RAT DER EUROPÄISCHEN UNION

Brüssel, den 8. Dezember 2008 (09.12) (OR. en)

16933/08

Interinstitutionelles Dossier: 2008/0237(COD)

TRANS 460
CODEC 1759

VORSCHLAG

der:	Kommission
vom:	5. Dezember 2008
Betr.:	Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden

Die Delegationen erhalten in der Anlage den mit Schreiben von Herrn Jordi AYET PUIGARNAU, Direktor, an den Generalsekretär/Hohen Vertreter, Herrn Javier SOLANA, übermittelten Vorschlag der Kommission.

Anl.: KOM(2008) 817 endgültig

KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 4.12.2008
KOM(2008) 817 endgültig

2008/0237(COD)

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden

(von der Kommission vorgelegt)

{SEK(2008) 2953}
{SEK(2008) 2954}

BEGRÜNDUNG

1. HINTERGRUND DIESES VORSCHLAGS

1.1. Gründe und Ziele

Der Markt für die Beförderung von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Kraftomnibusverkehr wurde bereits liberalisiert. Die durch die Verordnung (EG) Nr. 11/98 geänderte Verordnung (EWG) Nr. 684/92 hat den Zugang zu diesem Markt geöffnet. Diese Rechtsvorschrift bildet zusammen mit der Verordnung (EG) Nr. 12/98 über die Bedingungen für die Zulassung von Verkehrsunternehmern zum Personenkraftverkehr innerhalb eines Mitgliedstaats, in dem sie nicht ansässig sind, das Fundament des Binnenmarktes für den grenzüberschreitenden Personenverkehr auf der Straße[1]. Der Verkehrsbinnenmarkt hat den Europäern bedeutende Vorteile gebracht, darunter eine größere Auswahl an Zielen und Reiseangebote zu attraktiven Preisen. Mit dem Wegfall der Grenzen und der Zunahme des Verkehrs gingen jedoch nicht immer ausreichende Maßnahmen zum Schutz der Rechte der Reisenden einher. Da dieser Verkehrsträger zum Erreichen des Arbeitsplatzes, zum Besuchen von Angehörigen und Freunden oder für Freizeitreisen unverzichtbar ist, müssen die Zugangsrechte und die Bestimmungen zur Erbringung dieser Dienstleistungen umfassend geregelt werden. Mangelnder Zugang dazu kann die Integration vieler Bürger zum Nachteil der Gesellschaft als Ganzes ernsthaft behindern. Im Weißbuch „Die Europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“[2] hat die Europäische Kommission vorgesehen, für alle Verkehrsträger die Rechte von Reisenden festzuschreiben, um so die Nutzer in den Mittelpunkt der Verkehrspolitik zu stellen. Der diesbezüglich bestehende Handlungsbedarf wurde erneut betont in der Mitteilung über die Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union[3], in der die Kommission ein politisches Konzept für die Ausdehnung von Vorkehrungen zum Schutz von Fluggästen auf die Reisenden anderer Verkehrsträger vorstellte. Die Kommission hat die Rechte ermittelt, die durch Gemeinschaftsmaßnahmen unabhängig vom benutzten Verkehrsmittel gestärkt werden sollten[4].

In Bezug auf den Personenverkehr mit Reisebussen hat die Kommission drei wichtige Bereiche ermittelt: 1) Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität, 2) Haftungsfragen und 3) Entschädigungs- und Hilfeleistung bei Unterbrechung der Reise.

In ihrer Mitteilung „Für ein mobiles Europa – Nachhaltige Mobilität für unseren Kontinent - Halbzeitbilanz zum Verkehrsweißbuch der Europäischen Kommission von 2001“[5] vom 22. Juni 2006 hat sich die Kommission verpflichtet, zu untersuchen, wie die Dienstleistungsqualität verbessert und die Wahrung der Rechte der Benutzer aller Verkehrsträger gewährleistet werden kann.

---

1 Siehe auch: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über gemeinsame Regeln für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit Kraftomnibussen (Neufassung), KOM(2007) 264.

2 KOM(2001) 370.

3 KOM(2005) 46.

4 Rechte von Personen mit eingeschränkter Mobilität, automatische Sofortleistungen bei Reiseunterbrechung, Haftung für die von Reisenden erlittenen Personenschäden, Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsmittel, Unterrichtung der Reisenden und sonstige Maßnahmen.

5 KOM(2006) 314.

1.2. Kraftomnibusverkehr

Für diesen Verkehrsträger ist eine Reihe besonderer Merkmale kennzeichnend, die sowohl die Betreiber als auch die Fahrgäste betreffen.

In Personenkilometern ausgedrückt entfallen 9,3 % der gesamten Landverkehrsleistung in der Europäischen Union auf den Kraftomnibusverkehr; damit bleibt dieser hinter dem Pkw-Individualverkehr (Anteil: 82,8%) das wichtigste Verkehrsmittel, das der Öffentlichkeit zur Verfügung steht (Anteil an der Gesamtleistung sämtlicher Verkehrsträger: 8,3 %)[6]. Die Omnibusverkehrsbranche verzeichnete zwischen 1995 und 2004 ein stetiges Wachstum um 5,8% von 474 Mio. auf 502 Mio. Personenkilometer[7]. Die Zahl der jährlich im grenzüberschreitenden Kraftomnibusverkehr beförderten Fahrgäste wird auf 72,8 Millionen geschätzt.

Die Nutzer anderer Verkehrsträger, insbesondere Fluggäste, genießen bereits eine Reihe auf Gemeinschaftsebene verankerter Rechte, die einen angemessenen Schutz bieten.

Im Unterschied zu anderen Verkehrsmitteln bestehen (abgesehen vom Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßenpersonen- und –gepäckverkehr (CVR) der Wirtschaftskommission der Vereinten Nationen für Europa[8], das nur von drei Mitgliedstaaten ratifiziert worden ist) in Bezug auf die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr weder internationale Übereinkünfte noch gemeinschaftsrechtliche Vorschriften.

Der Schutz, den die Fahrgäste von Bussen genießen, ist je nach Mitgliedstaat unterschiedlich. Fahrgäste können Ansprüche nur auf nationale Haftungsregelungen, gewerbeaufsichtsrechtliche Vorschriften und freiwillige Selbstverpflichtungen von Verkehrsbetreibern im Bereich der Kundenbetreuung stützen. In einigen Staaten haben die Betreiber umfangreiche freiwillige Regelungen entwickelt, die entsprechende Mechanismen zur Behandlung von Beschwerden und zur Streitbeilegung umfassen; in den meisten Mitgliedstaaten ist dies jedoch nicht der Fall. Derzeit bestehen keine gemeinsamen Bestimmungen zum Umgang mit Beschwerden und zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen. Dies beeinträchtigt den fairen Wettbewerb zwischen Betreibern aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten.

Die Bestimmungen zur Betreiberhaftung unterscheiden sich teilweise erheblich, und nicht in allen Fällen wird bei Reiseunterbrechungen Entschädigung und Unterstützung geleistet. Für andere Verkehrsträger wurde die Haftung auf Gemeinschaftsebene[9] oder auf internationaler Ebene geregelt, nicht jedoch für den Omnibusverkehr. Bei grenzüberschreitenden Reisen ist

---

6 Quelle: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

7 Quelle: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

8 Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßenpersonen- und -gepäckverkehr (CVR) der Wirtschaftskommission der Vereinten Nationen für Europa vom 1. März 1973.

9 Verordnung (EG) Nr. 2027/97 vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1. Geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 vom 13. Mai 2002, ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2; Verordnung (EG) Nr. 785/2004 vom 21. April 2004 über Versicherungsanforderungen an Luftfahrtunternehmen und Luftfahrzeugbetreiber, ABl. L 138 vom 30.4.2004, S. 1; Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. L 315 vom 3.12.2007, S. 14.

es für die Fahrgäste schwierig zu ermitteln, welche Haftungsbestimmungen bei einem Unfall gelten[10].

In Bezug auf die den Fahrgästen verfügbar zu machenden Informationen bestehen allgemeine Verpflichtungen[11], wonach die Betreiber die Streckenführung, die Haltestellen, den Fahrplan, die Fahrpreise und die sonstigen Beförderungsbedingungen anzeigen müssen. Allerdings erhalten die Fahrgäste in kritischen Situationen bei Reiseunterbrechungen möglicherweise keine ausreichenden Informationen.

Omnibusse werden häufig von Personen mit geringerem Einkommen genutzt. Das Angebot an Omnibusverkehrsdiensten für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ist begrenzt, was deren gesellschaftliche Integration beeinträchtigen kann.

1.3. Behandelte Themen

Durch den Vorschlag sollen Rechte für Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr festgeschrieben werden, um die Attraktivität des Omnibusverkehrs und das Vertrauen in diesen Verkehrsträger zu steigern sowie einheitliche Bedingungen für den Wettbewerb zwischen Verkehrsunternehmen aus unterschiedlichen Mitgliedstaaten und zwischen verschiedenen Verkehrsträgern zu schaffen.

Der Vorschlag enthält Bestimmungen für folgende Bereiche:

- Haftung für von Fahrgästen erlittene Personenschäden (einschließlich Tod) sowie für Beschädigung oder Verlust des Reisegepäcks;
- Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts in den Beförderungsbedingungen von Omnibusunternehmen;
- Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;
- Pflichten von Omnibusunternehmen bei Annullierung von Fahrten und bei Verspätungen;
- Informationspflichten;
- Umgang mit Beschwerden;
- allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

2. GELTUNGSBEREICH

Dieser Vorschlag betrifft Kraftomnibusverkehrsdienste. Der Marktzugang wurde auf Gemeinschaftsebene bereits durch die Verordnung (EWG) Nr. 684/92 zur Einführung gemeinsamer Regeln für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit Kraftomnibussen geregelt, die durch die Verordnung (EG) Nr. 11/98 des Rates geändert wurde.

---

[10] Der hypothetische Fall eines in Frankreich verunglückenden belgischen Busses mit marokkanischem Fahrer veranschaulicht die Komplexität des Problems.

[11] Verordnung (EWG) Nr. 684/92 vom 16. März 1992 zur Einführung gemeinsamer Regeln für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit Kraftomnibussen.

Inländische Nahverkehrsdienste mit Bussen unterliegen in der Regel öffentlichen Dienstleistungsverträgen, die den Fahrgastrechten und der Dienstqualität in großem Umfang Rechnung tragen. Auf diese Weise werden die Pflichten von Omnibusunternehmen und die entsprechenden Fahrgastrechte durch nationale Rechtsvorschriften geregelt. Die Mitgliedstaaten können diese Dienste vom Anwendungsbereich der Verordnung ausnehmen, sofern die in den entsprechenden Verträgen verankerten Fahrgastrechte in ihrem Umfang den in dieser Verordnung festgeschriebenen Rechten vergleichbar sind.

Die Mitgliedstaaten bieten in Bezug auf die Betreiberhaftung und Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen unterschiedliche Lösungen und unterschiedlich hohe Schutzniveaus für die Fahrgäste. Deshalb befasst sich der Vorschlag mit Situationen, die wegen eines Mangels an angemessener Hilfeleistung und Betreuung als kritisch eingestuft wurden. Beispielsweise sind Reisende auf Langstreckenfahrten in großer Entfernung von ihrem Wohnort in einer schwierigen Lage, wenn ihre Reise unterbrochen wird oder sich ein Unfall ereignet.

Die Kommission schlägt zu diesem Zeitpunkt vor, diejenigen Fragen anzugehen, die aufgrund ihrer Komplexität und/oder internationalen Dimensionen (grenzüberschreitende Beförderung, internationale Betreiber) in erheblichem Umfang einer Harmonisierung zwischen den Mitgliedstaaten bedürfen.

3. KOHÄRENZ MIT ANDEREN POLITIKBEREICHEN UND ZIELEN DER EU

Dieser Verordnungsvorschlag wird einen Beitrag zum Erreichen der Ziele des EG-Vertrags leisten, indem er ein höheres Verbraucherschutzniveau gewährleistet, der Diskriminierung und sozialen Ausgrenzung von Personen mit Behinderungen entgegenwirkt und den europäischen Bürgern die umfassende Nutzung der mit dem Binnenmarkt einhergehenden Vorteile ermöglicht.

3.1. Verbraucherschutz

Die Festschreibung und weitere Stärkung der Fahrgastrechte ist Ausdruck der hohen Priorität, die der Vertrag von Amsterdam dem Verbraucherschutz beimisst. Die Kommission stellt in ihrer Mitteilung „Verbraucherpolitische Strategie der EU (2007-2013) – Stärkung der Verbraucher – Verbesserung des Verbraucherwohls – wirksamer Verbraucherschutz“[12] fest, dass es eine ihrer Prioritäten ist, Verbraucher in den Mittelpunkt der EU-Politik zu stellen. Sie weist darauf hin, dass Fortschritte bei der Einbeziehung der Verbraucherinteressen u. a. im Luftverkehr erzielt wurden. Auf diesen Errungenschaften soll künftig aufgebaut werden, um die Verbraucherinteressen systematischer zu berücksichtigen. Deshalb schlägt die Kommission eine Ausdehnung der Rechte, die Passagieren im Luftverkehr eingeräumt worden sind, auf andere Verkehrsträger vor, insbesondere mit Blick auf Reisende eingeschränkter Mobilität.

3.2. Soziale Eingliederung und Grundrechte

Der vorliegende Vorschlag zu den Fahrgastrechten im Busverkehr steht im Einklang mit dem Ziel der Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung, da er auf dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung und der Unterstützung von Personen mit Behinderungen beruht. Nach

---

[12] KOM(2007) 99.

Artikel 12 EG-Vertrag ist jede Diskriminierung aus Gründen der Staatsangehörigkeit verboten. Deshalb müssen auch im Kraftomnibusverkehr unbeschadet gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, die Sozialtarife vorschreiben, die von Busunternehmen oder Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen der Allgemeinheit ohne jegliche Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Gemeinschaft angeboten werden. Daneben steht der Vorschlag im Einklang mit Artikel 21 der Charta der Grundrechte, wonach Diskriminierungen, insbesondere wegen des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung, verboten sind. Ferner knüpft die Verordnung an Artikel 13 EG-Vertrag an, wonach die Gemeinschaft in ihrem Zuständigkeitsbereich gegen Diskriminierungen vorgehen kann. Außerdem steht die Verordnung im Einklang mit der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, die von allen Mitgliedstaaten der Europäischen Gemeinschaft unterzeichnet wurde.

3.3. Binnenmarkt

Die vorgeschlagene Verordnung würde auch ein höheres Schutzniveau für die Fahrgäste gewährleisten und ihnen die Vorteile des Binnenmarktes vollständig erschließen. Durch den Vorschlag wird sichergestellt, dass die Bürger, einschließlich Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Vorteile des Binnenmarktes umfassend und vertrauensvoll nutzen können. Die Verbraucherpolitik der EU steht gemäß der Mitteilung der Kommission für die Frühjahrstagung des Europäischen Rates über den Binnenmarktbericht[13] im Mittelpunkt der nächsten Phase des Binnenmarktes. Der Binnenmarkt schafft durch ein breiteres Angebot und niedrigere Preise sowie angemessenen Schutz Vorteile für die Verbraucher. Diesbezüglich wird die Festlegung von Rechten für die Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr die bereits im Rahmen des europäischen Binnenmarktes auf dem Verkehrssektor erzielten Fortschritte ergänzen.

4. ANHÖRUNG VON INTERESSIERTEN KREISEN UND FOLGENABSCHÄTZUNG

4.1. Anhörung von interessierten Kreisen

Die Kommissionsdienststellen haben im Juli 2005 eine Anhörung der Öffentlichkeit durchgeführt; diese stützte sich auf ihr Arbeitsdokument „Die Rechte von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Omnibusverkehr“, das eine Aufstellung der mit der Festlegung von Fahrgastrechten in dieser Verkehrsart verbundenen Fragen und Schwierigkeiten enthielt und worin die interessierten Kreise aufgefordert wurden, zu einer Reihe von Punkten Stellung zu nehmen. Die Anhörung wurde durch die Veröffentlichung von Berichten über die dabei erzielten Ergebnisse[14] und eine Zusammenkunft der betroffenen Akteure abgeschlossen, die am 29. März 2006 in Brüssel stattfand[15].

---

13 Ein Binnenmarkt für die Bürger, Zwischenbericht für die Frühjahrstagung 2007 des Europäischen Rates, Brüssel, KOM(2007) 60 vom 21.2.2007.

14 Der Bericht über die Ergebnisse der öffentlichen Anhörung liegt auf Deutsch, Englisch und Französisch unter folgender Adresse vor: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

15 Das Sitzungsprotokoll kann unter folgender Adresse abgerufen werden: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

Aus den eingegangenen Beiträgen wird eine klare Trennung zwischen den Omnibusunternehmen und deren Vereinigungen und Verbänden auf der einen und den Verbraucherorganisationen auf der anderen Seite deutlich. Während erstere generell keine oder nur eine sehr eingeschränkte Notwendigkeit für eine Regulierung auf Gemeinschaftsebene sehen, fordern letztere umfangreiche Rechte für Fahrgäste ein. Es wurde auch mit großer Deutlichkeit Besorgnis hinsichtlich der wirtschaftlichen und organisatorischen Struktur der Branche geäußert, und in Bezug auf den Umfang von Regulierungsmaßnahmen und die Einbeziehung oder Nichteinbeziehung bestimmter Arten von Diensten, insbesondere im lokalen und regionalen Verkehr, bestand keine Einigkeit. Die Betreiber argumentieren mehrheitlich, dass sie angesichts der derzeitigen wirtschaftlichen Lage keine zusätzliche Belastung verkraften könnten, dass für eine Regulierung keine wirkliche Notwendigkeit bestehe und dass ein großer Teil der Themen ohnehin bereits behandelt worden sei – entweder im Rahmen einzelstaatlicher Rechtsvorschriften oder in Form freiwilliger Verpflichtungen der Betreiber. Hingegen haben die Verbraucherschutzverbände unter Verweis auf das von Land zu Land sehr unterschiedliche Schutzniveau der Fahrgastrechte umfassende Gemeinschaftsmaßnahmen gefordert.

Unter den Befragten bestand keine Einigkeit über den Umgang mit der Frage der Zugänglichkeit von Diensten und der Hilfeleistung für Busfahrgäste eingeschränkter Mobilität. Verschiedene Betreiber verwiesen auf die erhöhten Kosten und die beschränkte Realisierbarkeit von Maßnahmen für eine ganze Fahrzeugflotte; sie führten an, dass für Personen mit eingeschränkter Mobilität gangbare Alternativen in Gestalt spezialisierter Omnibusunternehmen zur Verfügung stehen, während andere auf die Gefahr der sozialen Ausgrenzung dieser Personen hinwiesen.

Außerdem wurden Bedenken vorgebracht, dass sich Bestimmungen über Entschädigung bei Verspätungen nachteilig auf die Straßenverkehrssicherheit auswirken könnten.

Die Zusammenfassung der im Rahmen der öffentlichen Konsultation eingegangenen Stellungnahmen, der Text der einzelnen Beiträge und das Protokoll der Zusammenkunft der betroffenen Kreise vom 29. März 2006 sind auf folgender Internetseite abrufbar: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

4.2. Einholung und Nutzung von Expertenwissen

Im Juni 2006 ging bei der Kommission eine Stellungnahme des Europäischen Energie- und Verkehrsforums ein, worin Gemeinschaftsmaßnahmen auf dem Gebiet der Fahrgastrechte im Omnibusverkehr angeregt wurden. Die Kommission berücksichtigte die folgenden Studien: COST-Studie 349 über die Zugänglichkeit von Reisebussen und Fernverkehrsbussen für Personen mit eingeschränkter Mobilität vom Oktober 2005 und „Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers“ (Einschätzung und Beobachtung der Entwicklung von Dienstniveau und Fahrgastbehandlung mit Blick auf die Fahrgasterfordernisse)[16].

4.3. Folgenabschätzung

Die entsprechend den Leitlinien durchgeführte Folgenabschätzung erstreckte sich im wesentlichen auf folgende Themen: Grundsätze der Betreiberhaftung bei Personenschäden

[16] Siehe http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm.

oder beim Tod von Fahrgästen wie bei anderen Verkehrsträgern; Grundsätze für Entschädigungs- und Unterstützungsleistungen bei Verspätungen und bei Annullierung von Fahrten; Regeln zur Zugänglichkeit von Diensten, zur Nichtdiskriminierung und zur Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität; Qualitätsstandards und Informationspflichten; Regeln zum Umgang mit Beschwerden und Überwachung ihrer Einhaltung.

Es wurden vier Politikoptionen untersucht:

Die Option „Beibehaltung des Status quo“ geht davon aus, dass keine Maßnahmen auf Ebene der EU getroffen werden.

Die Option „Mindestschutz“ ginge mit der Erstellung eines allgemeinen Rahmens einher, in dem lediglich Mindestanforderungen an den Schutz und gegebenenfalls an die Stärkung/Änderung und/oder Vereinfachung bestehender gemeinschaftlicher oder nationaler Rechtsvorschriften (Fahrzeugversicherung, Pauschalreiserichtlinie, Verbraucherschutzvorschriften) festgelegt würden.

Die Option „Maximaler Schutz“ sieht gemeinschaftliche Rechtsvorschriften vor, mit denen Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Busverkehr (Option I) bzw. sowohl im Binnenverkehr (Langstrecken, regional) als auch im grenzüberschreitendem Verkehr (Option II) für Liniendienste/Gelegenheitsverkehr festgeschrieben werden. Diese Option würde ein einheitliches Niveau angemessenen Fahrgastschutzes in allen Mitgliedstaaten sicherstellen.

Die Option „Freiwillige Verpflichtungen und Selbstregulierung“ geht davon aus, dass die Omnibusunternehmen freiwillig Selbstregulierungsmaßnahmen in Bezug auf die Fahrgastrechte im Busverkehr mit nationaler oder unionsweiter Gültigkeit entwickeln und annehmen würden.

Zusammenfassung der Ergebnisse der Folgenabschätzung: Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen, Folgenabschätzung zum Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über die Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Kraftomnibusverkehr.

Angesichts der Dimension der im Zuge der Folgenabschätzung untersuchten Fragen wurden verschiedene Optionen als effizienteste Lösung im Hinblick auf ein ausgewogenes Kosten-Nutzen-Verhältnis ermittelt.

In Bezug auf den Grundsatz der Nichtdiskriminierung und die Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität wurde eine Kombination von Option 2 – Mindestschutz (nur Gelegenheitsverkehr) – und Option 3.I – maximaler Schutz (nur grenzüberschreitender Linienverkehr) als beste Lösung ermittelt. Um den Grundsatz der Nichtdiskriminierung und der Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu stärken, sollte die vorgeschlagene Strategie eine optimale Zugänglichkeit gewährleisten, indem die Betreiber von Bussen und Busbahnhöfen verpflichtet werden, angemessene Zugangsvorrichtungen zu installieren, während gleichzeitig entsprechende Fahrpreiserhöhungen vermieden werden.

In Bezug auf Haftungsregelungen ergeben sich nach der Folgenabschätzung die umfassendsten Vorteile für die Fahrgäste ohne erhebliche Zusatzkosten, wenn die Option der

Erstellung eines vollständig entwickelten Systems gewählt wird. In diesem Fall genießen die Fahrgäste einen besseren rechtlichen und wirtschaftlichen Schutz, während aus nationalen Rechtsvorschriften erwachsende Unterschiede beseitigt werden.

Die Option der Erstellung eines vollständig entwickelten Systems erscheint im Hinblick auf Hilfeleistungs- und Informationspflichten bei Reiseunterbrechung als wirksamste Lösung. Stärkerer Fahrgastschutz wird zu besseren Dienstangeboten führen. Umgekehrt dürfte eine bessere Betreuung der Fahrgäste die Position von Omnibusunternehmen am Markt verbessern, wo der Wettbewerb sowohl über Preise als auch über die Qualität der angebotenen Dienste erfolgt. Aus diesem Grund bevorzugt die Kommission die Option des maximalen Schutzes in Bezug auf Hilfeleistungs- und Informationspflichten.

Dieser Vorschlag wird vom zugehörigen Folgenabschätzungsbericht und Anhängen begleitet.

5. RECHTLICHE ASPEKTE

5.1. Rechtsgrundlage

Die Rechtsgrundlage des Vorschlags ist in Artikel 71 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft dargelegt; diesbezüglich gilt das Mitentscheidungsverfahren.

5.2. Wahl des Instruments

Das Hauptziel des Vorschlags besteht darin, ein angemessenes Schutzniveau für die Fahrgäste von Bussen, einschließlich Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, zu gewährleisten. Die durch diesen Vorschlag aufgestellten Regeln sollten in der gesamten Europäischen Union einheitlich und wirksam angewandt werden. Eine unmittelbar geltende Verordnung erscheint als das zweckmäßigste Instrument zur Gewährleistung einer möglichst kohärenten Anwendung der Regeln in allen Mitgliedstaaten. Auch für den Schutz der Rechte von Reisenden im Flug- und Eisenbahnverkehr hat die Gemeinschaft bereits das Rechtsinstrument der Verordnung gewählt. Eine Verordnung wurde als das zweckmäßigste Instrument erachtet, um gleichwertige und durchsetzbare Fahrgastrechte für die Reisenden im Omnibusverkehr zu erreichen.

5.3. Subsidiaritätsprinzip

Der Schutz der Fahrgastrechte ist als Element des Binnenmarktes und der gemeinsamen Verkehrspolitik eine Frage von europäischer Dimension, die einer Lösung auf Gemeinschaftsebene bedarf. Die Liberalisierung eines Marktes und die Berücksichtigung der Interessen der Verbraucher, und insbesondere von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, sind zwei einander ergänzende Aspekte des Binnenmarktes. Angesichts der steigenden Anzahl von Bürgern, die innerhalb der Europäischen Union beruflich oder in der Freizeit verreisen, wird es zunehmend wichtig, zu gewährleisten, dass diese überall vergleichbare Rechte beanspruchen können. Deshalb soll mit diesem Vorschlag sichergestellt werden, dass die Fahrgäste von Bussen in der gesamten Europäischen Union den gleichen Umfang an Rechten und das gleiche Schutzniveau genießen.

Dieses Ziel kann aufgrund der internationalen Dimension dieses Verkehrsträgers (sowohl auf die Fahrten als auch auf die Betreiber bezogen) von einem Mitgliedstaat alleine nicht ausreichend verwirklicht werden. Das bestehende internationale Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßenpersonen- und -gepäckverkehr (CVR) der

UN-Wirtschaftskommission für Europa kann nicht als wirksames Instrument betrachtet werden, da es nur von einer sehr begrenzten Anzahl von Mitgliedstaaten ratifiziert worden ist. Vor diesem Hintergrund ist eine Maßnahme der Gemeinschaft notwendig.

5.4. Grundsatz der Verhältnismäßigkeit

Der vorgeschlagene Text wird dem Verhältnismäßigkeitsprinzip gerecht. Die Kommission hat ihren Vorschlag auf Gebiete beschränkt, auf denen präzise Gemeinschaftsregeln notwendig sind; der Eingriff in Bereiche, die besser der Selbstregulierung überlassen bleiben, wird vermieden. Der Vorschlag ist auf Bereiche begrenzt, in denen die Notwendigkeit einer Gemeinschaftsmaßnahme deutlich und unstrittig ist. Daher steht er im richtigen Verhältnis zum angestrebten Ziel und ist den Umständen angemessen, unter denen er vorgelegt wird. Ohne eine Harmonisierung würden die Fahrgäste bestenfalls unterschiedliche Rechte und schlimmstenfalls keinerlei Rechtsschutz genießen. Außerdem wäre es für sie schwierig, ihre Rechte in jedem europäischen Land, das sie bereisen, zu kennen und mithin zu wahren.

5.5. Durchsetzung

Fahrgäste, und insbesondere Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, haben kaum Handhaben, wenn die Omnibusunternehmen ihren Verpflichtungen nicht nachkommen. Die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sieht für Personen, die Opfer einer Verletzung des Übereinkommens durch einen Vertragsstaat zu sein glauben, die Möglichkeit vor, eine entsprechende Mitteilung zu machen. Deshalb wird die Weiterentwicklung der Regulierung auf Gemeinschaftsebene einen wirksameren und einheitlichen Rechtsschutz in der gesamten EU bewirken. Eine strenge Durchsetzung der vorgeschlagenen Verordnung wird notwendig sein. Der Vorschlag der Kommission enthält daher einen Artikel, der die Mitgliedstaaten verpflichtet, Sanktionen für Verstöße gegen die Verordnung festzulegen und Stellen zu benennen, die für die Durchsetzung der Verordnung und die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden zuständig sind. Die entsprechenden Bestimmungen folgen dem gleichen Konzept, das auch der Verordnung über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen sowie der Verordnung über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität zu Grunde liegt.

5.6. Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz

Die vorgeschlagene Verordnung ist von Bedeutung für den Europäischen Wirtschaftsraum und sollte deshalb auf den EWR ausgeweitet werden. Der Vorschlag ist auch für die Schweiz von Bedeutung.

5.7. Selbstregulierung

Es ist der Kommission bekannt, dass Busunternehmen eine Reihe freiwilliger Vereinbarungen und sonstiger Selbstregulierungsmaßnahmen entwickelt haben, die ein angemessenes Niveau der Dienstqualität gewährleisten. Die Kommission begrüßt derartige Vereinbarungen weiterhin als Ergänzung der vorgeschlagenen Gemeinschaftsmaßnahme.

6. EINZELNE BESTIMMUNGEN DES VORSCHLAGS

Kapitel I

Dieses Kapitel enthält allgemeine Bestimmungen zum Gegenstand und Geltungsbereich der Verordnung sowie Begriffsbestimmungen. Der Verordnungsvorschlag regelt die Haftung von Omnibusunternehmen, enthält Bestimmungen zur Nichtdiskriminierung sowie zur obligatorischen Unterstützung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität. Daneben sind in dem Vorschlag die Verpflichtungen von Omnibusunternehmen bei Fahrtunterbrechung sowie zweckmäßige Regeln zum Umgang mit Beschwerden und zur Durchsetzung festgeschrieben.

Artikel 1

Dieser Artikel regelt den Gegenstand der Verordnung.

Artikel 2

Dieser Artikel regelt den Geltungsbereich der Verordnung.

Artikel 3

Dieser Artikel enthält Begriffsbestimmungen.

Artikel 4

Dieser Artikel betrifft den Nachweis über den Abschluss eines Beförderungsvertrags und ein Verbot von Vertragsbedingungen, die eine Diskriminierung nach der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnort von Fahrgästen vorsehen.

Artikel 5

Dieser Artikel betrifft den Ausschluss der Einschränkung oder Aufgabe der durch diesen Vorschlag begründeten Rechte.

Kapitel II

Dieses Kapitel enthält Regeln zur Haftung von Omnibusunternehmen gegenüber Fahrgästen sowie für deren Gepäck. Die Fahrgäste werden Anspruch auf Entschädigungen in einheitlicher Höhe haben und in den Genuss harmonisierter Haftungsregelungen für Omnibusunternehmen kommen. Die Haftung der Unternehmen ist unbeschränkt. Außerdem dürfen die Unternehmen unter bestimmten Umständen Schadensersatzansprüche bei Unfällen bis zu einer bestimmten Höhe nicht anfechten. Fahrgäste, die einen Unfall erleiden, haben Anspruch auf Vorauszahlungen, um wirtschaftlichen Schwierigkeiten zu begegnen, die sich als Folge eines Todesfalls oder Personenschadens für sie oder ihre Familien ergeben können. Daneben enthält dieses Kapitel Regeln zur Entschädigung für den Verlust oder die Beschädigung von Gepäck.

Artikel 6

Dieser Artikel betrifft die Haftung für Personenschäden oder für den Tod von Fahrgästen.

Artikel 7

Dieser Artikel enthält allgemeine Regeln zu Schäden.

Artikel 8

Durch diesen Artikel werden Omnibusunternehmen bei Unfällen zur Leistung von Vorauszahlungen verpflichtet.

Artikel 9

Dieser Artikel enthält Regeln zur Entschädigung für verlorengegangenes oder beschädigtes Gepäck.

Kapitel III

Dieses Kapitel betrifft im wesentlichen Busfahrgäste mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität. Diese Personengruppe wird oftmals durch unzureichende Zugänglichkeit von Busverkehrsdiensten sowie durch mangelnde Hilfeleistung seitens der Omnibusunternehmen an Busreisen gehindert. In diesem Kapitel wird dieses Problem angegangen, indem im Hinblick auf die Buchung einer Reise oder das Einsteigen in ein Fahrzeug jegliche Diskriminierung aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verboten wird. Bestimmte Ausnahmen, insbesondere aus gerechtfertigten und gesetzlich geregelten Sicherheitsgründen, bleiben jedoch hiervon unberührt.

Der Umfang der vorgeschriebenen Hilfeleistung an Busbahnhöfen und in den Fahrzeugen ist in Anhang I geregelt. Hilfe wird kostenlos geleistet, sofern der Fahrgast deren Notwendigkeit im Voraus angezeigt hat und sich zu einer bestimmten Zeit vor der planmäßigen Abfahrt am Busbahnhof einfindet. Die Mitarbeiter der Omnibusunternehmen sollten im Hinblick auf die Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen über angemessene Kenntnisse verfügen.

Artikel 10

Dieser Artikel enthält Regeln, um die Nichtbeförderung wegen Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu verhindern.

Artikel 11

Dieser Artikel betrifft Abweichungen, Sonderbedingungen und Informationen in Bezug auf die in diesem Kapitel enthaltenen Regeln.

Artikel 12

Dieser Artikel enthält allgemeine Regeln zur Zugänglichkeit von Busverkehrsdiensten für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

Artikel 13

Dieser Artikel begründet das Recht von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität auf Hilfeleistung.

Artikel 14

Dieser Artikel regelt die an Busbahnhöfen zu leistende Hilfe.

Artikel 15

Dieser Artikel regelt die im Fahrzeug zu leistende Hilfe.

Artikel 16

Dieser Artikel regelt die Voraussetzungen, unter denen Hilfe zu leisten ist.

Artikel 17

Dieser Artikel betrifft die Benachrichtigung Dritter über die Notwendigkeit von Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität durch Omnibusunternehmen oder Fahrscheinverkäufer.

Artikel 18

In diesem Artikel ist die Verpflichtung festgeschrieben, das Personal in Bezug auf die Belange von Menschen mit Behinderungen angemessen zu schulen.

Artikel 19

Dieser Artikel enthält allgemeine Regeln zur Entschädigung für verlorengegangene oder beschädigte Mobilitätshilfen.

Kapitel IV

Dieses Kapitel betrifft die Pflichten von Busunternehmen bei Fahrtunterbrechungen infolge der Annullierung eines Verkehrsdienstes oder von Verspätungen. Insbesondere im Falle der Annullierung von Fahrten sowie einer um mehr als zwei Stunden verspäteten Abfahrt bei Fahrten mindestens dreistündiger Dauer sind die Unternehmen verpflichtet, angemessene alternative Dienste in vergleichbaren Zeiträumen anzubieten oder – sofern dies nicht möglich ist – die Fahrgäste über andere verfügbare Dienste zu unterrichten. Werden sie diesen Anforderungen nicht gerecht, so sollten die Unternehmen Ausgleichszahlungen in Höhe von 50% des Fahrpreises leisten. Die Fahrgäste haben in jedem Fall Anspruch auf Reiseinformationen.

Artikel 20

Dieser Artikel enthält allgemeine Regeln zur Haftung bei der Annullierung von Fahrten und großen Verspätungen. Er regelt den Umfang des Rechts auf Informationen, anderweitige Beförderung und/oder Fahrpreiserstattung und Ausgleichszahlungen bei großen Verspätungen und bei Annullierung von Fahrten.

Artikel 21

In diesem Artikel ist das Recht auf Reiseinformationen festgeschrieben.

Artikel 22

Dieser Artikel ebnet weiteren Entschädigungsansprüchen den Weg.

Artikel 23

Durch diesen Artikel werden Omnibusunternehmen verpflichtet, zusammenzuarbeiten, um Vorkehrungen im Hinblick auf einen Ausbau der Fahrgastrechte und der Dienstqualität zu treffen.

Kapitel V

Dieses Kapitel regelt die Verpflichtung von Omnibusunternehmen zur Einrichtung interner Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden. Die Prüfung von Fahrgastbeschwerden unterliegt strengen Fristen. Die Information der Fahrgäste über ihre Rechte obliegt den Omnibusunternehmen und Busbahnhofbetreibern.

Artikel 24

Dieser Artikel betrifft die von den Omnibusunternehmen und Busbahnhofbetreibern bereitzustellenden Reiseinformationen.

Artikel 25

Durch diesen Artikel werden Omnibusunternehmen und Busbahnhofbetreiber verpflichtet, die Fahrgäste über die Rechte zu unterrichten, die sie aufgrund dieser Verordnung genießen.

Artikel 26

Dieser Artikel enthält Bestimmungen in Bezug auf ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden.

Kapitel VI

Dieses Kapitel enthält Bestimmungen in Bezug auf die Durchsetzung und den entsprechenden institutionellen Rahmen. Die Mitgliedstaaten müssen nationale Durchsetzungsstellen benennen, bei denen die Fahrgäste Beschwerde gegen mutmaßliche Verletzungen ihrer Rechte aus dieser Verordnung erheben können. Diese einzelstaatlichen Stellen sind zur Zusammenarbeit verpflichtet. Daneben sollten die Mitgliedstaaten für den Fall der Missachtung von Fahrgastrechten abschreckende Sanktionen vorsehen.

Artikel 27

Dieser Artikel betrifft die Durchsetzung der vorliegenden Verordnung und die Einrichtung nationaler Durchsetzungsstellen.

Artikel 28

Durch diesen Artikel werden die Durchsetzungsstellen zur Veröffentlichung eines jährlichen Tätigkeitsberichts verpflichtet.

Artikel 29

Dieser Artikel schreibt den Grundsatz der Zusammenarbeit zwischen nationalen Durchsetzungsstellen fest.

Artikel 30

Dieser Artikel behandelt die von den Mitgliedstaaten zu verhängenden Strafen.

Kapitel VII

Dieses Kapitel sieht vor, dass die Kommission dem Rat und dem Parlament drei Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung über deren Funktionieren Bericht erstattet. Die Verordnung tritt

zwanzig Tage nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft und gilt mit Wirkung vom entsprechenden Datum des Folgejahres.

Artikel 31

Dieser Artikel regelt die Berichterstattungspflichten der Kommission.

Artikel 32

Dieser Artikel betrifft die Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden.

Artikel 33

Dieser Artikel regelt den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Verordnung.

Anhang I

Dieser Anhang regelt den Umfang der Hilfe, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität an den Busbahnhöfen (a) und in den Fahrzeugen (b) zu leisten ist.

Anhang II

Dieser Anhang behandelt die Inhalte der Schulung in Behindertenfragen.

2008/0237 (COD)

Vorschlag für eine

VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION -

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 71 Absatz 1,

auf Vorschlag der Kommission[17],

nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses[18],

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen[19],

gemäß dem Verfahren des Artikels 251 EG-Vertrag,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Kraftomnibusverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, überall ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.

(2) Da Busfahrgäste im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollten Fahrgastrechte in dieser Hinsicht unabhängig von der Staatsangehörigkeit von Fahrgästen oder ihrem Wohnort in der Gemeinschaft geschützt werden.

(3) Die Fahrgäste sollten die Gewissheit haben, dass bei Unfällen mit Personenschäden vergleichbare Haftungsregelungen gelten wie bei anderen Verkehrsträgern.

(4) Die Fahrgäste sollten Anspruch auf Vorauszahlungen zur Deckung ihres unmittelbaren Finanzbedarfs im Anschluss an einen Unfall haben.

17

18

19 ABl. C […], […], S. […].

(5) Omnibusunternehmen sollten für den Verlust oder die Beschädigung von Gepäck in einer mit anderen Verkehrsträgern vergleichbaren Weise haften.

(6) Kraftomnibusverkehrsdienste sollten den Bürgern allgemein zugute kommen. Daher sollten Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unabhängig von der Ursache der Beeinträchtigung Busreisemöglichkeiten haben, die denen anderer Bürger vergleichbar sind. Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.

(7) Um Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität Busreisemöglichkeiten zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten vor dem Hintergrund von Artikel 9 der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Nichtdiskriminierung der Betroffenen und deren Unterstützung bei Reisen erstellt werden. Die Beförderung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sollte daher akzeptiert und abgesehen von bestimmten Ausnahmen aufgrund von gerechtfertigten und gesetzlich geregelten Sicherheitsgründen nicht wegen der Behinderung oder mangelnden Mobilität verweigert werden. Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sollten das Recht haben, an Busbahnhöfen und in den Fahrzeugen Hilfe in Anspruch zu nehmen, u. a. beim Ein- und Aussteigen. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe ohne zusätzliche Kosten erhalten. Omnibusunternehmen sollten Regeln für die Zugänglichkeit erstellen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.

(8) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Busbahnhöfe und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die Busbahnhofbetreiber soweit wie möglich den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität Rechnung tragen. In jedem Fall sollten die Busbahnhofbetreiber Kontaktstellen angegeben, bei denen die Betroffenen ihre Ankunft und ihren Bedarf an Hilfeleistung anmelden können.

(9) Zu den Rechten der Nutzer von Busverkehrsdiensten sollte ein Anspruch auf Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für Busfahrgäste sollten auch in alternativen, Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden.

(10) Diese Verordnung sollte die Möglichkeiten von Omnibusunternehmen, nach geltendem Recht Ausgleichansprüche an andere Personen – auch Dritte – zu richten, nicht einschränken.

(11) Die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen durch Annullierung oder große Verspätung von Fahrten entstehen, sollten verringert werden. Deshalb sollten die Fahrgäste in angemessener Weise betreut und informiert werden. Fahrgäste sollten die Möglichkeit haben, ihre Buchung zu stornieren und sich den Fahrpreis erstatten zu lassen, eine anderweitige Beförderung zu annehmbaren Bedingungen in Anspruch zu nehmen oder Informationen über alternative Verkehrsdienste zu erhalten. Die Fahrgäste sollten für den Fall, dass die Omnibusunternehmen die Leistung der notwendigen Hilfe versäumen, das Recht auf finanzielle Entschädigung haben.

(12) Die Omnibusunternehmen sollten zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen zur Verbesserung der Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung und insbesondere bei großen Verspätungen zu treffen.

(13) Diese Verordnung berührt nicht die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen[20] verankert sind. Für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Busverkehrsdienstes annulliert wird, sollte diese Verordnung nicht gelten.

(14) Die Fahrgäste sollten umfassend über ihre in dieser Verordnung begründeten Rechte informiert werden, damit sie diese Rechte wirksam wahrnehmen können.

(15) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte einerseits mittels geeigneter Beschwerdeverfahren der Omnibusunternehmen wahrnehmen können, und andererseits, indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei den vom betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten Stellen erheben.

(16) Die Mitgliedstaaten sollten die generelle Einhaltung dieser Verordnung durch Omnibusunternehmen sicherstellen und überwachen sowie eine geeignete Stelle zur Wahrnehmung entsprechender Durchsetzungsaufgaben benennen. Die Überwachung sollte das Recht von Fahrgästen unberührt lassen, Regressforderungen nach den im nationalen Recht vorgesehenen Verfahren gerichtlich geltend zu machen.

(17) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Die Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

(18) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich zu gewährleisten, dass Busfahrgäste in allen Mitgliedstaaten Schutz und Unterstützung auf einheitlich hohem Niveau genießen, von den Mitgliedstaaten alleine nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher angesichts der erheblichen internationalen Dimension der vorgeschlagenen Maßnahme besser auf Gemeinschaftsebene zu erreichen ist, kann die Gemeinschaft im Einklang mit dem in Artikel 5 EG-Vertrag verankerten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Verhältnismäßigkeitsprinzip geht diese Verordnung nicht über das zum Erreichen dieser Ziele erforderliche Maß hinaus.

(19) Diese Verordnung sollte die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr[21] unberührt lassen.

(20) Die Durchsetzung dieser Verordnung sollte sich auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden[22] („Verordnung über die

---

[20] ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.
[21] ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.
[22] ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

Zusammenarbeit im Verbraucherschutz“) stützen. Daher sollte jene Verordnung entsprechend geändert werden.

(21) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Kapitel I
Allgemeine Bestimmungen

Artikel 1
Gegenstand

Diese Verordnung enthält Vorschriften

(1) zum Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der Beförderungsbedingungen von Omnibusunternehmen;

(2) zur Haftung von Omnibusunternehmen gegenüber den Fahrgästen bei Unfällen mit Personenschäden sowie für Beschädigung oder Verlust von Reisegepäck;

(3) zur Gleichstellung und obligatorischen Unterstützung von Busfahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität;

(4) zu den Pflichten von Omnibusunternehmen gegenüber den Fahrgästen bei Annullierung von Fahrten und bei Verspätungen;

(5) zu den Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;

(6) zum Umgang mit Beschwerden;

(7) zur Durchsetzung der Fahrgastrechte.

Artikel 2
Geltungsbereich

1. Diese Verordnung gilt für die Beförderung von Fahrgästen im Kraftomnibus-Linienverkehr.

2. Die Mitgliedstaaten können Stadtverkehrs-, Vorortverkehrs- und Regionalverkehrsdienste, die öffentlichen Dienstleistungsverträgen unterliegen, vom Geltungsbereich der Verordnung ausnehmen, falls diese Verträge in Bezug auf die Fahrgastrechte ein vergleichbares Schutzniveau bieten wie diese Verordnung.

3. Für den Gelegenheitsverkehr gilt lediglich Kapitel II.

Artikel 3
Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

(1) „Omnibusunternehmen“: ein Verkehrsunternehmen, das im Niederlassungsstaat nach den Bedingungen für den Zugang zum Markt, die in den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften festgelegt sind, die Genehmigung zur Personenbeförderung mit Kraftomnibussen erhalten hat, und ein Verkehrsunternehmen, das eine gemäß der Verordnung (EWG) Nr. 684/92 des Rates ausgestellte Gemeinschaftslizenz für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit Kraftomnibussen besitzt;

(2) „Gelegenheitsverkehr“: Verkehrsdienste im Sinne von Artikel 2 Absatz 3 der Verordnung (EWG) Nr. 684/92;

(3) „Linienverkehr“: Verkehrsdienste im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 der Verordnung (EWG) Nr. 684/92;

(4) „Beförderungsvertrag“: ein Vertrag zwischen einem Omnibusunternehmen oder dessen bevollmächtigtem Fahrscheinverkäufer und einem Fahrgast über die Erbringung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen;

(5) „Fahrschein“: ein gültiges, einen Anspruch auf Beförderungsleistung begründendes Dokument oder eine gleichwertige papierlose, auch elektronisch ausgestellte Berechtigung, das bzw. die von dem Omnibusunternehmen oder dessen bevollmächtigten Fahrscheinverkäufern ausgegeben oder genehmigt wurde;

(6) „Fahrscheinverkäufer“: jeder Vermittler von Busverkehrsdiensten, der für ein Omnibusunternehmen oder für eigene Rechnung Beförderungsverträge schließt und Fahrscheine verkauft;

(7) „Reiseveranstalter“: ein Veranstalter oder Vermittler im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 bzw. 3 der Richtlinie 90/314/EWG;

(8) „Person mit Behinderungen“ oder „Person eingeschränkter Mobilität“: eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;

(9) „Buchung“: eine in Papierform oder elektronisch erteilte Beförderungsberechtigung aufgrund einer zuvor bestätigten personenbezogenen Beförderungsvereinbarung;

(10) „Busbahnhofbetreiber“: eine Stelle in einem Mitgliedstaat, der die Verantwortung für die Leitung eines Busbahnhofs übertragen wurde;

(11) „Annullierung“: die Nichtdurchführung eines geplanten Verkehrsdienstes, für den zumindest eine Buchung bestand;

(12) „Verspätung“: die Differenz zwischen der planmäßigen Abfahrts- oder Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Abfahrt oder Ankunft.

Artikel 4
Beförderungsvertrag und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

1. Omnibusunternehmen geben Fahrgästen durch Ausstellung von Fahrscheinen einen Beleg über den Abschluss des Beförderungsvertrages. Die Fahrscheine gelten bis zum Beweis des Gegenteils als Nachweis für den Abschluss des Beförderungsvertrages und verleihen dem Inhaber die in dieser Verordnung vorgesehenen Rechte.

2. Unbeschadet gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen, die Sozialtarife vorschreiben, werden die von Omnibusunternehmen oder Fahrscheinverkäufern angewandten Vertragsbedingungen der Allgemeinheit ohne jegliche Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Omnibusunternehmens oder Fahrscheinverkäufers in der Gemeinschaft angeboten.

Artikel 5
Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

1. Die Verpflichtungen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht – etwa durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag – beschnitten oder aufgehoben werden.

2. Die Omnibusunternehmen können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

Kapitel II
Haftung von Omnibusunternehmen gegenüber den Fahrgästen und für deren Gepäck

Artikel 6
Haftung für Personenschäden

1. Omnibusunternehmen haften für Schäden, die dadurch entstehen, dass Fahrgäste durch einen Unfall im Rahmen des Busverkehrsbetriebs während ihres Aufenthaltes im Fahrzeug oder beim Ein- oder Aussteigen getötet, verletzt oder in ihrer körperlichen oder geistigen Gesundheit beeinträchtigt werden.

2. Die Haftung von Omnibusunternehmen für Schäden unterliegt keiner eventuell gesetzlich oder vertraglich vorgesehenen oder vereinbarten finanziellen Beschränkung.

3. Für Schäden bis zur Höhe von 220 000 EUR machen Omnibusunternehmen keinen Haftungsausschluss und keine Haftungsbeschränkung gemäß Absatz 4a unter Berufung auf die Anwendung der gebotenen Sorgfalt geltend.

4. Omnibusunternehmen haften nicht wie in Absatz 1 vorgesehen,

   (a) falls der Unfall durch außerhalb des Busverkehrsbetriebs liegende Umstände verursacht worden ist, die das Omnibusunternehmen trotz Anwendung der nach Sachlage gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;

   (b) soweit der Unfall auf ein Verschulden des Fahrgastes zurückzuführen ist oder von ihm fahrlässig verursacht wurde.

5. Keine Bestimmung dieser Verordnung ist so auszulegen, dass

   (a) ein Omnibusunternehmen die einzige schadensersatzpflichtige Partei ist oder

   (b) nach geltendem Recht eines Mitgliedstaats mögliche Regressforderungen von Omnibusunternehmen gegenüber Dritten beschränkt werden.

Artikel 7
Schadenersatz

1. Der aufgrund der Haftung gemäß Artikel 6 zu leistende Schadenersatz umfasst beim Tod eines Fahrgastes

   (a) die Erstattung sämtlicher infolge des Todes des Fahrgastes anfallenden notwendigen Kosten, insbesondere für die Überführung und die Bestattung;

   (b) bei nicht sofortigem Eintritt des Todes den in Absatz 2 vorgesehenen Schadenersatz.

2. Bei Verletzung oder sonstiger Beeinträchtigung der körperlichen oder der geistigen Gesundheit eines Fahrgastes umfasst der Schadensersatz

   (a) die Erstattung sämtlicher notwendigen Kosten, insbesondere für Heilbehandlung und Pflege sowie für die Beförderung;

   (b) den Ausgleich des Vermögensnachteils, den der Fahrgast durch vollständige oder teilweise Arbeitsunfähigkeit oder durch erhöhten Bedarf erleidet.

3. Hat durch den Tod des Fahrgastes eine Person, für die er kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wäre, den Versorger verloren, so ist auch für diesen Verlust Ersatz zu leisten.

Artikel 8
Vorauszahlungen

1. Bei Tod oder Verletzung oder sonstiger Beeinträchtigung der körperlichen oder geistigen Gesundheit eines Fahrgastes durch einen Unfall im Rahmen des Busverkehrsbetriebs leistet das Omnibusunternehmen unverzüglich, spätestens jedoch fünfzehn Tage nach der Feststellung der Identität der entschädigungsberechtigten natürlichen Person, eine Vorauszahlung nach Maßgabe der Schwere des erlittenen Schadens zur Deckung eines etwaigen unmittelbaren Finanzbedarfs.

2. Unbeschadet des Absatzes 1 beläuft sich diese Vorauszahlung im Todesfall auf einen Betrag von mindestens 21 000 EUR je Fahrgast.

3. Eine Vorauszahlung stellt keine Haftungsanerkennung dar und kann mit später aufgrund dieser Verordnung gezahlten Beträgen verrechnet werden; sie kann jedoch nicht zurückgefordert werden, es sei denn, der Schaden wurde durch Fahrlässigkeit oder Verschulden des Fahrgasts verursacht oder der Empfänger der Vorauszahlung war nicht der Anspruchsberechtigte.

Artikel 9
Haftung für Verlust und Beschädigung von Gepäck

1. Omnibusunternehmen haften für den Verlust oder die Beschädigung des ihnen anvertrauten Gepäcks. Die Entschädigung beträgt maximal 1 800 EUR je Fahrgast.

2. Bei Unfällen im Rahmen des Busverkehrsbetriebs haften Omnibusunternehmen für den Verlust oder die Beschädigung der persönliche Habe, die Fahrgäste bei sich tragen oder als Handgepäck mitführen. Die Entschädigung beträgt maximal 1 300 EUR.

3. Weist ein Omnibusunternehmen nach, dass ein Verschulden oder Fahrlässigkeit des Fahrgasts für den Schaden ursächlich war oder dazu beitrug, so ist es soweit vollständig oder teilweise von seiner Haftung gegenüber dem Geschädigten entbunden, als das Verschulden oder die Fahrlässigkeit des Fahrgasts für den Schaden ursächlich war oder dazu beitrug.

Kapitel III
Rechte von Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Artikel 10
Beförderungspflicht

1. Omnibusunternehmen, deren Fahrscheinverkäufer sowie Reiseveranstalter dürfen sich nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität eines Fahrgastes weigern,

(a) für einen unter diese Richtlinie fallenden Verkehrsdienst eine Buchung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen;

(b) eine Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität an Bord des Fahrzeugs zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Fahrschein oder eine gültige Buchung verfügt.

2. Buchungen und Fahrscheine sind für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.

Artikel 11
Ausnahmen und besondere Bedingungen

1. Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 10 können Omnibusunternehmen oder deren Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität eines Fahrgasts weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die betreffende Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen,

(a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die auf internationaler, gemeinschaftlicher oder nationaler Ebene rechtlich festgelegt oder von der Behörde erlassen wurden, die dem betreffenden Omnibusunternehmen die Betriebsgenehmigung ausgestellt hat,

(b) wenn wegen der Größe des Fahrzeugs der Einstieg oder die Beförderung der betreffenden Person physisch unmöglich sind.

Verweigert ein Omnibusunternehmen, ein Fahrscheinverkäufer oder ein Reiseveranstalter die Vornahme einer Buchung aus den in Unterabsatz 1 Buchstaben a oder b angeführten Gründen, so unternimmt das- bzw. derselbe alle zumutbaren Anstrengungen, um der betreffenden Person eine annehmbare Alternative anzubieten.

2. Einer Person, der aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität die Beförderung verweigert wurde, ist die Erstattung des Fahrpreises sowie ein angemessener alternativer Verkehrsdienst zum betreffenden Bestimmungsort innerhalb eines vergleichbaren Zeitraums anzubieten.

3. Sofern unbedingt notwendig, dürfen Omnibusunternehmen, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter unter den in Absatz 1 Buchstabe a genannten Bedingungen verlangen, dass Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet werden, die in der Lage ist, die von den Betreffenden benötigte Hilfe zu leisten.

4. Machen Omnibusunternehmen, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Absatz 1 Gebrauch, so unterrichten sie die betreffende Person unverzüglich oder auf Verlangen innerhalb von fünf Arbeitstagen nach der Ablehnung einer Buchung schriftlich über die entsprechenden Gründe.

Artikel 12
Zugänglichkeit und Information

1. Omnibusunternehmen stellen unter aktiver Beteiligung der Vertreter von Organisationen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität sowie der in Artikel 27 genannten Durchsetzungsstellen nichtdiskriminierende Zugangsregeln für die Beförderung von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität auf, um den geltenden Sicherheitsanforderungen zu entsprechen. Diese Regeln enthalten sämtliche Bedingungen für den Zugang zum betreffenden Busverkehrsdienst, darunter die Zugänglichkeit der eingesetzten Fahrzeuge und deren Innenausrüstung.

2. Omnibusunternehmen oder Fahrscheinverkäufer bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Regeln zumindest bei Vornahme einer Buchung in geeigneter Weise und 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 Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

3. Omnibusunternehmen stellen auf Antrag die internationalen, gemeinschaftlichen oder nationalen Rechtsvorschriften zur Verfügung, in denen die Sicherheitsanforderungen festgelegt sind, die die Grundlage für nichtdiskriminierende Zugangsregeln bilden.

4. Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Regeln bekannt, die für die Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.

5. Omnibusunternehmen und deren Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen Informationen in Bezug auf die Beförderungsbedingungen, die Fahrt und die Zugänglichkeit der Verkehrsdienste, Online-Buchung und -Information eingeschlossen, in einer für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Weise verfügbar sind.

Artikel 13
Recht auf Hilfeleistung

1. Busbahnhofbetreiber und Omnibusunternehmen stellen sicher, dass Fahrgästen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität vor, während und nach der Fahrt kostenlos angemessene Hilfe gemäß Anhang I geleistet wird.

2. Busbahnhofbetreiber und Omnibusunternehmen können selbst Hilfe leisten oder Dritte mit der Hilfeleistung beauftragen. Die Auftragsvergabe kann auf eigene Initiative oder auf Antrag erfolgen.

   Falls Busbahnhofbetreiber und Omnibusunternehmen Dritte mit der Hilfeleistung beauftragen, bleiben sie selbst für die Bereitstellung der Hilfe verantwortlich.

3. Die Bestimmungen dieses Kapitels hindern Busbahnhofbetreiber oder Omnibusunternehmen nicht daran, Hilfe zu leisten, die über den durch Anhang I gesetzten Standard hinausgeht oder darin nicht vorgesehen ist.

Artikel 14
Recht auf Hilfeleistung an Busbahnhöfen

1. Die Mitgliedstaaten benennen spätestens sechs Monate nach Inkrafttreten dieser Verordnung die Busbahnhöfe, an denen Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität Hilfe vorzusehen ist, wobei sie der Notwendigkeit Rechnung tragen, die Zugänglichkeit von Verkehrsdiensten an den meisten Orten zu gewährleisten. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission hierüber.

2. Der Betreiber eines von einem Mitgliedstaat gemäß Absatz 1 benannten Busbahnhofs ist dafür verantwortlich, dass die in Teil (a) von Anhang I genannte Hilfe Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität kostenlos geleistet wird, sofern die Betreffenden die in Artikel 16 genannten Voraussetzungen erfüllen.

Artikel 15
Recht auf Hilfeleistung im Fahrzeug

Omnibusunternehmen leisten Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität im Fahrzeug sowie beim Ein- und Aussteigen kostenlos mindestens die in Teil (b) von Anhang I genannte Hilfe, sofern die Betreffenden die in Artikel 16 genannten Voraussetzungen erfüllen.

Artikel 16
Voraussetzungen für Hilfeleistung

1. Omnibusunternehmen, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter arbeiten zusammen, um Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unter der Voraussetzung Hilfe zu leisten, dass der Hilfsbedarf dem Omnibusunternehmen, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter spätestens 48 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde.

2. Omnibusunternehmen, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter treffen alle notwendigen Maßnahmen, um den Erhalt der Anmeldungen von Hilfsbedarf zu erleichtern. Diese Verpflichtung gilt an allen Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.

3. Falls keine Anmeldung gemäß Absatz 1 eingeht, unternehmen die Omnibusunternehmen, Busbahnhofbetreiber, Fahrscheinverkäufer und Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität in abfahrende Verkehrsdienste einsteigen, zu Anschlussverkehrsdiensten umsteigen und aus ankommenden Verkehrsdiensten aussteigen können, für die sie einen Fahrschein erworben haben.

4. Hilfe wird unter der Voraussetzung geleistet, dass die betreffende Person sich an der angegebenen Kontaktstelle einfindet, und zwar

   – zu einem im Voraus vom Omnibusunternehmen festgelegten Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt liegt, oder

   – falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 30 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrt.

5. Der Betreiber eines von einem Mitgliedstaat gemäß Artikel 14 Absatz 1 benannten Busbahnhofs legt unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten und unbeschadet der Befugnisse anderer Stellen in Bezug auf Gebiete außerhalb des Busbahnhofgeländes Kontaktstellen für Ankunft und Abfahrt innerhalb des Busbahnhofs oder bei unmittelbar dem Busbahnhofbetreiber unterstehenden Orten innerhalb und außerhalb des Busbahnhofgebäudes fest, bei denen Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft anmelden und um Hilfeleistung ersuchen können.

6. Die in Absatz 5 genannten Kontaktstellen müssen klar gekennzeichnet sein und in leicht zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Busbahnhof und die angebotene Hilfeleistung erteilen.

Artikel 17
Mitteilungen an Dritte

1. Falls Unterauftragnehmer mit der Hilfeleistung beauftragt wurden und einem Omnibusunternehmen, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter Hilfsbedarf mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abfahrtszeit angemeldet wird, so übermittelt dieser die maßgeblichen Informationen mindestens 36 Stunden vor der veröffentlichten Abfahrtszeit an den Unterauftragnehmer.

2. Falls Unterauftragnehmer mit der Hilfeleistung beauftragt wurden und einem Omnibusunternehmen, Fahrscheinverkäufer oder Reiseveranstalter Hilfsbedarf weniger als 48 Stunden vor der veröffentlichten Abfahrtszeit angemeldet wird, so übermittelt dieses bzw. dieser die Informationen sobald wie möglich an den Unterauftragnehmer.

Artikel 18
Schulung

Omnibusunternehmen

(a) gewährleisten, dass ihre eigenen Mitarbeiter und die Mitarbeiter von Unterauftragnehmern, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, über Kenntnisse darüber verfügen, wie den Bedürfnissen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität entsprochen werden kann;

(a) sensibilisieren ihre Mitarbeiter, die unmittelbaren Fahrgastkontakt haben, gemäß Anhang II für die Problematik von Behinderungen und schulen sie in der Unterstützung behinderter Menschen;

(b) stellen sicher, dass alle Beschäftigten bei der Einstellung in Behindertenfragen geschult werden und das Personal gegebenenfalls Auffrischungskurse besucht.

Artikel 19
Haftung für Rollstühle und Mobilitätshilfen

1. Bei Verlust oder Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Teilen derselben während der Abfertigung am Busbahnhof oder der Beförderung im Fahrzeug wird der Besitzer dieser Ausrüstung von dem zum Zeitpunkt des Verlustes oder der Beschädigung derselben verantwortlichen Omnibusunternehmen oder Busbahnhofbetreiber entschädigt.

   Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um rasch Ersatz zu beschaffen.

2. Die nach diesem Artikel zu leistende Entschädigung ist in ihrer Höhe nicht begrenzt.

Kapitel IV
Pflichten von Omnibusunternehmen bei Fahrtunterbrechung

Artikel 20
Haftung bei Annullierung und großer Verspätung von Fahrten

Omnibusunternehmen haften für die Annullierung von Fahrten sowie für mehr als zweistündige Verzögerungen der Abfahrt bei Fahrten einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden. In diesen Fällen ist den Fahrgästen zumindest Folgendes anzubieten:

(a) alternative Verkehrsdienste zu angemessenen Bedingungen oder, falls dies praktisch nicht möglich ist, Informationen über angemessene alternative Verkehrsdienste anderer Verkehrsunternehmen;

(b) die Erstattung des Fahrpreises, falls sie die in Buchstabe a genannten alternativen Verkehrsdienste nicht akzeptieren;

(c) eine Entschädigung in Höhe von 100 % des Fahrpreises, falls das Omnibusunternehmen keine alternativen Verkehrsdienste oder Informationen gemäß Buchstabe a anbietet. Die Zahlung der Entschädigung muss innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung erfolgen.

Artikel 21
Bereitstellung von Informationen

1. Bei einer Verspätung unterrichtet das Omnibusunternehmen oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste über die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit,

sobald die betreffende Information verfügbar ist, spätestens jedoch 30 Minuten nach einer planmäßigen Abfahrt oder eine Stunde vor einer planmäßigen Ankunft.

2. Versäumen Fahrgäste einen Anschluss wegen einer Verspätung, so unternehmen die Omnibusunternehmen alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.

Artikel 22
Weiter gehende Ansprüche

Keine Bestimmung dieser Verordnung ist so auszulegen, dass Fahrgäste daran gehindert werden, vor nationalen Gerichten weitergehende Ansprüche aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Verkehrsdiensten erlitten haben.

Artikel 23
Zusätzliche Maßnahmen zu Gunsten der Fahrgäste

Omnibusunternehmen arbeiten zusammen, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vorkehrungen unter Beteiligung der betreffenden Akteure, Berufs- und Verbraucherschutzverbände sowie Fahrgast- und Behindertenorganisationen zu treffen. Die entsprechenden Maßnahmen sollten darauf ausgerichtet sein, die Betreuung der Fahrgäste insbesondere bei großer Verspätung, Fahrtunterbrechung oder -annullierung zu verbessern.

Kapitel V
Information der Fahrgäste und Umgang mit Beschwerden

Artikel 24
Recht auf Reiseinformationen

Busbahnhofbetreiber und Omnibusunternehmen tragen für eine angemessene Information der Fahrgäste während der gesamten Fahrt in der zweckmäßigsten Form Sorge. Den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität wird besonders Rechnung getragen.

Artikel 25
Unterrichtung über Fahrgastrechte

1. Omnibusunternehmen und Busbahnhofbetreiber stellen sicher, dass die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt und während der Fahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Die Informationen sind in der am besten geeigneten Form bereitzustellen. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu den Durchsetzungsstellen umfassen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 27 Absatz 1 benannt wurden.

Artikel 26
Beschwerden

1. Die Omnibusunternehmen richten ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten ein.

2. Die Fahrgäste können innerhalb eines Monats nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung eines Verkehrsdienstes eine Beschwerde bei einem Omnibusunternehmen einreichen. Der Adressat der Beschwerde gibt binnen 20 Tagen eine mit Gründen versehene Antwort oder teilt – in begründeten Fällen – dem Fahrgast mit, wann mit einer Antwort zu rechnen ist. Die Frist für die Beantwortung darf zwei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.

3. Wird eine Beschwerde nicht innerhalb der in Absatz 2 genannten Frist beantwortet, so gilt sie als akzeptiert.

Kapitel VI
Durchsetzung und nationale Durchsetzungsstellen

Artikel 27
Nationale Durchsetzungsstellen

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stellen. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Rechte der Fahrgäste gewahrt werden; dies umfasst auch die Einhaltung der Vorschriften zur Zugänglichkeit gemäß Artikel 12. Jede Stelle ist in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Omnibusunternehmen unabhängig.

2. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannten Stellen und ihre jeweiligen Zuständigkeiten.

3. Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1 benannten entsprechenden Stelle Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese Verordnung einreichen.

4. Mitgliedstaaten, die gemäß Artikel 2 Absatz 2 Ausnahmen für bestimmte Verkehrsdienste vorgesehen haben, gewährleisten das Bestehen eines vergleichbaren Mechanismus zur Durchsetzung der Fahrgastrechte.

Artikel 28
Berichterstattung über die Durchsetzung

1. Die gemäß Artikel 27 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen jeweils am 1. Juni einen Bericht über ihre Tätigkeiten im Vorjahr, der unter anderem Folgendes enthält:

(a) eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung der Bestimmungen dieser Verordnung getroffen wurden,

(b) einen Hinweis auf das Verfahren zur Abhilfe bei individuellen Beschwerden,

(c) eine Zusammenfassung der im betreffenden Mitgliedstaat geltenden Regeln zur Zugänglichkeit von Diensten für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität,

(d) aggregierte Daten über Fahrgastbeschwerden,

(e) Einzelheiten zu verhängten Sanktionen,

(f) Angaben zu sonstigen Aspekten, die für die bessere Durchsetzung dieser Verordnung von Bedeutung sind.

2. Um zur Erstellung eines solchen Berichts in der Lage zu sein, führen die Durchsetzungsstellen Statistiken über individuelle Beschwerden nach Kategorien und betroffenen Unternehmen. Innerhalb von drei Jahren nach dem betreffenden Ereignis werden die entsprechenden Daten der Kommission oder den nationalen Ermittlungsbehörden auf Antrag zur Verfügung gestellt.

Artikel 29
Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Die gemäß Artikel 27 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstellen tauschen im Interesse eines gemeinschaftsweit einheitlichen Schutzes der Fahrgäste Informationen über ihre Arbeit und Entscheidungsgrundsätze und -praktiken aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 30
Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen Vorschriften über Sanktionen für Verstöße gegen diese Verordnung fest und treffen alle zu ihrer Anwendung erforderlichen Maßnahmen. Diese Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über diese Vorschriften und melden ihr spätere Änderungen derselben unverzüglich.

Kapitel VII
Schlussbestimmungen

Artikel 31
Bericht

Spätestens drei Jahre nach Inkrafttreten dieser Verordnung erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über deren Anwendung und Wirkung. Dem

Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen der Verordnung verfeinert oder geändert werden sollen.

Artikel 32
Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Dem Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird folgender Punkt angefügt:

„18. Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates vom … über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates[23]“

Artikel 33
Inkrafttreten

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

2. Sie gilt ab dem [ein Jahr nach Inkrafttreten].

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

Geschehen zu Brüssel am […]

Im Namen des Europäischen Parlaments	*Im Namen des Rates*
Der Präsident	*Der Präsident*

[23] ABl. L […] vom […], S. […].

ANHANG I

Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

a) Hilfeleistung an Busbahnhöfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um Personen mit Behinderungen oder 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 zur Kasse, zum Wartesaal und zum Einstiegsbereich zu begeben.

b) Hilfeleistung im Fahrzeug

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

– mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen geeigneten Vorrichtungen in das Fahrzeug zu gelangen;

– ihr Gepäck einzuladen;

– ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen;

– aus dem Fahrzeug auszusteigen;

– erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen;

– einen anerkannten Begleithund im Bus mitzuführen;

– sich zu den Sitzplätzen zu begeben;

– wesentliche Informationen über eine Fahrt in zugänglicher Form zu erhalten;

– falls möglich, bei Fahrtpausen ein- und auszusteigen.

ANHANG II

Schulung in Behindertenfragen

a) Sensibilisierung für Behindertenfragen

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

– Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Fahrgästen mit körperlichen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen) versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen; Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;

– Hindernisse, denen Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;

– anerkannte Begleittiere, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleittiers;

– 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 (ggf. alle für die Gepäckabfertigung zuständigen Mitarbeiter).

b) Schulung im Hinblick auf Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen

Die Schulung der Mitarbeiter, die Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, umfasst folgende Inhalte:

– Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;

– Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleittieren reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Tiere;

– Techniken der Begleitung blinder und sehbehinderter Fahrgäste sowie des Umgangs mit und der Beförderung von anerkannten Begleittieren;

– Arten von Hilfsmitteln für Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität und Umgang mit diesen Hilfsmitteln;

– Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Arten der Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität wahren;

– Entwicklung eines hinreichenden Verständnisses der Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung sowie eines Bewusstseins für das Gefühl der

Verletzlichkeit, das behinderte Fahrgäste wegen ihrer Abhängigkeit der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;

– erste Hilfe.