

European Commission
Directorate-General for Energy and Transport
For the attention of Mr. Peter Faross
Head of Unit A5
Rue de la Loi 200
B-1049 Brussels

Fachverband der Autobusunternehmungen
Bundessparte Transport und Verkehr
der Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63 | 1040 Wien
T 05 90 900-3170 | F 05 90 900-283
E bus@wko.at
W <http://wko.at/bus>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter

Durchwahl

Datum

3171

28.9.2005

COMMISSION STAFF WORKING PAPER

**Rights of passengers in international bus and coach transport - a Consultation Document,
Stellungnahme**

I. Allgemeines/Grundsätzliches

Im Nahverkehr, dem Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV), entscheiden sich mehr als die Hälfte der Fahrgäste in Österreich für den Bus. Insbesondere in den Randlagen der Großstädte und vor allem auf dem Land bildet der Autobus die tragende Säule. Als Linienbus sorgt er für die sichere, zuverlässige Fahrt zur Arbeit, zur Schule, zum Einkaufen oder in die Freizeit.

Für Urlaubsreisen nutzen über 10 Millionen Fahrgäste jährlich den Reisebus, der mit einem relativ konstanten Marktanteil von 8 Prozent bei den Urlaubsreisen eine feste Größe unter den wichtigen Verkehrsträgern Bahn, Flugzeug und Pkw darstellt.

Mit dem Bus entscheidet sich der Reisende für ein High-Tech-Verkehrsmittel, kompletten Service, umfassenden Komfort, qualifizierte, gut ausgebildete Fahrer und entspanntes Reisen.

Geburtsstätte des immer stärker werdenden Rufes nach mehr Fahrgastrechten - dies liegt offen auf der Hand - ist der Flugverkehr und seit einiger Zeit der Schienenverkehr, der seit Jahren mit Zugausfällen und Verspätungen zu kämpfen hat. In den aller meisten Fällen dürften diese jedoch außerhalb des Einflussbereiches der Verkehrsunternehmen liegen.

Der Verkehr mit Autobussen war und ist hiervon jedoch in den seltensten Fällen betroffen. Dies hat folgende Gründe:

- Busunternehmer betreiben ihre Markterschließung in aller Regel nah am Endverbraucher. Sie stehen tagtäglich in direktem Kontakt zum Kunden. Die Entscheidungswege sind kurz. Verbesserungsvorschläge, die an sie heran getragen werden, werden innerhalb kürzester Zeit auf ihre Machbarkeit hin geprüft und - soweit sinnvoll - umgesetzt.

- Busunternehmer haben damit eine hohe „vor Ort-Bindung“. Sie erbringen einen hohen persönlichen und finanziellen Einsatz und stehen daher unter stetigem Erfolgsdruck. Ein Unternehmer haftet „mit seinem Namen“, ist identifizierbar und muss für Fehlentscheidungen persönlich einstehen - er hat bei Inkompetenz weder einen Pensionsanspruch noch erhält er eine Abfindung. Unternehmerische Fehlleistungen führen schlicht zum Marktaustritt. Der straßengebundene Verkehr ist aufgrund seiner Spezifika (Staus/Straßensperrungen) nicht vergleichbar mit dem schienengebundenen Verkehr.

II. Die Fragen der KOM

1. The Need to Regulate (Fragen 1-2)

Das Fehlen einer EU-Gesetzgebung im Bereich der Passagierrechte im Linien- und Reisebusverkehr bedeutet nicht, dass im Bereich des Busreiseverkehrs keine Fahrgastrechte vorhanden sind.

Busunternehmer gewähren bereits heute ihren Fahrgästen umfassende Rechte, die in EU-Arbeitspapieren festgeschrieben sind. Hierbei sind vor allem Regelungen zur barrierefreien Mobilität, Qualitätsstandards in Bezug auf Fahrzeug und Service, Beschwerde- und Informationsmanagement sowie Entschädigungsvarianten (Compensations) - dies alles auf freiwilliger Basis - zu nennen. Andere Rechte wiederum sind bereits durch die Gesetzgebung der EU klar definiert, bzw. durch internationale Abkommen sowie durch nationale Gesetzgebung geregelt. Hierzu gehören z.B. die Fahrzeughaftpflicht-, Unfall- und Gepäckversicherung.

Darüber hinaus werden in Österreich schon heute die Rechte der Fahrgäste umfassend durch umfangreiche Gesetzesregelungen, wie dem Allgemeinen Bürgerlichem Gesetzbuch (ABGB/Reisevertragsrecht), dem Gelegenheits- und Kraftfahr liniengesetz und Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschützt.

Wir sehen daher keinen Grund, zusätzliche verbindliche EU-Regelungen zu erzwingen. Dies würde erfahrungsgemäß zu unnötigen zusätzlichen Kosten für die Unternehmer führen, dagegen für die Passagiere keinen nennenswerten Mehrwert bedeuten. Grund hierfür ist wiederum der typischerweise im Busbereich - anders als bei Flug oder Schiene - regional eng begrenzte Markt. Fahrgäste kennen ihre Anbieter vor Ort sehr genau und haben in den meisten Fällen ohnehin einen direkten persönlichen Bezug zu den örtlichen Busunternehmen. Deshalb sollte eine verstärkte Incentivierung der freiwilligen Initiativen von Seiten der Industrie und Busunternehmen stattfinden. Durch Unterstützung freiwilliger Maßnahmen können die Ideen und das Potential der Unternehmen zur Verbesserung der Passagierrechte individuell, markt- und nachfragegerecht gefördert werden.

2. Scope of regulation (Fragen 3-4)

Wie der Fachverband bereits ausgeführt hat, besteht keine Notwendigkeit zusätzliche Regelungen zu schaffen. Unerheblich ist hierbei, ob es sich um grenzüberschreitende oder nationale Verkehrsdienste/Linien- oder Gelegenheitsverkehre handelt.

3. Liability schemes (Fragen 5-13)

Die gesetzlichen Haftpflichtversicherungsstandards sind in den meisten europäischen Mitgliedsstaaten bereits heute so hoch, dass die Versicherer in einigen Fällen den Versicherungsschutz von vornherein ablehnen, bzw. nur zu untragbaren Kosten anbieten.

Obwohl die UNECE CVR-Vereinbarung die Möglichkeit anbietet, die Grenze der Haftpflicht auf 300.000 Euro im Falle eines Unfalls oder Todes und 2.400 bei Gepäckverlust zu begrenzen, wurde sie bislang nur von der Tschechischen Republik, der Slowakei und Lettland ratifiziert. Die anderen EU-Mitgliedsstaaten haben die Ratifizierung der Vereinbarung abgelehnt, weil ihre nationale Gesetzgebung höhere Standards vorschreibt.

Die in Österreich vorgeschriebene Kfz-Haftpflichtversicherung und Spezial-Haftpflichtversicherung für Reiseveranstalter gegen Personen- und Sachschäden übernehmen schon heute die Schäden am Fahrzeug oder am Fremdfahrzeug, dies gilt auch bei Unfall oder auch Tod von Passagieren und anderen Verkehrsteilnehmern. Da im Reisebereich tätige Busunternehmen in Österreich bei Verschulden auch für Schäden am Gepäck aufzukommen haben, gibt es umfangreiche Möglichkeiten der Gepäckversicherung, die von den Unternehmen in Anspruch genommen werden. Die Fahrgastrechte sind demnach auch in diesem Bereich ausreichend gewahrt. Die Frage des Gerichtsstandes ist bereits ausreichend geklärt und bedarf ebenfalls keiner Änderung.

4. Cancellation, denied boarding and interruption of Journey (Fragen 14-15)

Überbuchen und „Nichtmitnahme“ von Fahrgästen bzw. unzureichende Sitzkapazitäten sind Phänomene, die - im Gegensatz zum Flug- und Schienenverkehr - im Reisebusverkehr nicht existieren. Sollte es zu Engpässen kommen, besteht jederzeit die Flexibilität, weitere Fahrzeuge einzusetzen. Weiterhin ist es gängige Praxis, im Falle von betrieblichen Störungen, Ersatzfahrzeuge zu organisieren. Dies geschieht seit vielen Jahren erfolgreich in der Zusammenarbeit mit Industrie und Verbänden auf nationaler und internationaler Ebene.

5. Significant delays (Fragen 16-18)

Signifikante Verspätungen im straßengebundenen Verkehr sind größtenteils dem Einflussbereich der Verkehrsunternehmen entzogen. Staus, Umleitungen, Straßensperren und Wartezeiten an Grenzen sind die häufigsten Auslöser für Verspätungen. Vor diesem Hintergrund dürfen derartige Verspätungen grundsätzlich nicht zu einer gesetzlichen Haftung des Unternehmens führen. Hier unterscheidet sich der straßengebundene Verkehr maßgeblich vom schienengebundenen-, bzw. Flugverkehr. Trotzdem wird in vielen Fällen auf dem Wege der Kulanz auf freiwilliger Basis Entschädigungen gewährt. Dies deshalb da die Kundenzufriedenheit oberste Priorität hat. Die Einführung europaweiter verbindlicher Ausgleichszahlungsregelungen für Verspätungen lehnt der Fachverband aus diesen Gründen ausdrücklich ab.

6. Persons with reduced mobility (Fragen 19 - 27)

Im Bereich des barrierefreien Zugangs muss eine klare Trennung zwischen Linien- und Gelegenheitsverkehr gemacht werden. Für den Linienverkehr schreibt die EU- Richtlinie 2001/85/EG den barrierefreien Zugang zu allen Bussen im Nahverkehr verbindlich vor. Durch Projekte, wie Coast 349 sollen - unter der Mitwirkung der Mitgliedstaaten - Möglichkeiten des barrierefreien Zugangs auch für Fahrzeuge der Klassen II und III (Überland und Reise) analysiert werden. Hierbei ist darauf hinzuweisen, dass es im Bereich des Gelegenheitsverkehrs bereits eine Vielzahl von Unternehmen gibt, die sich auf die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen spezialisiert und hiermit eine Marktnische für sich erschlossen haben. Diese verfügen schon heute über umfassendes Know-How, welches von der Schulung der Mitarbeiter bis hin zur Ausrüstung der Busse reicht. Diese Unternehmen werden den Bedürfnissen von mobilitätseingeschränkten Personen damit optimal gerecht. Durch eine verpflichtende Einführung behindertengerecht ausgestatteter Reisebusse ist keine Garantie für eine

wirklich behindertengerecht durchgeführte Reise gegeben, da hierzu mehr gehört als ein besonders ausgestatteter Bus. Die Bedürfnisse dieser Personengruppe kann in vielen Fällen nur durch intensive Betreuung gewährleistet werden. Dies betrifft nicht nur den Transport, sondern jegliche Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Reise.

7. Quality Standards (Fragen 28 - 30)

Das Autobusgewerbe zeichnet sich traditionell durch sehr hohe Qualitätsstandards aus. Busunternehmer und Industrie sind stets bemüht, die Qualität ihrer Dienstleistung sowie der Fahrzeuge stetig weiter zu entwickeln. Kunden bleibt es selbst überlassen, welchen Qualitätsstandard sie buchen. Grundsätzlich bietet der Markt eine Vielzahl von Möglichkeiten und wird damit jeglichen Ansprüchen der Kunden gerecht. Dies gilt z.B. für die Ausstattung der Busse (Sitzabstände, Toilette, Klimaanlage usw.), Bordservice, Hotelstandard, Gepäck- und „Haus zu Haus-Service“ etc). Erfahrungsgemäß regeln Angebot und Nachfrage aufgrund der vorhandenen Wettbewerbsstrukturen im straßengebundenen Verkehr auch die Qualitätsstandards. Es besteht kein Bedarf einer gesetzlichen europaweiten Festlegung.

8. Information obligation (Fragen 31 - 35)

Moderne Kommunikationsmittel, wie das Internet ermöglichen bereits heute umfangreiche Informationen der Kunden schnell und bequem. Die Marktnähe der Busunternehmer ermöglicht schon heute, direkten Kontakt zum Unternehmer, auch per Telefon oder persönlich zu erhalten.

9. Complaint handling (Fragen 36 - 46)

In Busunternehmen besteht grundsätzlich aufgrund der Nähe zum Kunden ein übersichtliches und einfach strukturiertes Beschwerdemanagement. Durch bestehende Wettbewerbsstrukturen (mehrere Wettbewerber vor Ort) liegt es im Interesse jedes Unternehmens, eine auf Kulanz beruhende Unternehmenspolitik anzustreben. Aus diesen Gründen hält es der Fachverband für keinesfalls zielführend, eine eu-weite Regulierungsmaßnahme anzustreben. Ein „One-Stop-Shop“ würde einen bürokratischen Wasserkopf schaffen, der zu unnötigen Kosten führt und eine Verlängerung der Bearbeitung von Beschwerden bedeuten würde. Die kurzen „Beschwerdewege“ bringen den Fahrgästen heute einen wesentlichen Vorteil, der von diesen besonders geschätzt wird. Eine bürokratische eu-weite Regelung würde das bestehende besondere System deutlich verschlechtern und wird daher vom Fachverband ausdrücklich abgelehnt. Eine Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von möglichen Streitfällen ist nach alldem nicht notwendig. Wenn überhaupt, kann diese jedoch ausschließlich auf regionaler, bzw. nationaler Ebene sinnvoll sein.

10. Self-regulation (Fragen 47-48)

Der Fachverband würde die Förderung freiwilliger Initiativen von Unternehmen durch die Europäische Kommission begrüßen. Die Förderung könnte finanzieller Art sein (Busförderungen, Auszeichnungen für besonderes Beschwerdemanagement und Kundenfreundlichkeit). Ein besonderes Augenmerk sollte zudem auf die Schaffung günstigerer Rahmenbedingungen gerichtet werden. Gerade im Bereich der Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen ist es unerlässlich, dass eine geeignete Infrastruktur (Bahnhöfe, Haltestellen, Hotels, Ticketautomaten usw.) zur Verfügung steht. Dies kann durch die Busunternehmer nicht geleistet werden und ist alleinige Aufgabe staatlichen Handelns. Das einseitige Abwälzen von Problemen auf die Betreiberseite ist weder zielführend noch verhältnismäßig. Die Verbesserung von Fahrgastrechten kann nach Ansicht des Fachverbandes nur durch freiwilliges und konstruktives Zusammenwirken aller Beteiligten erreicht werden.

11. Integrated ticketing (Frage 49)

Die Einbindung der Reisebusdienste in integrierte Fahr-/Flugscheinsysteme kann ausschließlich durch bi- oder multilaterale Vertragsgestaltungen auf freiwilliger Basis erfolgen. Nur hierdurch können regionale Unterschiede gewahrt und die Märkte sinnvoll erschlossen werden. Haftungsregelungen zwischen den Vertragspartnern können ebenfalls nur auf vertraglichem Wege vereinbart werden, da ebenfalls nur so die Besonderheiten der jeweiligen Reisekette berücksichtigt werden können.

III. Fazit

Aufgrund der oben genannten Gründe, resultierend aus den strukturellen Gegebenheiten der österreichischen Autobusgewerbes (klein- und mittelständisch geprägt sowie regional begrenzt) lehnt der Fachverband weitere europaweit vorgeschriebene Regelungen ab.

Um Berücksichtigung wird gebeten.

Mit vorzüglicher Hochachtung



Komm.Rat Karl Molzer
Fachverbandsobmann



Mag. Paul Blachnik
Geschäftsführer