

19/10/2005 09:04
19.OKT.2005 10:03

+49 89 76763426
ADAC INTERESSENVERTR. RECHT

NR.281 S.1

DG TREN	CODE:					
A/ 26584						
20.10.2005						
ACTION:						
ECHEANCE:						
A	B	C	D	E	F	G
H	I	J	01	02	CP1	CP2
03	ASB	DGA	AAE			ANX

ADAC

ADAC e.V. - 81360 München

per Fax: 0032-2/ 2968355 (6 Seiten)

Europäische Kommission
Generaldirektion Energie und Verkehr
Herr Generaldirektor
Francois Lamoureux

18.10.2005 ku-stö S-B-U-21

Leitung Juristische Zentrale
Dr. Eckhart Jung
☎ + 49 (0) 89 76 76 61 37
☎ + 49 171 555 61 37
☎ + 49 (0) 89 76 76 34 26
✉ eckhart.jung@adac.de

ADAC Stellungnahme zum Fragebogen der EU-Kommission zu Fahrgastrechten im internationalen Busverkehr

Sehr geehrter Herr Generaldirektor,

der ADAC e.V. als nach § 4 UKlaG anerkannter Verbraucherverband mit 15,3 Mio Mitglieder in Deutschland begrüßt die Initiative der EU-Kommission zu den Fahrgastrechten im internationalen Busverkehr.

Mit der Erweiterung der der EU auf nunmehr 25 Staaten steigt auch das Reiseaufkommen. Nicht nur Reisen mit dem Flugzeug, der Eisenbahn, dem Privatfahrzeug nehmen zu, sondern auch Reisen mit Bussen. Während es für die Reisen mit Flugzeug, Schiff und Bahn bereits Richtlinien gibt, welche die Rechte der Passagiere international regeln, ist dies im Bereich des Busverkehrs noch nicht der Fall. So klärt eine vom Deutschen Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft ins Leben gerufene Schlichtungsstelle Mobilität zwar über die international geltenden Rechte der Reisenden bei Flug- und Bahn auf. Mangels entsprechender internationaler Regelungen im Busreiseverkehr unterbleibt in diesem Sektor die Darstellung der Rechte der Passagiere.

Im Rahmen des wachsenden Verkehrsaufkommens hält es der ADAC e.V. für sinnvoll, auch in diesem Bereich Regelungen zu treffen, die es dem Buspassagier ermöglichen seine Rechte geltend zu machen, unabhängig davon, wo er die Reise bucht, ob es sich um eine Einzel- oder Pauschalreise handelt und ob der Vertragspartner selbst die reise durchführt oder als Vermittler auftritt.

7220182/006/MS/J100

Allgemeiner Deutscher
Automobil-Club e.V.
Am Westpark 8
81373 München

Telefon (089) 76 76 0
Telefax (089) 76 76 25 00
www.adac.de
adac@adac.de

Bayerische Landesbank München (BLZ 700 500 00) Konto-Nr. 55 830
CH/N; DE 26 7005 0000 0000 0558 50 - BIC: BYLA DE 33
Dresdner Bank AG München (BLZ 700 800 00) Konto-Nr. 3 010 228 00
IRAN; DE 91 7008 0000 0001 0228 00 - BIC: DRES DE 33
Postbank AG München (BLZ 700 100 00) Konto-Nr. 12 27-805
IBAN: DE 28 7001 0080 0001 2278 05 - BIC: PBNK DE 33

Steuer-Nr. 9143/892/14307

Mitglied von
Member of

ARC
europe

ADAC

ADAC e.V. - 81760 München

2/

Im Einzelnen wird zu den gestellten Fragen wie folgt Stellung genommen:

Q 01)

Ja, auch Buspassagiere sollten bessere Rechte erhalten, sofern national noch keine Regelungen getroffen sind. Dabei sollte im Rahmen des Wettbewerbs beachtet werden, dass eine Gleichbehandlung in den EU- Mitgliedsstaaten erfolgt.

Q 03)

Nein, es sollte kein Unterschied gemacht werden, ob es sich um eine im Sitzland des Passagiers gebuchte Reise handelt oder um eine in einem EU- Mitgliedsstaat. Unbeachtlich muss auch bleiben, ob es sich um eine Einzel- oder um eine Pauschalreise handelt.

Q 04)

Eine Initiative des Gesetzgebers ist nur dann erforderlich, wenn der Passagier bei einer Pauschalreise seine Ansprüche im Zusammenhang mit dem gesamten Reiseverlauf nicht gegen den Reiseveranstalter geltend machen kann, gleich ob dieser die einzelnen Teile der Pauschalreise nur vermittelt oder selbst die gesamte Reise durchführt.

Q 09)

Im Hinblick auf möglicherweise erhebliche Personenschäden sollte eine unbegrenzte Haftung eingeführt werden.

Q 11)

Nein, sofern der Passagier nachweist, dass ihm Gepäck abhanden gekommen ist, soll er in vollem Umfang entschädigt werden unabhängig von der Höhe des Schadens.

Q 12)

Nein, Verlust oder Beschädigung von Ausrüstungsgegenständen soll möglichst noch vor Ort ausgeglichen werden durch die Ermöglichung der Ersatzbeschaffung.

7224152/08.105/1107

Allgemeiner Deutscher
Automobil-Club e.V.
Am Westpark 8
81373 München

Telefon (089) 76 76 0
Telefax (089) 76 76 25 00
www.adac.de
adac@adac.de

Bayerische Landesbank München (BLZ 700 500 00) Konto-Nr. 55 830
IBAN: DE 25 7005 0000 0000 0558 30 - BIC: BYLA DE 33
Dresdner Bank AG München (BLZ 700 600 00) Konto-Nr. 30 10 223 00
IBAN: DE 91 7009 0000 0301 0223 00 - BIC: DRES DE 33
Postbank AG München (BLZ 700 100 80) Konto-Nr. 12 27-805
IBAN: DE 28 7001 0080 0001 2278 05 - BIC: PBNK DE 33

Steuer-Nr. 9143/842/14307

Mitglied von
Member of

ARC
Europe

ADAC

ADAC e.V. - 81360 München

3/

Q 14)

Ja, Passagiere sollten bei Annullierung, Nichtmitnahme oder Unterbrechung von Busreisen eine Entschädigung erhalten. Bei Annullierung oder Nichtmitnahme sollte der Reisende Anspruch auf Rückerstattung des Tickets haben. Wenn er ein teureres Ersatzticket erwerben musste, sollte der Mehrpreis erstattet werden.

Q 15)

Ja, Passagiere sollten vom Veranstalter versorgt werden, wenn die Busreise unterbrochen wird.

Q 16)

Eine Entschädigung für Verspätung ist durchaus positiv zu bewerten.

Q 17)

Bei Verspätung sollte sich die Entschädigungssumme an der gebuchten Reisstrecke orientieren. Wenn die Busfahrt für den Passagier durch die Verspätung sinnlos geworden ist, sollte der Reisepreis erstattet werden. Je nach Verspätungszeit sollte prozentual ein Teil des Ticketpreises erstattet werden.

Q 18)

Wenn der Veranstalter bereits durch Angabe einer Verspätungszeit der Haftung entgehen könnte, wäre es leicht die Entschädigung zu unterlaufen, indem auf die Möglichkeit der längeren Reisezeiten hingewiesen wird. Daher erscheint dieser Vorschlag für den Verbraucher nicht praxisgerecht.

Q 19)

Ja, behinderte Personen sind ansonsten von der Benutzung von Bussen ausgeschlossen. Gerade im öffentlichen Personennahverkehr muss gewährleistet sein, dass Behinderte diese Verkehrsmittel nutzen können. Gegebenenfalls muss eine Verpflichtung des Busfahrers zur Hilfeleistung gesetzlich festgelegt werden.

ADAC

ADAC e.V. · 81360 München

4/

Q 31)

Die Vertragsbedingungen müssen dem Passagier bereits bei Vertragsschluss bekannt gegeben werden (auch durch deutlichen Aushang in den Geschäftsräumen möglich); ansonsten werden diese nach deutschem Recht nicht Vertragsbestandteil. Da das Ticket im Einzelfall erst später ausgegeben werden kann, wäre es zu spät, erst jetzt die Bedingungen anzugeben. Auf dem Ticket sollte sich aber die Information befinden, an wen sich der Passagier wenden muss, wenn er Ansprüche geltend machen will. Auch die Höhe der Entschädigung, die der Passagier beanspruchen kann, sollte auf dem Ticket angegeben werden.

Q 32)

Die Vertragsbedingungen müssen dem Passagier beim Kauf des Tickets bekannt gegeben werden. Ein nochmaliger vollständiger Abdruck auf dem Ticket erscheint nicht notwendig. Die Bedingungen sollten aber während der Busfahrt für den Passagier durch Aushang kenntlich gemacht werden.

Q 33)

Beim Verkauf sollten die Bedingungen dem Käufer ausgehändigt werden, auf diesem Wege werden sie auch Vertragsbestandteil nach deutschem Recht.

Q 34)

Um Vertragsbestandteil zu werden, müssen die Bedingungen auch behinderten Personen zur Kenntnis gebracht werden. In Deutschland besteht bereits die gesetzliche Pflicht des Verwenders von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in zumutbarer Weise eine erkennbare körperliche Behinderung der anderen Vertragspartei zu berücksichtigen. Auf welchem Weg dies erfolgt, ist gesetzlich nicht genau definiert. Eine Pflicht zum Vorlesen der Bedingungen beim Verkauf erscheint praxisfremd, wäre aber hilfreich. Die Pflicht zur Bereitstellung der Bedingungen in audio- oder elektronischer Form oder in Blindenschrift wäre ein Schritt in die richtige Richtung.

Q 35)

Das Busunternehmen, das die Reise durchführt, sollte schon bei Vertragsschluss dem Reisenden bekannt gegeben werden.

7220162/08.06/1007

Allgemeiner Deutscher
Automobil-Club e.V.
Am Westpark 8
81373 München

Telefon (0 89) 78 76 0
Telefax (0 89) 79 76 25 00
www.adac.de
adac@adac.de

Bayrische Landesbank München (BLZ 700 500 00) Konto-Nr. 55 030
IBAN: DE 25 7005 0000 0000 0059 30 · BIC: BYLA DE 33
Dresdner Bank AG München (BLZ 700 800 00) Konto-Nr. 3 010 223 00
IBAN: DE 91 7008 0000 0301 0223 00 · BIC: DRES DE 33
Postbank AG München (BLZ 700 100 80) Konto-Nr. 12 27 805
IBAN: DE 28 7001 0080 0001 2278 05 · BIC: PBNK DE 33

Mitglied von
Member of

ARC
Europe

Steuer-Nr. 9143/842/14307

ADAC

ADAC e.V. · 81360 München

5/

Q 36)

Ja, es ist notwendig, einheitliche Regelungen für die Durchsetzung von Ansprüchen in den EU-Mitgliedsstaaten zu treffen. Nur so ist eine Gleichbehandlung von Buspassagieren zu erzielen. Es darf nicht darauf abgestellt werden, in welchem Mitgliedsstaat die Reise gebucht wurde, ob es sich um eine Einzel- oder Pauschalreise handelte und unabhängig ob der Vertragspartner die einzelnen Teile der Pauschalreise nur vermittelt oder selbst die gesamte Reise durchführt.

Q 37)

Nein, jedem Mitgliedsstaat muss die Möglichkeit eingeräumt werden, zu entscheiden, ob ein Ombudsmann oder eine andere – vom jeweiligen Mitgliedsland oder den einschlägigen Verbänden einzurichtende Stelle über Beschwerden entscheiden soll. Die EU sollte hierzu allenfalls Möglichkeiten zur Auswahl aufzeigen.

Q 38)

Der Unternehmer sollte verpflichtet werden innerhalb von 2 Wochen auf eine Beschwerde eines Verbrauchers zu reagieren. Dies kann als angemessene Zeit angesehen werden.

Q 39)

Wenn der Unternehmer nicht in angemessener Zeit antwortet, so sollte die Reklamation des Verbrauchers als akzeptiert angesehen werden, es sei denn der Unternehmer kann Gründe nennen, die die Verzögerung entschuldigen.

Q 40)

Eine Veröffentlichung der Reklamationen erscheint problematisch, da es beim Vergleich von Unternehmen auf viele Faktoren ankommt: Wie viele Passagiere hat ein Unternehmen? Welche Strecken werden befahren? etc. Sinnvoller scheint es, den Umgang mit Reklamationen öffentlich zu machen: Hat der Unternehmer Entschädigungen geleistet? Hält der Unternehmer sich an die Frist zur Reaktion auf Reklamationen von Verbrauchern? etc.

ADAC

ADAC e.V. · 81369 München

6/

Q 41, 42)

Auf jeden Fall sollten Verbraucherschutzorganisationen die Passagiere über ihre Rechte aufklären. Auch können Verbraucherorganisationen testen, wie die Regelungen umgesetzt werden. Bei der Gestaltung von Allgemeinen Geschäfts- bzw. Beförderungsbedingungen können Verbraucherorganisationen die Rechte der Verbraucher wahren, wenn Sie ein Mitspracherecht bei der Erstellung der Bedingungen erhalten.

Q 43-46)

Das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft hat im Rahmen eines Pilotprojekts die Schlichtungsstelle Mobilität geschaffen (<http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org>). Diese vermittelt seit Dezember 2004 kostenlos in Streitfällen zwischen Kundinnen und Verkehrsunternehmen, die durch Probleme rund um Bahn-, Flug-, Schiffs- oder Busreisen entstanden sind. Neutrale und fachkundige Hilfe soll außergerichtliche Einigungen ermöglichen. Dabei wird die Schlichtungsstelle nicht tätig, wenn es sich um Pauschalreisen handelt. In Deutschland gibt es darüber hinaus Schiedsstellen für das Kfz-Handwerk und den Kfz-Handel (vgl. <http://www.handwerk.de>). Ein Schiedsverfahren kann dort durchgeführt werden, wenn das Unternehmen der Kfz-Innung angeschlossen ist. Die Erfahrung zeigt, dass bereits im Vorverfahren schnelle Einigungen der Parteien herbeigeführt werden können. Das Schiedsverfahren ist für den Kunden ebenfalls kostenlos. Im Bereich der Versicherungen wurden mit Ausnahme für die Lebensversicherungssparte Versicherungsombudsmannstellen vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. eingerichtet. Diese befassen sich mit Meinungsverschiedenheiten zum Beispiel bei der Auslegung von Versicherungsvertragsbedingungen. Ausgenommen ist die Behandlung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Schadenregulierung. Auch diese Stellen können vom Versicherungsnehmer eingeschaltet werden, ohne dass Kosten für ihn entstehen. Ein solcher Weg könnte auch im Bereich von Busreisen hilfreich sein.

Mit freundlichen Grüßen


Dr. Eckhart Jung

7220162/03.05/100

Allgemeiner Deutscher
Automobil-Club e.V.
Am Westpark 8
81373 München

Telefon (089) 76 76 0
Telefax (089) 76 76 25 00
www.adac.de
adac@adac.de

Bayrische Landesbank München (BLZ 700 500 00) Konto-Nr. 35 830
IBAN: DE 25 7005 0000 0000 0558 30 · BIC: BYLA3333
Dresdner Bank AG München (BLZ 700 500 00) Konto-Nr. 3 010 223 00
IBAN: DE 01 7008 0000 0901 0223 00 · BIC: DRES3333
Postbank AG München (BLZ 700 100 80) Konto-Nr. 12 27-805
IBAN: DE 28 7001 0080 0001 2278 05 · BIC: PBNK3333

Steuer-Nr. 9143/842/14307

Mitglied von
Member of

