

Konsultation der Europäischen
Kommission zu Fahrgastrechten
im grenzüberschreitenden Kraft-
omnibusverkehr

Fragen und Antworten

Regulierungsbedarf

Frage 1: Da die Passagiere anderer Verkehrsarten nach internationalen oder Gemeinschaftsregeln zahlreiche Rechte genießen, die Bus- und Reisebusfahrern verwehrt sind, sind Sie der Meinung, dass hinsichtlich der Fahrgastrechte eine Gleichbehandlung (“gleiche Bedingungen für alle”) bei den Bus- und Reisebusunternehmen in den verschiedenen Mitgliedstaaten gewährleistet sein sollte?

Eine Ungleichbehandlung der unterschiedlichen Verkehrsträger bzw. der Verkehrsunternehmen in unterschiedlichen Ländern mit der Konsequenz der Benachteiligung bzw. Bevorzugung einzelner Wettbewerbsteilnehmer ist zu vermeiden. Dies bedeutet, dass im Ergebnis vergleichbare jedoch nicht zwingend identische Regelungen geschaffen werden müssen.

Frage 2: Sollte dies auf EU-Ebene reguliert werden? Was sind die kostengünstigsten Mittel, dieses Ziel zu erreichen?

Eine Regulierung auf EU-Ebene ist zumindest für inländische Verkehrsdienste nicht erforderlich. Sie führt im Wesentlichen zu mehr Bürokratie und damit entsprechenden Kostensteigerungen, ohne entsprechenden Mehrwert für die Fahrgäste. Hier ist es ausreichend, wenn die Fahrgäste die Rechte geltend machen können, die in dem Land gewährt werden, in dem der Beförderungsvertrag geschlossen wird.

Generell ist anzumerken, dass jeder neue EU-Rechtsakt ex ante einer erweiterten Folgeabschätzung mit Blick auf die Wettbewerbsfähigkeit der Verkehrsunternehmen unterzogen werden muss. Hierzu hat sich die Europäische Kommission in ihrer Strategie zum Neustart der Lissabon-Strategie ausdrücklich verpflichtet. Darüber hinaus ist zu beachten, dass die gesetzlichen Regelungen nicht in Kernbereiche unternehmerischer Eigenverantwortung eingreifen dürfen. Alle möglichen Regelungsvorschläge müssen praktisch umsetzbar sein. Sie dürfen keine unverhältnismäßige Kostensteigerung nach sich ziehen und zu keiner Zunahme an Bürokratie führen.

Regulierungsumfang

Frage 3: Sollten nur internationale Verkehrsangebote geregelt und nationale Verkehrsangebote den Mitgliedstaaten überlassen werden?

Die Regulierung eines Rahmens bei grenzüberschreitenden Verkehrsdiensten könnte in bestimmten Bereichen sinnvoll erscheinen, um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden. Inländische Verkehrsdienste müssen dagegen weiterhin dem Subsidiaritätsprinzip folgen.

Frage 4: Sind gesetzgeberische Maßnahmen erforderlich, um die Intermodalität zwischen dem Reisebusverkehr und anderen Verkehrsarten zu verbessern? Wenn ja, welche Maßnahmen insbesondere?

Gesetzgeberische Maßnahmen zur Verbesserung der Intermodalität zwischen dem Reisebusverkehr und anderen Verkehrsarten sind nicht notwendig, da es sich hier um ein unternehmerisches Ziel handelt. Die Verknüpfung unterschiedlicher Verkehrsträger sollte weiterhin ausschließlich dem Markt überlassen werden. Dass dies sehr gut funktioniert zeigt zum Beispiel das „CityTicket“, mit dem Eisenbahnfernverkehrskunden einen Stadtverkehrsanschluss erhalten, ohne erneut ein Ticket erwerben zu müssen. Der Mehrwert einer entsprechenden EU-Regulierung ist daher nicht ersichtlich und würde voraussichtlich rein kostentreibend wirken.

Das Ziel, die Intermodalität verstärkt zu forcieren, könnte am Besten über die Schaffung entsprechender Anreize, z.B. über die gezielte finanzielle EU-Förderung von Projekten/ Maßnahmen für eine bessere Vernetzung der Verkehrsträger erreicht werden.

Haftungsmodelle

Vorbemerkung: Die Fragen 5 bis 13 des Fragenkatalogs sind unter der Überschrift „Haftungsmodelle“ zusammengefasst. Es empfiehlt sich, in diesem Abschnitt Haftungsfragen einerseits und Versicherungsfragen andererseits klar voneinander zu trennen. Die Fragen zur Haftung sollten zweckmäßigerweise vor den Fragen zur Versicherungspflicht beantwortet werden. Vor diesem Hintergrund ergibt sich folgende sachliche Reihenfolge der Fragen:

Zur Haftung: Fragen 13, 5 Satz 2 sowie 6 –12

Zur Versicherung: Frage 5 Satz 1

Generell zum Thema Haftung:

Im Vordergrund steht eine vergleichbare Behandlung der konkurrierenden Verkehrsträger. Bei der Ausgestaltung der Fahrgastrechte im grenzüberschreitenden Busverkehr ist darauf zu achten, dass am Ende Schienenverkehr und Busverkehr haftungsmäßig gleichbehandelt werden.

Frage 13: Welche Haftungs Vorschriften gelten in Ihrem Land?

In Deutschland gibt es folgende Haftungsregelungen für den Busverkehr:

1. §§ 7 ff. Straßenverkehrsgesetz (StVG) – diese Vorschriften regeln die Gefährdungshaftung. 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 Omnibusverkehr 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.

Frage 5 (Satz 2) Sollten die Verfahren, mit denen Fahrgästen in Todes- oder Verletzungsfällen geholfen wird, verbessert werden?

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.

Frage 6: Sollte es ein Haftungssystem wie im Luft-, Bahn- und Schiffsverkehr geben?

Entscheidend ist, dass es zwischen den Verkehrsträgern eine haftungsmäßige Gleichbehandlung gibt.

Frage 7: Wenn ja, bis zu welcher Summe müssten Reisebusunternehmen dann Entschädigungsansprüche wegen Tod oder Verletzung widerspruchslos akzeptieren?

Die in Deutschland vorgeschriebene Kfz-Haftpflichtversicherung und die Spezialhaftpflichtversicherung für Reiseveranstalter gegen Personen- und Sachschäden übernehmen heute bereits Schäden am Fahrzeug oder an Fremdfahrzeugen, dieses gilt auch bei Unfall oder Tod von Passagieren und anderen Verkehrsteilnehmern. Die entsprechenden Regelungen sind völlig ausreichend.

Frage 8: Wie hoch sollte die Anzahlung bei Tod oder Verletzung von Fahrgästen sein?

Vgl. Antwort zu Frage 7

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

Eine unbegrenzte Haftung schließt die Versicherungswirtschaft in Folge der Terroranschläge vom

11. September 2001 konsequent aus, entsprechende Versicherungsverträge bzw. Versicherungssummen in einer Größenordnung von mehr als 100 Mio. Euro werden auch bei Omnibusunternehmen nicht mehr angeboten. Folglich muss es einheitliche Haftungsobergrenzen geben, die sich auf mindestens 25 Mio. Euro, besser 50 Mio. Euro pro Schadensereignis belaufen sollten.

Frage 10: Welche nationalen Haftungsvorschriften sollten bei Verletzungsfällen in einem anderen Mitgliedstaat als dem, in dem die Reise begann, gelten? Die des Landes, in dem der Fahrgast den Fahrschein gekauft hat, die des Landes, in dem die Reise begann, die des Ziellandes oder die des Transitlandes? Wo sollten Fahrgäste eine Klage einreichen dürfen?

Es sollte das Recht des Mitgliedsstaates Anwendung finden, in dem der Beförderungsvertrag abgeschlossen wird.

Frage 11: Sollte es eine Mindestentschädigung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck geben?

Eine Entschädigung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck bis zu einer Obergrenze von Euro 1.000 ist zur Zeit in Deutschland geltendes Recht, sofern die Sachschäden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen (Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen, § 14). Diese Regelung ist angemessen und ausreichend. Eine Mindestentschädigung für verlorenes Gepäck dagegen lädt regelmäßig zu Missbrauch ein, die Entschädigung muss sich bis zur Höhe der vorgesehenen Obergrenze immer am Wert des Gepäcks orientieren.

Frage 12: Sollte es eine Mindestentschädigung für unterwegs verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfen geben?

Hier gilt analog die Antwort zu Frage 11, Schäden an Mobilitätshilfen werden wie sonstige Sachschäden behandelt.

Generell zum Thema Versicherung:

Auch in der Frage der Versicherungspflicht im grenzüberschreitenden Busverkehr muss auf eine Gleichbehandlung der Verkehrsträger geachtet werden. Dies bedeutet:

- Versicherungsnachweis als Genehmigungsvoraussetzung
- Ausreichende Versicherung, um die Unfallhaftpflicht insbesondere für Reisende, Gepäck und Dritte nach innerstaatlichem und internationalem Recht zu decken (vgl. RL 95/18 Art. 9)
- Eine Mindestversicherungssumme je Schadensereignis vorzusehen (vgl. Frage 9)

- Eine fahrzeugbezogene Pflichtversicherung kann nach der Sitzplatzkapazität des versicherten Fahrzeugs gestaffelt werden.

Frage 5 Satz 1: Sind die bestehenden Haftpflichtversicherungsmodelle ausreichend an die Bedürfnisse internationaler Reisebusfahrgäste angepasst?

Die bestehenden Haftpflichtversicherungsmodelle sind zumindest in Deutschland völlig ausreichend an die Bedürfnisse der Fahrgäste angepasst.

Stornierung, Zutrittsverweigerung und Reiseunterbrechung

Frage 14: Sollten Fahrgäste bei Zutrittsverweigerung oder stornierten Reisen eine Entschädigung erhalten? Wenn ja, wie hoch sollte die Entschädigung mindestens sein?

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 (Rückzahlung des Fahrpreises, ggf. Entschädigung bis zur Höhe des Fahrpreises)

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 bei Reiseunterbrechungen eine angemessene Unterstützung (Hotelunterkunft, Mahlzeiten und Erfrischungen, Telefonate) erhalten?

Bei längeren Reiseunterbrechungen (mehr als 120 Minuten), die nicht auf Verschulden oder grober Fahrlässigkeit des Unternehmens zurück zu führen sind, sollten die Fahrgäste eine angemessene Unterstützung in Form von Erfrischungen und Telefonaten, bei längeren Unterbrechungen auch in Form von Mahlzeiten erhalten. Dies ist bereits heute gängige Praxis. Auch werden im Einzelfall auf Kulanzbasis ggf. eine Weiterfahrt mit dem Taxi bzw. eine Hotelübernachtung gewährt.

Erhebliche Verspätungen

Frage 16: Sollten Fahrgäste bei Verspätungen eine Entschädigung erhalten?

Fahrgäste sollten bei Verspätungen nur dann eine Entschädigung erhalten, wenn die Verspätung

auf Ursachen beruht, die das Busunternehmen zu vertreten hat. Für Ursachen, die außerhalb der Verantwortungssphäre der Busunternehmen liegen, kann keine Haftung für Verspätung begründet werden. Folglich sind bei Verspätungen auf Grund von zähflüssigem Verkehr, Staus, schleppender Grenzabfertigung, Witterungsursachen usw. keine Entschädigungen vorzusehen. Grundsätzlich sind folgende Eckpunkte zu beachten:

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, dass dem Unternehmen hohe Kosten entstehen, der Kunde aber nur einen geringen Nutzen hat,
4. an die Verkehrsunternehmen dürfen keine Forderungen gestellt werden, die auch in anderen Branchen nicht üblich sind,
5. die Kostenbelastung muss in einem vertretbaren Umfang bleiben.

Frage 17: Wenn ja, was wäre eine vernünftige Mindestentschädigung (Fahrkostenerstattung, Bargeld)?

Eine vernünftige Mindestentschädigung sollte sich am Fahrpreis orientieren, mithin ist eine anteilige Rückerstattung des Fahrgeldes je nach Dauer der Verspätung vorzusehen.

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

Frage 18: Welche möglichen Gründe/Faktoren gibt es, um die Reisebusunternehmen von einer Entschädigungspflicht bei Verspätungen freizustellen? Wäre es ausreichend, wenn ein Reisebusunternehmen schon bei Reisebeginn auf mögliche Verspätungen hinweist?

Reisebusunternehmen sollten von einer Entschädigungspflicht bei Verspätungen immer dann freigestellt werden, wenn die Reisebusunternehmen die Verspätung nicht zu verantworten haben. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Verspätung darauf zurückzuführen ist, dass sich das Reisebusunternehmen im öffentlichen Straßenraum bewegt. Mithin kann ein Reisebusunternehmen nicht dafür verantwortlich gemacht werden, dass Verspätungen auf Grund von Staus auf den Straßen, schleppenden Grenzabfertigungen, Polizeikontrollen oder verspätetem Fährverkehr auftreten. Ein Reisebusunternehmen hat keinerlei Möglichkeiten, diese Verspätungen zu beeinflussen oder sich gegebenenfalls den Verspätungen bei zum Beispiel Totalsperrungen von Autobahnen zu entziehen. Da auch dem Fahrgast auf Grund seiner eigenen Erfahrungen als Pkw-Fahrer bekannt ist, dass derartige Verspätungen vom Busunternehmen nicht zu beeinflussen sind, ist es den Kunden auch völlig plausibel, dass ein Busunternehmen für derartige Verspätungen nicht haften kann. Ein Hinweis auf mögliche Verspätungen bereits bei Reisebeginn kann in den meisten Fällen nur sehr allgemein gehalten werden, da entsprechende Verspätungen im

Regelfall nicht vor Fahrtbeginn übersehen werden können und sich zumeist völlig überraschend ergeben. Darüber hinaus ist die Haftung für Verspätungen bei Fällen von höherer Gewalt, zum Beispiel auf Grund von Witterungseinflüssen, auszuschließen.

Ggf. könnte ein Versicherungsschutz bei Linienverkehren, die Flug- oder Fährhäfen ansteuern, sinnvoll sein, um Folgekosten für die Fahrgäste auszuschließen.

Personen mit eingeschränkter Mobilität

Frage 19: Sollten Reisebusunternehmen verpflichtet sein, Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen?

Eine generelle Verpflichtung, Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen, kann für Reisebusunternehmen nicht festgelegt werden, da die Einrichtung von Reisebussen nicht dazu geeignet ist, Personen mit eingeschränkter Mobilität in jedem Fall zu befördern. Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang jedoch die Bekanntmachung seitens der Busunternehmen, welche Hilfestellungen/ Beförderungsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität angeboten werden können (z.B. getrennte Rollstuhlbeförderung möglich etc.).

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.

Frage 20: Worin sollte die Hilfe für Personen mit eingeschränkter Mobilität bestehen?

Die Hilfe für Personen mit eingeschränkter Mobilität könnte analog zu den nationalen deutschen Regelungen darin bestehen, eine Begleitperson frei zu befördern, wenn hierfür entsprechende Ausgleichszahlungen geleistet werden. Darüber hinaus sind Hilfestellungen durch den Fahrer oder die Reiseleitung im Bereich des Busses denkbar (Hilfe beim Ein- und Aussteigen, beim Gepäck, Informationen während der Fahrt, z.B. bei sinnesbehinderten Kunden . Auch die Hilfe in Notsituationen (z.B. Evakuierung) sollte bedacht werden.

Frage 21: Sollten Reisebusunternehmen verpflichtet sein, Mobilitätshilfen für Personen mit eingeschränkter Mobilität mitzutransportieren (z. B. Rollstühle)? Ist dies angesichts der Konstruktion ihrer Fahrzeuge machbar?

Schon heute werden Mobilitätshilfen, also im wesentlichen Rollstühle, transportiert, sofern das

Gewicht des Rollstuhls es zulässt. Hier ist darauf zu verweisen, dass insbesondere der Transport von Elektrorollstühlen sich auf Grund der sehr schweren Akkus oftmals äußerst schwierig gestaltet und nicht in jedem Fall garantiert werden kann, zumal auch das Gepäck der anderen Fahrgäste befördert werden muss. Daher sollten mobilitätsbehinderte Personen im Vorfeld Kontakt mit dem Busunternehmen aufnehmen, damit eine praktikable Lösung gefunden werden kann.

Frage 22: Sollten etwaige Regelungen zu Einrichtungen für und Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität auch auf den öffentlichen Nahverkehr ausgeweitet werden? Welche Praktiken und Verpflichtungen in dieser Hinsicht gibt es derzeit in den Mitgliedstaaten?

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.

Frage 23: Sollte dieselbe Behandlung Personen, die mit Kleinkindern reisen, zuteil werden?

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 das Reisebusunternehmen darüber unterrichtet werden, dass Hilfe für Personen mit eingeschränkter Mobilität erforderlich ist?

Das Reisebusunternehmen ist vorher (bei der Buchung bzw. frühestmöglich, wenn die Einschränkung nach der Buchung auftritt) über die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu unterrichten. Bei RollstuhlfahrerInnen ist von den Fahrgästen beim Busunternehmen nachzufragen, ob entsprechender Platz für die Beförderung von Rollstühlen zu Verfügung steht.

Frage 25: Sollten an Reisebusterminals weitere Einrichtungen zur Verfügung stehen?

Es wäre wünschenswert, wenn an Busterminals Einrichtungen für behinderte Fahrgäste zur Verfügung stünden (v.a. behindertengerechte Toiletten). Allerdings ist hierbei zu beachten, dass oftmals auch Fahrgäste an Haltestellen außerhalb von Busterminals aufgenommen werden, hier können mit Sicherheit keine entsprechenden Einrichtungen vorgehalten werden.

Frage 26: Welche Umrüstungen/Anpassungen wären an Reisebusterminals erforderlich, um Personen mit eingeschränkter Mobilität angemessene Hilfe leisten zu können?

Umrüstung oder Anpassung für Personen, die auch im Bus auf den Rollstuhl angewiesen sind, können vernünftiger Weise in normalen Reisebussen nicht vorgenommen werden. Hierfür sind in aller Regel Hublifte sowie besondere Befestigungen im Fahrgastraum des Busses erforderlich, auf Grund dieser Einrichtungen fallen im Regelfall pro Rollstuhlplatz mindestens vier, wahrscheinlich sechs, normale Fahrgastsitzplätze weg. Sollten also entsprechende Einrichtungen in jedem Reisebus vorgehalten werden müssen, könnten Busfahrten auf Grund der dann deutlich geringeren Fahrgastkapazität nicht mehr kostendeckend durchgeführt werden. Hier sei nochmals darauf verwiesen, dass sich Spezialunternehmen insbesondere im touristischen Busverkehr darauf spezialisiert haben, Reisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität durchzuführen, hier sind dann auch entsprechende Plätze für Personen vorgesehen, die auf den Rollstuhl angewiesen sind.

Frage 27: Sollten Organisationen, die Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, danach befragt werden, welche Mängel ihnen im Bus- und Reisebusverkehr bekannt sind?

Ja.

Qualitätsstandards

Frage 28: Müssen EU-weite Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards für den internationalen Reisebusverkehr festgelegt werden? Oder sollten die Reisebusunternehmen aufgefordert werden, öffentliche Qualitätsstandards für den internationalen Verkehr zu entwickeln?

EU-weite Qualitäts- und Zuverlässigkeitsstandards für den internationalen Reisebusverkehr sind überflüssig. Wichtig ist, dass die einzelnen Mitgliedsstaaten durch konsequente Überwachung dafür sorgen, dass die entsprechenden Vorschriften hinsichtlich der technischen Sicherheit der Fahrzeuge eingehalten werden. Im weiteren sollte konsequent darauf geachtet werden, dass die Arbeits-, Schicht- und Lenkzeitvorschriften für das Fahrpersonal eingehalten werden.

Darüber hinaus hat der VDV z.B. 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. Derartigen freiwilligen Selbstverpflichtungen ist eindeutig der Vorzug zu geben.

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

Eine Festlegung und Überwachung von Qualitätsstandards ist überflüssig und bedeutet nur

zusätzliche Bürokratie (Vgl. Frage 28). Diese Funktion übernimmt der Markt wesentlich besser, da qualitativ schlechtere Angebote auf Dauer nicht am Markt bestehen können.

Frage 30: Welche maßgeblichen Leistungsindikatoren sollten von Reisebusunternehmen gemessen und veröffentlicht werden? Ist die folgende Liste von Qualitätsstandards angemessen?

Vgl. Antwort zu den Fragen 28/29.

Angaben zu Komfort und Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind sinnvoll und werden i.d.R. heute schon veröffentlicht, ohne dass dies speziell geregelt werden müsste.

Informationspflichten

Frage 31: Welche Transportbedingungen sollten mindestens auf dem Fahrschein abgedruckt sein?

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 den Fahrscheinen allgemeine Transportbedingungen beigelegt werden?

Vgl. Antwort zu Fragen 31

Frage 33: Wie könnte der Zugang zu Informationen über Transportbedingungen und Fahrpreise verbessert werden?

Die Informationsmöglichkeiten über die Beförderungsbedingungen und Fahrpreise haben sich in den letzten Jahren durch das Internet extrem verbessert, da mittlerweile fast alle Verkehrsunternehmen diese Informationen auf ihren Internetseiten anbieten. Unbenommen davon sind natürlich die Wege über werbliche Maßnahmen (z.B. Fahrplanflyer, Plakate etc.) oder auch der direkte telefonische Kontakt. Demgemäß wird hier kein gesetzgeberischer Handlungsbedarf gesehen.

Frage 34: Wie sollten Informationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität bereitgestellt werden (Text, Audiounterstützung)?

Die DB AG unternimmt große Anstrengungen, um über die für mobilitätseingeschränkte Menschen nutzbaren Serviceleistungen sachgerecht zu informieren. Die Umsetzung von Broschüren

für andere Medien (Audio-CD/mp3- oder Textversionen via Internet) werden angegangen - Stichwort: Barrierefreies Webdesign). Auch in den Verkehrsstationen stellt die barrierefreie Information und Wegeleitung eine große Herausforderung dar, der wir uns gezielt stellen. Andere Unternehmen, insbesondere im ÖPNV sind hier ebenfalls sehr aktiv..

Frage 35: Sollte bei Pauschalreisen die Identität des Reisebusunternehmens bereits bei Vertragsabschluss oder mit angemessener Frist vor Reisebeginn bekannt gegeben werden?

Bei Pauschalreisen sollte die Identität des Reisebusunternehmens mit angemessener Frist vor Reisebeginn bekannt gegeben werden, d.h. spätestens, wenn dem Kunden die Reiseunterlagen ausgehändigt werden. Dies jedoch immer vorbehaltlich betrieblich bedingter kurzfristiger Änderungen (z.B. benötigten Zusatzkapazitäten etc).

Beschwerdemanagement

Frage 36: Sollte eine EU-weite Regelung für die Behandlung von Beschwerden getroffen werden?

Nein, das sollte den Verkehrsunternehmen 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.

Frage 37: Sollte eine zentrale Beschwerdestelle für den internationalen Reisebusverkehr eingerichtet werden?

Eine zentrale Beschwerdestelle für den internationalen Reisebusverkehr ist überflüssig. Dies würde nur einen bürokratischen Wasserkopf schaffen, der zu unnötigen Kosten führt und eine Verlängerung der Bearbeitung von Beschwerden bedeuten würde.

Frage 38: Wie sollte die maximale Bearbeitungsdauer für eine Beschwerde sein? Sind vier Wochen eine angemessene Frist?

Vgl. Antwort zu Frage 36.

Eine maximale Bearbeitungsdauer von vier Wochen ist oftmals für den internationalen Reisebusverkehr zu kurz, da hier in vielen Fällen Informationen aus dem Ausland von anderen Unternehmen eingeholt werden müssen und Stellungnahmen von Fahrpersonal usw. erforderlich sind, die oftmals nicht ganz kurzfristig beschafft werden können

Frage 39: Wenn eine Beschwerde innerhalb der oben genannten Antwortfrist nicht beantwortet

wird, soll die Beschwerde dann als vom Reisebusunternehmen akzeptiert gelten?

Vgl. Antwort zu Frage 36.

Frage 40: Sollte die Anzahl der bei Bus- und Reisebusunternehmen eingehenden Beschwerden (aufgeschlüsselt nach Kategorien, Bearbeitungszeiten, etc.) veröffentlicht werden?

Vgl. Antwort zu Frage 36

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

Verbraucherorganisationen werden schon heute bei Beschwerden von Verbrauchern, so auch im Reisebusverkehr von Fall zu Fall eingeschaltet. Dies wird auch in Zukunft weiter geschehen.

Frage 42: Sollte es obligatorische Konsultationen zwischen Verbraucherorganisationen und Reisebusunternehmen geben? Wenn ja, welche Themen sollten dabei behandelt werden (z. B. Untersuchung von Beschwerden, die von den Reisebusunternehmen nicht zufrieden stellend behandelt wurden, Konsultation bei Änderungen der Fahrpläne, Tarife, Transportbedingungen, Fahrgastrechte)?

Konsultationen zwischen Verbraucherschutzorganisationen und Reisebusunternehmen sollten grundsätzlich möglich aber nicht obligatorisch sein. Als Beitrag zur Verbesserung der Qualität kann ein gezielter Austausch zu einzelnen Themen sinnvoll sein, ohne dass obligatorisch regelmäßige Konsultation erforderlich sind.

Frage 43: Welche Praktiken gibt es derzeit in den Mitgliedstaaten hinsichtlich eines freiwilligen Beschwerdemanagements? Gibt es Beispiele für Stellen, die von Bus-/Reisebusunternehmen und Verbraucherorganisationen gemeinsam eingerichtet wurden?

In Deutschland gibt es für den Öffentlichen Personennahverkehr eine Ombudsstelle in Bayern (http://www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html).

Frage 44: Würden Verfahren zur außergerichtlichen Einigung, die auf den Kommissionsempfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG basieren, ausreichen?

Eine Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von möglichen Streitfällen ist nicht notwendig. Wenn überhaupt, kann diese jedoch ausschließlich auf regionaler bzw. nationaler Ebene sinnvoll sein. In Deutschland ist zum 1. Dezember 2004 auf Initiative der Bundesregierung die verkehrsträgerübergreifende (Zug, Bus, Flugzeug und Schiff) Schlichtungsstelle Mobilität eingerichtet wor-

den. Diese ist als dreijähriges Pilotprojekt angelegt und vermittelt in allen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen bevor es zum Rechtsstreit kommt. Die Ergebnisse dieses Piloten sollten auf alle Fälle abgewartet werden, bevor weiterführende Maßnahmen ergriffen werden.

Frage 45: Was wäre die geeignetste Form einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, um Beschwerden in diesem Bereich zu behandeln?

Nach Erfahrungen unserer Unternehmen im Buslinienfernverkehr werden 99% aller Beschwerden außergerichtlich beigelegt. Dies geschieht zumeist auf Grund kulanter Handhabung und Regelung der Beschwerden durch die Busunternehmen.

Darüber hinaus verweisen wir auf die Antwort zu Frage 44.

Frage 46: Welche Erfahrungen haben Sie mit der Selbstregulierung der Kunden-/Fahrgastrechte auf nationaler Ebene?

Generell sind Beschwerden und Beschwerdeansatzpunkte im Busfernverkehr sehr selten und werden stets umgehend und kulant im Sinne des Fahrgastes behandelt, da der Fahrgast im Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns steht und jedes Unternehmen bemüht sein sollte, den Fahrgast auch in Zukunft an das Unternehmen zu binden. Entsprechend kulant werden im Regelfall berechnete Beschwerden behandelt.

Selbstregulierung

Frage 47: Wie sollte die Europäische Kommission die Reisebusunternehmen zu Selbstregulierungsmodellen, die auf eine Verbesserung der Fahrgastrechte abzielen, ermutigen?

Selbstregulierungsmodelle sollten über die entsprechenden Branchenverbände erarbeitet und in den Markt auf freiwilliger Basis gestellt werden.

Frage 48: In welchem Ausmaß sollten sich Fahrgäste auf freiwillige Verpflichtungen von Bus-/Reisebusunternehmen verlassen müssen?

Gegebenenfalls können dann die Unternehmen durch eine freiwillige Verpflichtung, die in den entsprechenden Fahrplanunterlagen oder in Reisekatalogen/Internet veröffentlicht wird, darauf hinweisen, dass sie sich dieser freiwilligen Selbstverpflichtung unterworfen haben.

Integrierter Fahrscheinverkauf

Frage 49: Was denken Sie über die Aufnahme von Reisebusangeboten in integrierte Fahrscheinsysteme?

Die Aufnahme von Reisebusangeboten in integrierte Fahrscheinsysteme ist über den Markt und

nicht von nationalen oder EU-Behörden zu regeln. Soweit Nachfrage besteht, werden auch die entsprechenden Angebote bereit gestellt werden.