahrgäste Anspruch auf eine solche Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder auf Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer.

In allen genannten Fällen erfolgt die Erstattung des Fahrpreises binnen 14 Tagen, nachdem das Angebot gemacht worden oder der Erstattungsantrag eingegangen ist. Die Kosten für Zeitfahrkarten werden anteilmäßig erstattet. Die Erstattung erfolgt in Geld, es sei denn der Fahrgast ist mit einer anderen Erstattungsform einverstanden.

b.) Informationspflichten (Art 20):

Bei Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt von einem Busbahnhof muss der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit informieren.

Versäumen Fahrgäste aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss, so unternimmt der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten. Personen mit

Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität müssen die genannten Informationen in zugänglicher Form erhalten.

Die Informationen sollen darüber hinaus für alle Fahrgäste (auch jene, die nicht von einem Busbahnhof abreisen), wenn machbar in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden, wenn der Fahrgast dies im Vorfeld gewünscht hat und die erforderlichen Kontaktdetails zur Verfügung gestellt hat.

c.) Hilfeleistung (Art 21):

Wird eine Reise abgesagt oder ist die Abfahrt vom Busbahnhof um mindestens 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über 3 Stunden verspätet, muss der Beförderer kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen anbieten (sofern verfügbar oder zumindest in zumutbarer Weise zu beschaffen) sowie, wenn dies nötig ist, Übernachtungsmöglichkeiten inklusive Hilfe bei der Organisation des Transfers bieten (kann auf maximal 80 €/Person und Nacht für höchstens zwei Hotelübernachtungen beschränkt werden).

d.) Ausnahmen (Art 23):

Bei Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, bei denen die Abfahrtszeit noch nicht feststeht (nicht jedoch bei Zeitfahrkarten,) gilt eine Ausnahme von der Pflicht zur Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung sowie zur Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt (Art 19 und 21).

Bei widrigen Wetterbedingungen und schweren Naturkatastrophen gibt es keine Pflicht zur Bezahlung der Hotelkosten und zur Hilfe bei der Organisation des Transfers.

e.) Weitergehender Schadenersatz kann gemäß Art 22 nach nationalen Rechtsvorschriften eingeklagt werden.

Art 24 ff: Allgemeine Regeln zu Informationen und Beschwerden:

Die Informationsverpflichtungen finden sich in Art 24 und 25 und beinhalten angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt, sofern machbar auf Antrag in zugänglicher Form sowie die Unterrichtung über Fahrgastrechte spätestens bei der Abfahrt in geeigneter und verständlicher Form. Diese Information wird an den Busbahnhöfen und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität wird diese Information, wenn möglich, auf Antrag in zugänglicher Form bereitgestellt. Um der Informationspflicht über die Fahrgastrechte 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.

Die Einreichung von Beschwerden muss laut Art 27 innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes eingereicht werden (außer bei Schadenersatzforderungen nach Art 7). 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.

Jeder Mitgliedstaat benennt nach Art 28 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.

Die Verordnung gilt gemäß Art 34 ab dem 1. März 2013.

Wie bereits in Art 2 festgehalten wird, soll die Verordnung keine neuen oder den bestehenden Regelungen widersprechende technische Anforderungen schaffen, die die Beförderer oder Busbahnhofbetreiber dazu verpflichten, ihre Busse, Infrastruktur oder Einrichtungen an den Bushaltestellen und -bahnhöfen zu ändern oder zu ersetzen. Die VO 90/314/EG (PauschalreiseRL) wird nicht berührt.

ANHANG II

Schulung in Behindertenfragen

a) Sensibilisierung für Behindertenfragen

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

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

b) Schulung im Hinblick auf die Hilfeleistung für behinderte Menschen

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

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleithunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken der Begleitung von Fahrgästen mit Sehbehinderungen sowie des Umgangs mit und der Beförderung von anerkannten Begleithunden;
- Arten von Hilfsmitteln für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität und Umgang mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Kenntnisse über angemessene Arten der Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität wahren;

- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung. Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das bestimmte Fahrgäste mit Behinderungen wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge in dieser Broschüre sind Fehler nicht auszuschließen und die Richtigkeit des Inhaltes ist daher ohne Gewähr.

IMPRESSUM

Wirtschaftskammer Österreich | Bundessparte Transport und Verkehr

Geschäftsführer: Dr. Erik Wolf

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

T 05 90 900-3255 | F 05 90 900-257

E bstv@wko.at | W <http://wko.at/verkehr>

Für den Inhalt verantwortlich: Mag. Barbara Schneller