

VERBAND DEUTSCHER VERKEHRSUNTERNEHMEN



CF: AS

1/ Register  
2/ MD

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) - Kamekestraße 37 / 39 - D-50672 Köln

Europäische Kommission  
Generaldirektion Energie u. Verkehr  
Herrn Peter Faross  
Leiter des Referats A5  
Rue de la Loi 200

Unser Zeichen: R 3-Hi  
Ihr Ansprechpartner: RA Thomas Hilpert  
Telefon-Durchwahl: (02 21) 5 79 79 - 158  
Fax: (02 21) 51 42 72  
E-Mail-Adresse: hilpert@vdv.de  
Datum: 30. September 2005

B-1049 Brüssel

DG TREN		CODE:	
A/		25363	
10. 10. 2005			
ACTION:		ECHANGE:	
A	B	C	D
H	I	J	K
OG	ABS	DBA	AAE
		CP1	CP2
			ANX

COMMISSION STAFF WORKING PAPER

Rights of passengers in international bus and coach transport

Sehr geehrter Herr Faross,

anliegend übersenden wir Ihnen unsere Antworten zu dem Fragenkatalog des Arbeitspapiers der Kommission vom 14. Juli 2005 über Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Kraftomnibusverkehr (COMMISSION STAFF WORKING PAPER - Rights of passengers in international bus and coach transport). Wir haben uns hierbei erlaubt, zur besseren Bearbeitung, die Fragen in die deutsche Sprache zu übersetzen. Ferner haben wir auch die Antworten auf Deutsch formuliert. Zur besseren Übersicht finden Sie unsere Antworten jeweils unterhalb der von Ihnen gestellten Frage. Soweit wir zu einer Frage keine Antwort gegeben haben, betrifft die Fragestellung nicht unser Gewerbe. Letzteres gilt insbesondere für den reinen Reisebusverkehr, der sich hinsichtlich seiner Problematiken teilweise deutlich von dem Linienverkehr und hierbei insbesondere von dem Linienverkehr im Nahbereich (bis 50 Km) unterscheidet.

Für eine Berücksichtigung unserer Anregungen wären wir Ihnen dankbar.

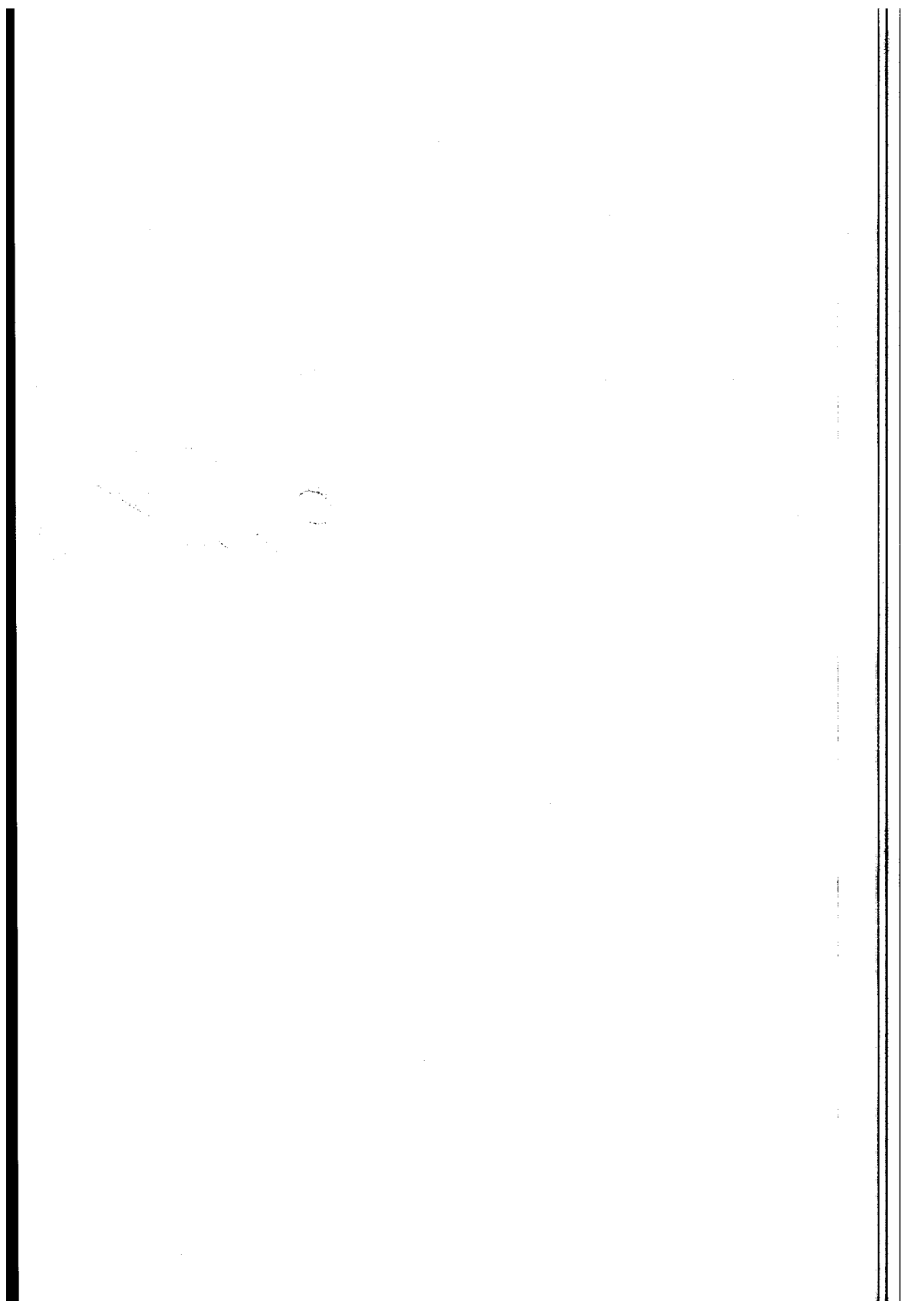
Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung

Dr. jur. Martin Henke

Geschäftsführer Eisenbahnverkehr

Anlage



**Antworten der VDV-Hauptgeschäftsstelle  
auf den Fragenkatalog des ARBEITSPAPIERS DER KOMMISSION  
vom 14. Juli 2005 über Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden  
Kraftomnibusverkehr**

**Regulierungsbedarf**

**Frage 1:** Angesichts der Tatsache, dass Reisende anderer Verkehrsträger viele Rechte im Rahmen internationaler Vorschriften oder Gemeinschaftsvorschriften genießen, über die Fahrgäste im Kraftomnibusverkehr nicht verfügen, stimmen Sie dem zu, dass eine Gleichbehandlung (ein „equal playing field“ – gleiche Rahmenbedingungen) von Kraftomnibusunternehmen in den verschiedenen Mitgliedsstaaten zum Schutz der Rechte von Fahrgästen gewährleistet werden sollte?

**Antwort:**

Die in dem Arbeitspapier dargestellten Rechte von Fahrgästen anderer Verkehrsträger sind zum Beispiel im Eisenbahnverkehr nur als Kommissionsvorschlag vorhanden. Mittlerweile ist der Diskussionsprozess um diesen Verordnungsvorschlag weitergegangen. Der zurzeit diskutierte Vorschlag beschränkt sich selbst viel stärker und gibt den Vertragsparteien einen größeren eigenen Gestaltungsspielraum, so dass die in diesem Konsultationspapier dargestellten Rechte weder bestehen noch zu erwarten sind.

Darüber hinaus müssen Fahrgastrechte den gesellschaftlichen und technischen Notwendigkeiten angepasst werden und die spezifischen Voraussetzungen des Einzelfalles berücksichtigen. So gibt es beispielsweise für mobilitätseingeschränkte Personen im Bereich des Landverkehrs sehr oft die Alternative des auf ihr persönliches Handicap eingerichteten eigenen Pkw, mit dem alternativ zu Eisenbahn oder Bus Strecken zurückgelegt werden können. Dieses alternative Verkehrsmittel fehlt den mobilitätseingeschränkten Personen jedoch bei Flugzeug und Schiff, weil diese Fahrten entweder wegen ihrer langen Distanz nicht oder nur unter unzumutbaren Bedingungen mit dem PKW zu bewältigen sind oder weil das Medium „Wasser“ nicht mit dem Pkw überwunden werden kann.

**Frage 2:** Sollte dieses Thema auf EU-Ebene behandelt werden? Was sind die kostengünstigsten Mittel zur Erreichung dieser Zielsetzung?

**Antwort:**

Es besteht keine Notwendigkeit, einen einheitlichen Rechtsrahmen in der EU hinsichtlich der Fahrgastrechte herzustellen. Ein solcher einheitlicher Rechtsrahmen könnte nicht auf die spezifischen Besonderheiten in den einzelnen Mitgliedsstaaten eingehen. Beispielsweise seien hier die unterschiedlichen Fahrpreise aufgrund unterschiedlicher Kostenstrukturen und unterschiedlicher Qualitätsstandards oder die unterschiedlichen Größen der Mitgliedsstaaten genannt.

Völlig ausreichend ist es, wenn die Fahrgäste diejenigen Rechte geltend machen können, die in dem Land gewährt werden, in dem der Beförderungsvertrag geschlossen wird.

#### **Anwendungsbereich von Regulierungsmaßnahmen**

**Frage 3:** Sollten nur grenzüberschreitende Verkehrsdienste reguliert werden und die inländischen Verkehrsdienste jedem Mitgliedsstaat überlassen werden?

**Antwort:**

Die Regulierung eines Rahmens bei grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten könnte in bestimmten Bereichen sinnvoll erscheinen. Inländische Verkehrsdienste müssen dagegen weiterhin dem Subsidiaritätsprinzip folgen. Es ist nicht ersichtlich, dass eine europäische Regulierung den in Antwort 2 erwähnten Unterschieden besser Rechnung tragen könnte.

**Frage 4:** Sind Gesetzgebungsmaßnahmen erforderlich, um die Intermodalität von Reisebusverkehr und anderen Verkehrsträgern zu verbessern? Wenn ja, welche Maßnahmen sind insbesondere erforderlich?

**Antwort:**

Gesetzgebungsmaßnahmen sind nicht erforderlich und gingen wahrscheinlich am Markt vorbei. Die Verknüpfung unterschiedlicher Verkehrsträger sollte weiterhin ausschließlich dem Markt überlassen werden. Durch entsprechende Nachfrage entstand in Deutschland beispielsweise das so genannte „CityTicket“, mit dem Eisenbahnfernverkehrskunden einen Stadtverkehrsanschluss erhalten, ohne er-

neut ein Ticket erwerben zu müssen.

### **Haftungsregelungen**

**Frage 5:** Sind die bereits vorhandenen Regelungen zur Pflichtversicherung den Bedürfnissen von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Reisebusverkehr ausreichend angepasst? Sollten Verfahren verbessert werden, um Fahrgästen im Todesfall oder bei Personenschäden Hilfeleistung zu geben?

**Antwort:**

**Frage 6:** Sollte es ein Haftungssystem geben, das mit dem des Luft-, Schienen- und Seeverkehrs vergleichbar ist?

**Antwort:**

**Frage 7:** Wenn ja, gegen Schadensersatzforderungen aufgrund von Tod oder Personenschäden bis zu welchen Betrag sollten Reisebusunternehmen keine Einwendungen erheben dürfen?

**Antwort:**

**Frage 8:** Wie hoch sollte die Vorschusszahlung an Fahrgäste im Todesfall oder bei Personenschäden sein?

**Antwort:**

**Frage 9:** Sollte es Haftungsgrenzen geben oder sollte die Haftung unbegrenzt sein?

**Antwort:**

**Frage 10:** Bei Personenschäden, die in einem Mitgliedsstaat auftreten, bei dem es sich nicht um den Staat handelt, in dem die Reise begonnen wurde, welche nationalen Haftungsregelungen sollten Anwendung finden? Die des Landes, in

dem der Reisende seinen Fahrschein erworben hat, oder die des Ursprungs-, Ziel- oder Transitortes? Wo sollten Reisende die Möglichkeit haben, einen Rechtsstreit anzustrengen?

**Antwort:**

Es muss der Grundsatz gelten, dass das Recht des Mitgliedsstaates Anwendung findet, in dem der Beförderungsvertrag abgeschlossen wird.

**Frage 11:** Sollte es eine Mindestausgleichsleistung für den Verlust oder die Beschädigung von Gepäck geben?

**Antwort:**

Eine EU-weit geltende Regelung ist nicht notwendig. Für den Linienverkehr mit Bussen und Bahnen gilt in Deutschland die Bestimmung des § 14 der „Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen“ (VO-ABB). Dort ist geregelt, dass der Unternehmer „für Sachschäden (...) gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1.000 Euro [haftet]; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind“. Diese Regelung ist angemessen und ausreichend.

**Frage 12:** Sollte es besondere Bestimmungen für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen während einer Reise geben?

**Antwort:**

Hier ist im Hinblick auf innerstaatliche Verkehre kein Regelungsbedarf zu sehen. Sollte im Hinblick auf grenzüberschreitende Verkehre Regelungen erwogen werden, so wäre Folgendes zu beachten: Wenn das Verkehrsunternehmen den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen verschuldet hat, sollte bei diesem auch die Verpflichtung bestehen, einen angemessenen Ausgleich zu leisten. Liegt die Ursächlichkeit jedoch bei dem Fahrgast selbst, muss er auch die Verantwortung dafür übernehmen. Für eine EU-weite Regulierung besteht unter dem Gesichtspunkt der Subsidiarität keine Notwendigkeit.

**Frage 13:** Welche Haftungsregelungen gibt es in Ihrem Land?

**Antwort:**

In Deutschland gibt es folgende Haftungsregelungen für den Busverkehr:

1. §§ 7 ff. Straßenverkehrsgesetz (StVG) – diese Vorschriften regeln die Gefähr-

dungshaftung. Die Gefährdungshaftung ist eine Haftung ohne spezifisches Verschulden im Einzelfall; die Haftung begründet sich daraus, dass man mit dem Kfz ein an sich gefährliches Gerät betreibt.

2. §§ 823 ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) – diese Vorschriften regeln Ersatzansprüche, wenn man schuldhaft das Eigentum, die Gesundheit eines Menschen verletzt.

3. § 14 Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (VO-ABB). Dort ist geregelt, dass für Sachschäden der Unternehmer gegenüber jeder beförderten Person nur bis zum Höchstbetrag von 1000,00 Euro haftet; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

4. §§ 651a ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) – diese Vorschriften regeln Ansprüche, wenn die Fahrt Teil eines (Urlaubs-)Reisevertrages ist.

#### **Annullierung, Nichtbeförderung und Unterbrechung der Reise**

**Frage 14:** Sollten Fahrgäste bei Nichtbeförderung oder Annullierung einer Reise eine Ausgleichsleistung erhalten? Wenn ja, wie hoch sollte der Mindestbetrag der Ausgleichszahlung sein?

**Antwort:**

Die Fragen der Annullierung, Nichtbeförderung und Unterbrechung innerstaatlicher Reisen können am besten national geregelt werden. Falls für grenzüberschreitende Verkehre eine Regulierung erwogen werden sollte, muss hinsichtlich des Grundes für eine Annullierung, Nichtbeförderung und Unterbrechung differenziert werden:

- So ist ein solcher Sachverhalt bei schuldhafter Überbuchung dem Unternehmen zuzurechnen. Der Fahrgast muss hier einen angemessenen Ersatz bekommen.
- Bei Annullierung, Nichtbeförderung und Unterbrechung auf Grund von Naturgewalten, Verkehrsstörungen etc. besteht jedoch keine Einflussnahmemöglichkeit des Unternehmens. Hier kann gerechterweise der Fahrgast keinen Ausgleich verlangen.



**Frage 15:** Sollten Fahrgäste ausreichende Hilfeleistung (Hotelunterbringung, Mahlzeiten und Erfrischungen, Telefongespräche) erhalten, wenn ihre Reise unterbrochen wird?

**Antwort:**

Auch hier sollte eine nationale Regelung erfolgen.

Darüber hinaus ist auch hier zu differenzieren zwischen den Ursachen der Störung, der Länge der Fahrzeit und der Dauer der Störung.

#### **Erhebliche Verspätungen**

**Frage 16:** Sollten Fahrgäste eine Ausgleichsleistung für Verspätungen erhalten?

**Antwort:**

Hier wird ebenfalls eine nationale Regelung befürwortet.

Im Übrigen muss jede Regelung folgende Kriterien erfüllen:

1. eine Haftung darf grundsätzlich nur bei Verschulden eintreten,
2. auch bei Ersatzleistungen ist der Verhältnismäßigkeitsgrundsatz zu beachten,
3. eine Lösung darf nicht so viel Bürokratie schaffen darf, dass dem Unternehmen hohe Kosten entstehen, der Kunde aber nur einen geringen Nutzen hat,
4. die Teilnahme am Verkehr bedeutet ein allgemeines Lebensrisiko,
5. an die Verkehrsunternehmen dürfen keine Forderungen gestellt werden, die auch in anderen Branchen nicht üblich sind,
6. die Kostenbelastung muss in einem vertretbaren Umfang bleiben.

**Frage 17:** Wenn ja, wie würde eine angemessene Mindestausgleichszahlung aussehen (Erstattung von Fahrscheinen, Bargeld)?

**Antwort:**

Für Linienverkehre sollte es grundsätzlich nur Gutscheine geben, damit Missbräuche möglichst gering gehalten werden.

**Frage 18:** Was sind mögliche Gründe/Faktoren, die dafür sprechen, Reisebusunternehmen von der Verpflichtung zu befreien, Fahrgästen bei Verspätung Erstattung zu leisten? Wäre es zufriedenstellend, wenn ein Reisebusunternehmen mögliche Verspätungen zu Beginn der Reise ankündigen müsste?

**Antwort:**

<b>Personen eingeschränkter Mobilität</b>
<b>Frage 19:</b> Sollte man Reisebusunternehmen dazu verpflichten, Personen eingeschränkter Mobilität Hilfeleistung zu gewähren?
<b>Antwort:</b>
<b>Frage 20:</b> Worin sollte die Hilfeleistung für Personen eingeschränkter Mobilität bestehen?
<b>Antwort:</b>
<b>Frage 21:</b> Sollten Reisebusunternehmen dazu verpflichtet werden, für die Beförderung von Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) für Personen eingeschränkter Mobilität Vorkehrungen zu treffen? Ist dies angesichts des Aufbaus ihrer Fahrzeuge machbar?
<b>Antwort:</b>
<b>Frage 22:</b> Sollten Vorschriften zu Einrichtungen und Hilfeleistung für Personen eingeschränkter Mobilität auch auf den Stadtverkehr ausgeweitet werden? Wie sieht die bestehende Praxis aus und wie sehen die bestehenden Verpflichtungen in den Mitgliedsstaaten aus?
<b>Antwort:</b>  Die EU hat mit der Richtlinie 2001/85/EG den barrierefreien Zugang zu allen Bussen im Nahverkehr bereits verbindlich vorgeschrieben. Die dort gefundenen Regelungen erscheinen angemessen.  Die Ausstattung aller Busse für spezifische Behinderungen wäre unverhältnismäßig.
<b>Frage 23:</b> Sollte Personen, die mit kleinen Kindern reisen, die gleiche Behandlung zuteil werden?
<b>Antwort:</b>

In Deutschland besteht in § 5 Absatz 2 VO-ABB folgende Regelung:

„Sitzplätze sind für Schwerbehinderte, in der Gehfähigkeit Beeinträchtigte, ältere oder gebrechliche Personen, werdende Mütter und für Fahrgäste mit kleinen Kindern freizugeben.“

In § 11 Absatz 3 VO-ABB heißt es ferner:

„Die Pflicht zur Beförderung von Kleinkindern in Kinderwagen richtet sich nach den Vorschriften des § 2 Satz 1. Nach Möglichkeit soll das Betriebspersonal dafür sorgen, dass Fahrgäste mit Kind im Kinderwagen nicht zurückgewiesen werden. Die Entscheidung über die Mitnahme liegt beim Betriebspersonal.“

Diese Regelungen sind angemessen und vorbildlich. Ein weiterer Handlungsbedarf besteht nicht.

**Frage 24:** Wie und wann sollte der Reisebusunternehmer über Hilfebedarf von Personen eingeschränkter Mobilität unterrichtet werden?

**Antwort:**

**Frage 25:** Sollten zusätzliche Einrichtungen an den Reisebusterminals zur Verfügung stehen?

**Antwort:**

**Frage 26:** Welche Umgestaltung/Anpassung von Reisebusterminals könnte erforderlich sein, um Personen eingeschränkter Mobilität angemessene Hilfeleistung zu bieten?

**Antwort:**

**Frage 27:** Sollten Organisationen, die Personen eingeschränkter Mobilität vertreten, in die Konsultationen zu allen festgestellten Mängeln im Kraftomnibusverkehr einbezogen werden?

**Antwort:**

### Qualitätsstandards

**Frage 28:** Besteht ein Festlegungsbedarf für Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards beim grenzüberschreitenden Reisebusverkehr auf EU-Ebene? Oder sollten die Reisebusunternehmen der Öffentlichkeit zugängliche Qualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste entwickeln?

**Antwort:**

Der VDV hat zu unterschiedlichen Themen Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards entwickelt, die in VDV-Schriften und VDV-Mitteilungen veröffentlicht sind. Diese Standards sind zwar freiwillig, werden in Deutschland jedoch von den seriösen Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs gerne als Leitlinie herangezogen. Die VDV-Schriften und VDV-Mitteilungen können auch von Nichtmitgliedern des VDV über [www.beka.de](http://www.beka.de) bezogen werden.

**Frage 29:** Wenn ja, wie sollte die Einhaltung der Qualitätsstandards überwacht werden?

**Antwort:**

**Frage 30:** Welche absolut erforderlichen Leistungsindikatoren sollten beurteilt und von den Reisebusunternehmen offengelegt werden? Ist die folgende Liste an Qualitätsstandards ausreichend?

- Pünktlichkeit (Abfahrt, Ankunft, Unterwegshalte)
- Verspätungen
- Maß an Zufriedenheit der Nutzer
- Annullierungen
- Unterbrechung der Reise
- Komfort
- Zugänglichkeit für Personen eingeschränkter Mobilität

**Antwort:**

### Verpflichtungen zur Information

**Frage 31:** Welche Beförderungsbedingungen sollten wenigstens auf dem Fahrschein genannt sein?

**Antwort:**

Der Fahrgast muss die Möglichkeit haben, die Beförderungsbedingungen zur Kenntnis nehmen zu können. Dies wird durch nationale Vorschriften sichergestellt. Eine Notwendigkeit, dass Beförderungsbedingungen auf dem Fahrschein stehen, besteht nicht. Dies würde im Übrigen auch erhebliche Zusatzinvestitionen erzwingen, da sämtliche Fahrscheinautomaten im Öffentlichen Personennahverkehr hierfür aufwändig umgerüstet werden müssten. Der Fahrschein hat die Funktion zu belegen, dass ein Beförderungsvertrag abgeschlossen und bezahlt wurde. Er hat damit in erster Linie eine Quittungsfunktion und keine Vertragsbeschreibungsfunktion.

**Frage 32:** Sollten Standard-Beförderungsbedingungen an die Fahrscheine der Fahrgäste geknüpft (angehängt) sein?

**Antwort:**

Siehe Antwort zu Frage 31.

**Frage 33:** Wie lässt sich der Zugang zu Informationen über Beförderungsbedingungen und Fahrpreise verbessern?

**Antwort:**

Die Informationsmöglichkeiten über die Beförderungsbedingungen und Fahrpreise hat sich in den letzten Jahren durch das Internet extrem verbessert, da mittlerweile fast alle Verkehrsunternehmen diese Informationen auf ihren Internetseiten anbieten. Demgemäß wird hier kein gesetzgeberischer Handlungsbedarf gesehen.

In Deutschland ist die oben erwähnte VO-ABB auf der Internetseite des VDV ([www.vdv.de](http://www.vdv.de)) veröffentlicht. Über diese Internetseite sind auch alle Internetauftritte der über 500 Mitgliedsunternehmen des VDV erreichbar. Die Kommission sollte diese zentralen Internetseiten (siehe auch [www.busse-bahnen.de](http://www.busse-bahnen.de)) stärker kommunizieren.

**Frage 34:** Wie sollten Informationen für Personen eingeschränkter Mobilität zur Verfügung gestellt werden (in Textform, in akustischer Form)?

**Antwort:**

<p><b>Frage 35:</b> Sollte bei Pauschalreisen die Identität des Reisebusunternehmens bei Vertragsabschluss preisgegeben werden oder innerhalb einer ausreichenden Frist vor Aufnahme der Reise?</p> <p><b>Antwort:</b></p>
<p><b>Bearbeitungen von Beschwerden</b></p> <p><b>Frage 36:</b> Sollten Regulierungsmaßnahmen für einen Mechanismus zur Bearbeitung von Beschwerden auf EU-Ebene vorgesehen werden?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Nein, das sollte den Mitgliedstaaten vorbehalten bleiben. Das Beschwerdemanagement bei den Unternehmen des Öffentlichen Personennahverkehrs in Deutschland ist unbürokratisch und hat eine hohe Qualität. Eine weitere Bürokratisierung muss unbedingt vermieden werden.</p>
<p><b>Frage 37:</b> Sollte ein „One Stop Shop“ (zentrale Stelle) zur Bearbeitung von Beschwerden über grenzüberschreitende Verkehrsdienste gebildet werden?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Siehe Antwort zu Frage 36</p>
<p><b>Frage 38:</b> Wie sollte die maximale Frist zur Bearbeitung einer Beschwerde lauten? Sind vier Wochen eine angemessene Frist?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Siehe Antwort zu Frage 36</p>
<p><b>Frage 39:</b> Erfolgt keine Antwort auf die Beschwerde innerhalb der oben genannten Frist, sollte die Beschwerde als von dem Reisebusunternehmer angenommen betrachtet werden?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Siehe Antwort zu Frage 36</p>
<p><b>Frage 40:</b> Sollte die Zahl der Beschwerden, die bei den Kraftomnibusunternehmen (aufgeschlüsselt nach Kategorie, durchschnittlicher Bearbeitungszeit der Be-</p>

schwerde etc.) eingeht, öffentlich gemacht werden?

**Antwort:**

Siehe Antwort zu Frage 36

**Frage 41:** Welche Rollen könnten Verbraucherorganisationen bei der Bearbeitung einzelner Beschwerden spielen?

**Antwort:**

Für den Bereich der außergerichtlichen Auseinandersetzung zwischen Unternehmen und Fahrgästen befürworten wir Ombudsstellen. In Deutschland gibt es beispielsweise für den Öffentlichen Personenverkehr eine Ombudsstelle in Bayern ([www.vdv.de/b\\_und\\_b/ombudbayern.html](http://www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html)), die hervorragende Arbeit leistet und zur Fahrgastzufriedenheit beiträgt.

**Frage 42:** Sollten verbindliche Beratungen/Konsultationen zwischen den Verbraucherorganisationen und den Reisebusunternehmen stattfinden? Wenn ja, welche Themen sollten von Ihnen behandelt werden (z. B. die Untersuchung von Beschwerden, die von den Reisebusunternehmen in nicht zufriedenstellender Weise bearbeitet wurden, Beratungen zu Änderungen an Fahrplänen, Fahrpreisen, Beförderungsbedingungen, Einhaltung der Nutzerrechte)

**Antwort:**

Siehe Antwort zu Frage 41

**Frage 43:** Wie sieht die bestehende Praxis bei den Systemen zur freiwilligen Bearbeitung von Beschwerden in den Mitgliedsstaaten aus? Gibt es Beispiele für gemeinsame Gremien, die sich aus Kraftomnibusunternehmen und Kunden-/Nutzerorganisationen zusammensetzen?

**Antwort:**

Siehe Antwort zu Frage 41

**Frage 44:** Reichen die Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die auf den Empfehlungen der Kommission 98/257/EG und 2001/310/EG basieren, aus?

**Antwort:**

Das Problem hinsichtlich der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten ist weniger die Organisation von Ombudsstellen. Der VDV hat mit dem

<p>Pilotprojekt Ombudsstelle Bayern einen entscheidenden Schritt hierzu geleistet. Nähere Informationen können hierzu im Internet unter <a href="http://www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html">www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html</a> eingesehen werden.</p>
<p><b>Frage 45:</b> Wie sähe die geeignetste Art von System zur außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen für die Bearbeitung von Beschwerden in diesem Bereich aus?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Auch hierzu empfehlen wir die Erfahrungen der VDV-Ombudsstelle Bayern (<a href="http://www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html">www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html</a>).</p>
<p><b>Frage 46:</b> Welche Erfahrungen haben Sie mit der Selbstregulierung von Kunden-/Nutzerbetreuungsrechten auf nationaler Ebene gemacht?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Siehe Antwort zu Frage 45</p>
<p><b>Selbstregulierung</b></p>
<p><b>Frage 47:</b> Wie sollte die Europäische Kommission Selbstregulierungssysteme mit dem Ziel einer Stärkung von Nutzerrechten fördern?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Wir sehen die Notwendigkeit solcher uniformer bürokratischer Systeme, nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Subsidiarität, kritisch. Auf die Frage des „Wie“ kommt es mithin nicht an.</p>
<p><b>Frage 48:</b> In welchem Maße sollten Reisende auf freiwillige Verpflichtungen der Kraftomnibusunternehmen angewiesen sein?</p> <p><b>Antwort:</b></p> <p>Der Begriff der „voluntary commitments“ erscheint in sich widersprüchlich, da Freiwilligkeit und Verpflichtung sich einander eher ausschließen.</p> <p>Raum für freiwillige Leistungen (Kulanz) besteht insbesondere dort, wo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das Ausmaß von Kostenbelastungen für eine Partei nicht oder nicht im Detail vorhersehbar ist,</li> <li>▪ die freiwillige Leistung in erster Linie zur Kundenbindung gewährt wird oder</li> </ul>



- Ansprüche wegen Beweisproblemen scheitern müssten.

#### **Integrierte Fahr-/Flugscheinsysteme**

**Frage 49:** Wie ist Ihre Meinung zur Einbindung der Reisebusdienste in integrierte Fahr-/Flugscheinsysteme?

**Antwort:**

Die Frage der Integration von Fahrausweisen (one ticket) ist eine Frage des Marktes. Soweit Nachfrage besteht, werden auch die entsprechenden Angebote bereitgestellt werden (vgl. Antwort zu Frage 4).