

30. Januar 2006

**Zusammenfassung der bei der Kommission als Antwort
auf das Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen
„Die Rechte von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Omnibusverkehr“
eingegangenen Beiträge**

ACHTUNG

Das vorliegende Dokument legt weder die Position der Kommission dar, die hierdurch nicht gebunden ist, noch legt es die Position fest, die am Ende der Konsultation angenommen werden wird.

Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG	3
2.	ALLGEMEINE BEMERKUNGEN	4
3.	NOTWENDIGKEIT UND REICHWEITE VON GEMEINSCHAFTLICHEN RECHTSVORSCHRIFTEN	5
4.	HAFTUNG DER BETREIBER BEI TOD ODER KÖRPERVERLETZUNG VON FAHRGÄSTEN	9
5.	ANNULLIERUNG, NICHTBEFÖRDERUNG UND REISEUNTERBRECHUNG	13
6.	VERSPÄTUNGEN	14
7.	PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT	16
8.	QUALITÄTSSTANDARDS	20
9.	INFORMATIONSPFLICHTEN	22
10.	BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN	24
11.	SELBSTKONTROLLE	28
12.	INTEGRIERTE FAHRSCHEINSYSTEME.....	29
	ANHANG I: VERZEICHNIS DER MITGLIEDSTAATEN UND SONSTIGER BETEILIGTER KREISE, VON DENEN BEITRÄGE ÜBERMITTELT WURDEN	31
	ANHANG II: HAFTUNGSREGELUNGEN IN AUSGEWÄHLTEN MITGLIEDSTAATEN	34

1. Einleitung

In ihrem Weißbuch „Die Europäische Verkehrspolitik bis 2010: Weichenstellungen für die Zukunft“¹ sprach sich die Europäische Kommission dafür aus, die Rechte der Reisenden in Bezug auf alle Verkehrsträger festzulegen.

In ihrer Mitteilung zur Stärkung der Rechte von Reisenden in der Europäischen Union² vom 16. Februar 2005 stellte die Kommission ein politisches Konzept zur Diskussion, wie die Maßnahmen zum Schutz von Reisenden über den Luftverkehr hinaus auf alle übrigen Verkehrsträger ausgeweitet werden könnten. Sie verpflichtete sich, im Laufe des Jahres 2005 zu prüfen, wie die Rechte der Reisenden im grenzüberschreitenden Omnibusverkehr am besten gestärkt und geschützt werden können.

Zu diesem Zweck leitete die Kommission im Juli 2005 eine öffentliche Konsultation der Mitgliedstaaten und weiterer beteiligter Kreise ein. Das vorliegende Dokument enthält eine Zusammenfassung der Antworten auf die einzelnen Fragen der zwischenzeitlich abgeschlossenen Konsultation.

Bei der Kommission gingen 57 Rückläufe zu dem Arbeitsdokument ein, die wie folgt unterteilt werden können:

- Regierungen der Mitgliedstaaten (14)
- Europäische Organisationen (12)
- einzelstaatliche Organisationen (20)
- Unternehmen (9)
- Sonstige (2)

¹ KOM(2001) 370 endg.

² KOM(2005) 46 endg.

2. Allgemeine Bemerkungen

In dem vorliegenden Dokument werden die eingegangenen Antworten zusammenfassend dargestellt. Aus den einzelnen Beiträgen werden die folgenden allgemeinen Aspekte deutlich:

Im Gegensatz zu anderen Verkehrsträgern bestehen für den Bereich des Omnibusverkehrs weder gemeinschaftliche Rechtsvorschriften noch internationale Vereinbarungen (mit Ausnahme des von drei Mitgliedstaaten ratifizierten UN-ECE CVR). Bei der Auswertung der eingegangenen Beiträge wurden unter den Mitgliedstaaten beträchtliche Unterschiede beim Schutz von Fahrgästen im Omnibusverkehr deutlich. Der Schutz der Fahrgäste variiert von Land zu Land, je nach dem durch die einzelstaatlichen Rechtsvorschriften vorgegebenen Schutzniveau, beispielhaften Praktiken und von den Betreibern freiwillig eingegangenen Verpflichtungen. Wenngleich der Kommission keine Schilderung der Sachlage in allen Mitgliedstaaten vorliegt, ist davon auszugehen, dass sich durch die fehlenden Mitgliedstaaten das allgemeine Bild eines unterschiedlichen Schutzniveaus für Reisende nicht grundsätzlich verändern würde.

In zahlreichen Beiträgen wurde die Kommission auf die spezifischen Besonderheiten aufmerksam gemacht, die den Omnibusverkehrssektor von anderen Verkehrsträgern unterscheiden. In diesem Zusammenhang wurde eine ganze Reihe von Faktoren angesprochen, durch die sich dieser Verkehrsträger vom Luft- und vom Schienenverkehr abhebt: Die Infrastruktur ist nicht Eigentum der Betreiber, die auch keine vertraglichen Beziehungen zu den Infrastrukturbetreibern unterhalten; es gibt eine größere Zahl von Faktoren, die Verspätungen und Reiseunterbrechungen verursachen können (z. B. Verkehrsstaus, Verkehrs- und Grenzkontrollen sowie Wartezeiten an den Grenzen); bei den Dienstleistern handelt es sich überwiegend um kleine und mittlere Unternehmen mit begrenzten finanziellen Mitteln; der lokale und regionale Omnibusverkehr spielt eine besondere Rolle und dieser Verkehrsträger steht bei der Erbringung der Dienstleistungen dicht am Endverbraucher, passt sich rasch den Bedürfnissen der Fahrgäste an und bietet spezielle Dienstleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Aus den eingegangenen Beiträgen wird eine klare Trennung zwischen den Omnibusbetreibern und deren Vereinigungen und Verbänden auf der einen und den Verbraucherverbänden 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. Die Regierungen der Mitgliedstaaten sprachen sich in ihren Antworten mehrheitlich für eine weitere Stärkung des Schutzes der Fahrgäste im Omnibussektor aus. Es wurde aber auch mit großer Deutlichkeit Besorgnis hinsichtlich der wirtschaftlichen und organisatorischen Struktur der Branche geäußert, und hinsichtlich des Umfangs von Regulierungsmaßnahmen und der Einbeziehung oder Nichteinbeziehung bestimmter Arten von Diensten, insbesondere im lokalen und regionalen Verkehr, bestand keine Einigkeit.

Nach Auffassung der Verbraucherverbände reicht das Niveau des Verbraucherschutzes bei weitem noch nicht aus. Ihrer Meinung nach sind die derzeitigen Initiativen zur Selbstkontrolle und für freiwillige Verpflichtungen zwar aus Verbrauchersicht positiv zu beurteilen, sind jedoch wegen ihrer fehlenden Rechtsverbindlichkeit keinesfalls ausreichend. Die Verbraucherverbände sind der Überzeugung, dass Fahrgäste im Omnibusverkehr

grundsätzlich den gleichen Schutz genießen sollten wie Reisende anderer Verkehrsträger, was bislang nicht der Fall ist.

Auf großes Interesse stößt allgemein das Thema „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ im Omnibusverkehr. Zu dieser Thematik gingen teilweise sehr detaillierte Antworten ein, an denen sich ablesen lässt, dass über die Lösung dieses Problems vielerorts konstruktiv nachgedacht wird. Einigkeit über die Größenordnung des Problems und die Mittel und Wege, mit denen hier Abhilfe geschaffen werden kann, bestand allerdings nicht. Verschiedene Betreiber verwiesen auf die erhöhten Kosten und die Einschränkungen hinsichtlich der 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.

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 aufgegriffen worden sei – entweder im Rahmen einzelstaatlicher Rechtsvorschriften oder in Form freiwilliger Verpflichtungen, die die Betreiber eingegangen seien. Verschiedene Mitgliedstaaten äußerten sich auch besorgt dahingehend, dass eine erhöhte Belastung durch Regulierungsmaßnahmen in Form steigender Fahrpreise an die Verbraucher weitergegeben werden könnte. Dies gelte es insbesondere bei der Erarbeitung eines Entwurfs für einen Legislativvorschlag zu berücksichtigen. Außerdem wurden Bedenken vorgebracht, dass sich Bestimmungen über Entschädigung bei Verspätungen nachteilig auf die Sicherheit auswirken könnten. Eine ganze Anzahl der Befragten sprach sich stattdessen für Maßnahmen zur Vereinfachung, Harmonisierung und besseren Anwendung bestehender Vorschriften aus.

Nachstehend die Zusammenfassung der Antworten zu den einzelnen Fragegruppen des Fragebogens, der dem Konsultationspapier beigelegt war.

3. Notwendigkeit und Reichweite von gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften

Frage 1: *Sind Sie – angesichts der Tatsache, dass Reisende bei anderen Verkehrsträgern in den Genuss zahlreicher Rechte nach internationalen Vorschriften und Gemeinschaftsbestimmungen kommen, die Omnibusfahrgästen verwehrt bleiben – der Meinung, dass in Bezug auf den Schutz der Rechte der Fahrgäste die Gleichbehandlung der Omnibusbetreiber in allen Mitgliedstaaten sichergestellt werden sollte (Schaffung gleicher Wettbewerbschancen)?*

Die meisten Mitgliedstaaten sind dafür, für gleiche Wettbewerbschancen unter den Omnibusbetreibern zu sorgen, ebenso Verbraucherverbände und Fachorganisationen. Zahlreiche Omnibusbetreiber und deren berufsständische Organisationen und Verbände sehen hingegen keine Notwendigkeit für eine EU-weite Regulierung auf diesem Gebiet.

Die Mehrzahl der Befragten spricht sich dafür aus, einheitliche Wettbewerbschancen für die Omnibusbetreiber in allen Mitgliedstaaten zu schaffen. Es existieren zwar vereinzelt bereits einzelstaatliche und lokale rechtliche Rahmenvorgaben für den Schutz von Fahrgästen, doch sind diese Regelungen innerhalb der EU und selbst in den Mitgliedstaaten uneinheitlich und lückenhaft. Darüber hinaus besteht der Eindruck, dass es in den Mitgliedstaaten an geeigneten Rechtsvorschriften fehlt und dass daher auf EU-Ebene Mindestrechte festgelegt werden

müssen um zu verhindern, dass sich die Rechte auf einzelstaatlicher Ebene uneinheitlich weiterentwickeln. Es wurde hervorgehoben, dass Omnibusfahrgäste, darunter auch Personen mit eingeschränkter Mobilität, zu den wirtschaftlich schwächsten Mitgliedern der Gesellschaft zählen. Allgemein herrschte die Auffassung vor, dass das Thema auf EU-Ebene behandelt und dass dabei der neueste Stand des *Acquis* ebenso wie die auf nationaler Ebene erreichten Fortschritte berücksichtigt werden müsste. Ein Mitgliedstaat schlug vor, die Bestimmungen des Übereinkommens über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßenpersonen- und -gepäckverkehr (CVR) der Wirtschaftskommission der Vereinten Nationen für Europa könnten in gewissem Umfang in zukünftige EU-Rechtsvorschriften aufgenommen werden. Ein Mitgliedstaat vertritt die Ansicht, dass die Annahme von Mindestvorschriften auf EU-Ebene einen positiven Effekt auf Sicherheit und Rechte der Fahrgäste haben könnte. Solange attraktivere Regelungen für die Verbraucher fehlten, würden Rechte und Pflichten der Fahrgäste durch einen rechtlichen Mindestrahmen geregelt.

In einer Antwort wird hervorgehoben, dass dieser Grundsatz auch auf Betreiber aus Drittstaaten ausgeweitet werden sollte und dass Gleichbehandlung konsequenterweise auch bedeute, den Omnibussektor in Bezug auf Steuern und Abgaben mit anderen Verkehrsträgern gleichzustellen.

Es wurde vorgebracht, dass die Beförderungspreise für die Verbraucher nicht steigen dürften und dass ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Verbraucherschutz und wirtschaftlichen Interessen angestrebt werden müsse. Auch das Konzept des „level playing field“ bzw. der gleichen Wettbewerbschancen wurde erörtert. Zwischen den Rechten bei verschiedenen Verkehrsträgern müsse Einheitlichkeit hergestellt werden, was allerdings nicht in jedem Fall möglich sei. Die Infrastruktur wird nicht von den Omnibusbetreibern kontrolliert, daher sind sie auch nicht in der Lage, vom Infrastrukturbetreiber Ausgleichszahlungen bei Verspätungen einzufordern. Für Omnibusfahrten, die Teil einer Pauschalreise sind, gelten besondere Vorschriften (Richtlinie 90/314/EWG).

Hervorgehoben wurde auch, dass regionale Unterschiede nicht ignoriert werden dürfen; für den Personennahverkehr reichen allgemeine Mindeststandards aus, auf diesem Gebiet sollte die EU daher den Grundsatz der Subsidiarität wahren und entsprechenden Ermessensspielraum für einzelstaatliche Rechtsvorschriften lassen.

Ein Mitgliedstaat rät dazu, die spezifischen Besonderheiten des Verkehrsträgers zu berücksichtigen: Bei den Betreibern handelt es sich meist um kleine und mittlere Unternehmen mit begrenzten finanziellen Mitteln, daher dürfen die Maßnahmen für die Unternehmen nicht existenzgefährdend und sie dürfen auch nicht zu Erhöhungen der Beförderungsentgelte führen, die für die Verbraucher nicht mehr bezahlbar sind.

Unter keinen Umständen darf die geplante Regulierung mehr Bürokratie nach sich ziehen. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass die Anforderungen für den Nahverkehr (Fahrzeuge, Infrastruktur und Finanzierung) weiterhin der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten unterstellt bleiben sollten.

Die Befragten, die sich gegen den Vorschlag aussprachen, verwiesen darauf, dass Omnibusbetreiber bereits auf freiwilliger Basis eine Vielzahl von Rechten einräumten (z. B. barrierefreier Zugang, Qualitätsstandards, Bearbeitung von Beschwerden und Unterrichtung), während weitere Rechte in einzelstaatlichen, Gemeinschafts- oder internationalen Rechtsvorschriften verankert seien. Eine Notwendigkeit für zusätzliche

Regulierungsmaßnahmen, die zusätzliche Belastungen mit sich brächten, wird daher nicht gesehen. Vereinfachung, Harmonisierung, die Durchsetzung von Vorschriften und Selbstkontrolle müssten Vorrang haben. Nach Auffassung dieser Befragten sollten – da der Omnibusmarkt sehr rasch auf die unmittelbaren Bedürfnisse der Endverbraucher reagiere – statt rechtsverbindlicher Maßnahmen Anreize für freiwilliges Handeln und freiwillige Verpflichtungen geschaffen werden. Zudem wurde die Meinung vertreten, dass bei einer EU-einheitlichen Regulierung die spezifischen Erfordernisse der Mitgliedstaaten wie unterschiedliche Beförderungsentgelte wegen der Kostenstrukturen, unterschiedlichen Qualitätsstandards usw. nicht berücksichtigt würden.

Es wurde auch daran erinnert, dass bei allen Vorschlägen vonseiten der EU die Wettbewerbsfähigkeit im Sinne der Lissabonner Strategie gebührend berücksichtigt werden müsse und dass keine höheren Kosten und mehr Bürokratie entstehen dürften.

Weiter wurde angeführt, die Rechte der Fahrgäste müssten den wirtschaftlichen und technischen Anforderungen des Verkehrsträgers angepasst werden, es gebe auch andere gangbare Alternativen zum Omnibusverkehr, wie Privat-Pkw und Bahn.

Frage 2: *Sollte dies auf EU-Ebene geschehen? Auf welche Weise ließe sich dieses Ziel möglichst kostengünstig verwirklichen?*

Die meisten Mitgliedstaaten sprechen sich für Maßnahmen auf EU-Ebene aus, ebenso Verbraucherverbände und Fachorganisationen. Sehr viele Omnibusbetreiber und deren berufsständische Organisationen und Verbände sehen hingegen keine Notwendigkeit für gemeinschaftliche Rechtsvorschriften auf diesem Gebiet.

Was die kostengünstigste Möglichkeit anbelangt, wird eine Verordnung oder eine Richtlinie bevorzugt. Diejenigen, die einer Verordnung den Vorzug geben, sind der Meinung, dass damit eine durchgängige und einheitliche Anwendung in der gesamten EU erreicht würde, während die Richtlinienbefürworter argumentieren, eine Richtlinie würde den unterschiedlichen Wirtschafts- und Branchenstrukturen in den Mitgliedstaaten Rechnung tragen und die Möglichkeit der Wahl der geeignetsten Mittel und Wege zur Verwirklichung des Ziels offen lassen. Ein Mitgliedstaat führte an, dass auch verbindliche Maßnahmen für Drittländer in Betracht gezogen werden sollten (Interbus, AETR oder ASOR).

Frage 3: *Sollte die Regulierung nur grenzüberschreitende Verkehrsdienste betreffen, während die Dienste im jeweiligen Land weiterhin der Zuständigkeit der einzelnen Mitgliedstaaten unterstellt bleiben?*

Die große Mehrheit der Mitgliedstaaten, die die Frage beantworteten, sprechen ist dafür aus, nur grenzüberschreitende Verkehrsdienste zu regulieren. Die Betreiber und deren Organisationen sind im Prinzip der gleichen Ansicht. Die Verbraucherverbände sind generell der Meinung, dass alle Arten von Diensten erfasst werden sollten, also sowohl grenzüberschreitende als auch inländische Dienste.

Eine leichte Mehrheit sprach sich dafür aus, nur Vorschriften für grenzüberschreitenden Verkehrsdienste zu erlassen. Eine etwas geringere Zahl der Befragten befürwortet den Vorschlag einer Regulierung sowohl von grenzüberschreitenden als auch innerstaatlichen Diensten. Sie halten es für besser, nur einen einheitlichen Satz an Vorschriften aufzustellen, die einzuhalten sind (durch gesonderte Regelungen wird das Reisen kompliziert und die

Verantwortlichkeit der Unternehmer unübersichtlich). Durch eine entsprechende Regelung würde das Vertrauen in Omnibusdienste als sicheres, gut zugängliches und bezahlbares Verkehrsmittel wachsen. Auch die Dienste im Inland müssten an einen genau festgelegten Bestand an qualitativ anspruchsvollen Standards angepasst werden. Aus den Antworten geht hervor, dass für die Fahrgäste während der gesamten Fahrt genau die gleichen Konditionen gelten müssten, unabhängig davon, in welchem Land sich der Bus gerade befinde oder welches das Zielland sei.

Das Thema der Fahrten von einem EU-Mitgliedstaat in ein Drittland und die mögliche Durchsetzung der Rechte der Fahrgäste wurde ebenfalls angesprochen.

Ein Großteil der Befragten sprach sich unter Berufung auf das Subsidiaritätsprinzip und Titel V EG-Vertrag, der sich nur auf internationale Dienste bezieht, dafür aus, innerstaatliche Dienste auszunehmen. Ein weiterer Vorschlag geht dahin, inländische Personenverkehrsdienste, die von öffentlichen Behörden organisiert werden, ebenfalls vom Anwendungsbereich der Harmonisierung auszunehmen. Es wurde argumentiert, dass die Regulierung inländischer Dienste nicht mit dem Grundsatz der Subsidiarität, der Angemessenheit und der Verantwortlichkeit für die Umsetzung von Zielen im Einklang stehe. Auch regionale Unterschiede dürften nicht ignoriert werden.

Es wurden auch Stimmen laut, die eine Einschränkung des Anwendungsbereichs einer künftigen Regulierung forderten. So wurde vorgeschlagen, bestimmte Dienste vom Anwendungsbereich der Regulierung auszunehmen: Innerstädtische Dienste ebenso wie grenzüberschreitende Dienste über Entfernungen von weniger als 50 km sollten nicht in die Regulierungsmaßnahmen einbezogen werden – durch Regulierungsmaßnahmen, die auf Langstreckenomnibusverkehrsdienste kommerzieller Betreiber abzielten, könnte das wirtschaftliche Gleichgewicht von lokalen und regionalen grenzüberschreitenden Omnibusverkehrsdiensten beeinträchtigt werden, wodurch die Gefahr bestehe, dass derartige Dienste eingestellt würden. In diesem Zusammenhang wurden Omnibusbetreiber in Nordirland, die Fahrten in die und aus der Republik Irland anbieten, als Beispiel genannt. Es wurde betont, dass hier unterschieden werden müsse zwischen öffentlichen Verkehrsdiensten (Regional- und Stadtverkehrsdienste), für die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gelten und die als Dienste im Allgemeininteresse betrieben werden, und internationalen Omnibusverkehrsdiensten, die auf rein kommerzieller Grundlage betrieben werden und für die keine Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes gelten. Diese Unterscheidung wird für notwendig erachtet, um Situationen zu vermeiden, in denen regionale oder lokale Omnibuslinien in Grenzgebieten, die gelegentlich über kurze Strecken hinweg grenzüberschreitend operieren, als „grenzüberschreitender Omnibusverkehr“ zu betrachten wären.

Eine beträchtliche Minderheit der Befragten spricht sich gegen jede Regulierung auf diesem Gebiet aus.

Frage 4: *Sind Rechtsvorschriften notwendig, um die Intermodalität zwischen dem Omnibusverkehr und anderen Verkehrsträgern zu verbessern? Wenn ja, welche speziellen Vorschriften sind dies?*

Die Mehrheit der Mitgliedstaaten lehnt gemeinschaftliche Rechtsvorschriften zu diesem Zweck ab. Diese Auffassung wird von anderen Befragten geteilt, die sich zu dieser Frage geäußert haben.

Im Allgemeinen wird die Intermodalität als sehr begrüßenswertes Ziel betrachtet. Die meisten Befragten sind jedoch der Ansicht, dass spezielle Rechtsvorschriften auf EU-Ebene nicht erforderlich seien. Eine solche Regelung solle durch den Markt entschieden werden oder der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben. Die Befürworter von Rechtsvorschriften gaben an, dass bestimmte Standards, beispielsweise bei der Haftung und Entschädigung, harmonisiert werden müssten, und dass einige Verbesserungen und Erleichterungen im Hinblick auf die Infrastruktur für Busse auf Flughäfen, integrierte Fahrscheinsysteme und Koordinierung der Fahrpläne verschiedener Verkehrsträger erforderlich seien. Von anderen Befragten wurde vorgeschlagen, die Intermodalität auf Verkehrsdienste im Inland zu beschränken. In einer Antwort wurde die Einrichtung einer Arbeitsgruppe zur Prüfung dieser Frage empfohlen.

4. Haftung der Betreiber bei Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen

Frage 5: *Werden bei der bereits bestehenden Versicherungspflicht die Bedürfnisse von Fahrgästen im grenzüberschreitenden Reisebusverkehr ausreichend berücksichtigt? Sollten die Verfahren zur Unterstützung von Fahrgästen bei Körperverletzung oder Tod verbessert werden?*

Eine Hälfte der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, beantwortete diese Frage mit Ja, die andere mit Nein.

Einige der Befragten halten die bestehenden Versicherungssysteme für ausreichend. Die Mehrheit der Betreiber bewertet die derzeitigen Regelungen als angemessen. Andere teilen diese Meinung nicht und erklären, dass dieses System EU-weit harmonisiert werden sollte und grundsätzlich dieselben Regelungen wie für den Eisenbahn- und Luftverkehr gelten sollten.

Der in den Kraftfahrzeughaftpflicht-Richtlinien festgelegte Versicherungsschutz wird als unzureichend angesehen – wenn sich die Mitgliedstaaten für einen Mindestversicherungsschutz von 5 Mio. Euro entscheiden, könnte der Versicherungsschutz für den einzelnen Reisenden sehr gering ausfallen, beispielsweise beim Unfall eines Reisebusses mit 50 Fahrgästen. Ein höherer Mindestversicherungsschutz sei dringend erforderlich – bei Körperverletzung oder Tod im grenzüberschreitenden Verkehr müsse der Versicherungsschutz unbegrenzt sein. Generell würden die Befragten in dieser Gruppe eine EU-weite Harmonisierung der geltenden Regelungen bei Körperverletzungen von Fahrgästen begrüßen.

Einige der Befragten regten an, dass Konsultationen mit Versicherungsunternehmen durchgeführt werden sollten, um die bereits bestehenden Versicherungen berücksichtigen zu können oder dass die Kraftfahrzeug-Haftpflicht als Grundlage für etwaige Regelungen herangezogen werden sollte. Ein Mitgliedstaat erklärte, er würde eine Studie über Haftungsregelungen in der EU als ersten Schritt zu einer einheitlichen Regelung dieses Bereichs begrüßen.

Frage 6: *Sollte eine vergleichbare Haftungsregelung wie im Luft-, Eisenbahn- und Seeverkehr gelten?*

Die große Mehrheit der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, ist für eine vergleichbare Haftungsregelung wie bei anderen Verkehrsträgern. Die Befragten betonen, dass diese Frage unter Berücksichtigung der speziellen betrieblichen Umstände geprüft werden müsse und eine kritische Analyse der Wirksamkeit und der wirtschaftlichen Folgen von Haftungsregelungen anderer Verkehrsträger durchgeführt werden sollte. Einige waren allerdings der Meinung, dass die vorgeschlagene Regelung an die wirtschaftlichen und organisatorischen Gegebenheiten des Verkehrsträgers angepasst werden sollte. Ein Mitgliedstaat wies außerdem darauf hin, dass die im dritten Eisenbahnpaket vorgeschlagene Regelung nicht geeignet sei, da sie einen geringeren Schutz für Straßenverkehrsoffer vorsehe als die geltenden innerstaatliche Rechtsvorschriften.

Ein kleiner Teil der Befragten lehnt diesen Vorschlag ab. Ihrer Ansicht nach sollte nicht in jedem Fall eine Mindestentschädigung gewährt werden. Vor dem Hintergrund einiger innerstaatlicher Rechtsvorschriften sei eine gesetzliche Regelung völlig überflüssig.

Frage 7: *Wenn ja, bis zu welchem Betrag sollten Reisebusbetreiber keine Einwendungen gegen Schadenersatzforderungen bei Tod oder Körperverletzung erheben können?*

Zu dem Betrag, bis zu dem Betreibern keine Einwendungen gegen Schadenersatzforderungen bei Tod oder Körperverletzung gestattet werden sollten, wurden mehrere Vorschläge vorgelegt:

- derselbe Betrag wie bei anderen Verkehrsträgern;
- ein Betrag, der mindestens den Kosten für den Rücktransport entspricht;
- 100 000 SZR – gemäß den Verordnungen (EG) Nr. 2027/97 und (EG) Nr. 889/2002;
- 100 000 SZR – sinnvoll ist eine Kombination aus verschuldensunabhängiger Haftung (Höchstgrenze) und unbeschränkter Haftung bei angeblichem Fehlverhalten oder Fahrlässigkeit;
- 12 000 EUR;
- verschuldensunabhängige Haftung – Grenze entsprechend der Schwere der erlittenen Körperverletzung – ohne Nachweis eines Fehlverhaltens des Betreibers bei schwerer Körperverletzung oder Tod.

Einige Mitgliedstaaten berichteten, dieser Bereich sei durch innerstaatliche Rechtsvorschriften geregelt. Die Einführung einer solchen Regelung stünde nicht im Einklang mit den Bestimmungen der einzelstaatlichen Vorschriften.

Ein kleiner Teil der Befragten lehnt diesen Vorschlag ab.

Frage 8: *Welcher Vorschuss sollte bei Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen geleistet werden?*

Zur Höhe des Vorschusses wurden mehrere Vorschläge vorgelegt:

- der Betrag sollte ausreichen, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken – ähnlich wie bei anderen Verkehrsträgern;
- 16 000 EUR bei schwerer Körperverletzung oder in Fällen, in denen die endgültige Entschädigung diese Summe voraussichtlich übersteigen wird;

- 5 000 EUR – dies stellt keine Haftungsanerkennung dar und der Reisebusbetreiber oder die Versicherungsgesellschaft kann unter bestimmten Bedingungen eine Rückzahlung verlangen;
- die für den Luftverkehr festgelegten Beträge sollten übernommen werden – 16 000 SZR verknüpft mit verschuldensunabhängiger Haftung –, schneller und wirksamer Schadenersatz ohne Warten auf Abschlagszahlungen oder endgültige Entscheidungen;
- 50 % der fälligen Schadenersatzzahlung;
- ein Mindestbetrag, der so schnell wie möglich gezahlt werden kann – dies sollte jedoch keine Haftungsanerkennung des Betreibers darstellen.

Ein kleiner Teil der Befragten lehnt diese Pläne ab und verweist darauf, dass die Situation kleiner und mittlerer Unternehmen mit begrenzten finanziellen Mitteln berücksichtigt werden müsse.

Andere halten die bestehenden Rechtsvorschriften für ausreichend.

Frage 9: *Sollten Höchstgrenzen für die Haftung festgelegt werden oder sollte die Haftung unbeschränkt sein?*

Die Mehrheit der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, sprach sich für eine unbeschränkte Haftung aus. Einige schlugen vor, dass die Haftung bei angeblichem Fehlverhalten oder Fahrlässigkeit unbeschränkt sein sollte.

Andere sprachen sich für eine beschränkte Haftung aus und empfahlen folgende Höchstgrenzen: mindestens 25 Mio. EUR, vorzugsweise 50 Mio. EUR oder eine Beschränkung der Haftung auf 100 000 SZR in Fällen, in denen kein Fehlverhalten des Betreibers vorliegt.

Ein Mitgliedstaat weist darauf hin, dass in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung bereits eine Höchstgrenze für den Schadenersatz je Unfall vorgegeben sei. Bei höheren Beträgen könne die Deckung schwierig sein.

Frage 10: *Welche nationalen Haftungsregelungen sollen bei Körperverletzungen gelten, die in einem anderen als dem Mitgliedstaat entstanden sind, in dem die Fahrt angetreten wurde? Sollten die Regelungen des Landes gelten, in dem der Fahrgast die Fahrkarte gekauft hat oder die Regelungen des Herkunfts-, Ziel- oder Transitlandes? Wo sollte der Fahrgast Klage erheben können?*

Zwei Optionen erhielten die größte Unterstützung von den Mitgliedstaaten und anderen Beteiligten: Der Ort, an dem die Fahrkarte gekauft/der Vertrag geschlossen wurde, oder der Wohnsitz des Fahrgastes. Bezogen auf den Wohnsitz des Fahrgastes wurde vorgeschlagen, dass dieser Grundsatz in den allgemeinen Rahmen für die außervertragliche Haftung aufgenommen werden könnte, der im Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über das auf außervertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht („Rom II“) festgelegt ist. Die Verbraucherverbände befürworteten EU-Rechtsvorschriften in diesem Bereich im Allgemeinen. Von den meisten wird gefordert, dass Verbraucher die Möglichkeit erhalten sollten, Beförderungsunternehmen in ihrem Wohnsitzstaat zu verklagen, da jede andere Lösung in der Praxis für den Durchschnittsverbraucher nicht realisierbar sei.

Einer der Befragten plädierte dafür, dass diese Option zumindest in Bezug auf das anzuwendende Recht und den Gerichtsstand bestehen sollte. In einer Antwort wurde alternativ dazu eine beschränkte Wahlmöglichkeit vorgeschlagen zwischen: dem Staat, in dem der Vertrag geschlossen wird, dem Zielort, dem Wohnsitz des Fahrgastes, dem Unfallort und dem Ort, in dem das Beförderungsunternehmen seinen Hauptgeschäftssitz hat.

Nur ein kleiner Teil der Befragten sprach sich für den Unfallort oder den Ort der Hauptniederlassung des Beförderungsunternehmens aus.

Andere sind der Meinung, dass die Frage der Gerichtsbarkeit klar geregelt und keine Änderung erforderlich sei, da das Problem durch die geltenden Gesetze bereits berücksichtigt werde.

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

In dieser Frage vertreten die Mitgliedstaaten und die Beteiligten unterschiedliche Meinungen. Grundsätzlich wird dieses Konzept von den Befragten unterstützt. Einige sind der Ansicht, dass der Schadenersatz ähnlich geregelt werden sollte wie bei anderen Verkehrsträgern, während andere gegen die Einführung einer solchen Regelung sind und darauf verweisen, dass diese Frage in den innerstaatlichen Rechtsvorschriften klar geregelt sei. Einer der Befragten sieht keine Notwendigkeit für eine verschuldensunabhängige Haftung – eine von einem Fehlverhalten oder Fahrlässigkeit unabhängige Haftungsverpflichtung könne ein Schadensrisiko für den Betreiber darstellen.

Frage 12: *Sind besondere Bestimmungen für Mobilitätshilfen erforderlich, die während einer Fahrt verloren gehen oder beschädigt werden?*

Der überwiegende Teil der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, unterstützt den Vorschlag, besondere Bestimmungen für Mobilitätshilfen einzuführen. Es wurde hervorgehoben, dass diese Art von Hilfen nicht mit dem üblichen Reisegepäck zu vergleichen seien. Ihr Verlust könne die gesamten Reisepläne durchkreuzen und zu einem Verlust der Unabhängigkeit sowie erheblichen Kosten für die Reparatur oder den Ersatz der Mobilitätshilfe führen. Einige der Befragten waren der Meinung, dass eine Entschädigung für die gesamten Kosten verlangt werden sollte, die für die Reparatur/den Ersatz und die unverzügliche Bereitstellung eines geeigneten vorübergehenden Ersatzes für die betreffende Mobilitätshilfe entstehen. Einige fordern, die zusätzlichen Kosten für Behinderte und deren Betreuer sollten von der Partei übernommen werden, die für den Verlust oder die Beschädigung verantwortlich sei.

Ein beträchtlicher Teil der Befragten hält es dagegen für sinnvoller, die allgemeinen Bestimmungen auf alle persönliche Gegenstände anzuwenden.

Frage 13: *Welche Haftungsregelungen gelten in Ihrem Land?*

Ungarn, Deutschland, die Tschechische Republik, Litauen, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich haben allgemeine Informationen über die geltenden Haftungsregelungen übermittelt (Einzelheiten und Kommentare der betreffenden Länder siehe Anhang II).

5. Annullierung, Nichtbeförderung und Reiseunterbrechung

Frage 14: *Sollten Fahrgäste Schadenersatz bei Nichtbeförderung und Annullierung einer Reise erhalten? Wenn ja, wie hoch sollte der Mindestentschädigungsbetrag sein?*

Die Mehrheit der Mitgliedstaaten ist der Meinung, dass bei Annullierungen Schadenersatz geleistet werden sollte, aber den meisten sind keine Fälle von Nichtbeförderung bekannt. Behindertenorganisationen berichten jedoch über Fälle, in denen Fahrgäste wegen ihrer Behinderung nicht befördert wurden.

Diejenigen, die obligatorische Ausgleichszahlungen bei Nichtbeförderung oder Annullierung einer Reise ablehnen, verweisen darauf, dass in ihren Ländern derartige Fälle nicht bekannt oder infolge der Flexibilität dieses Verkehrsträgers – bei Bedarf können jederzeit zusätzliche Fahrzeuge eingesetzt werden – äußerst selten seien. Ein weiteres Argument ist, dass der Omnibussektor nicht mit anderen Verkehrsträgern vergleichbar sei: Im Allgemeinen bestehe keine Möglichkeit einer vertraglichen Garantie für die Parameter, die die Nutzung der Straßeninfrastruktur (Verkehr) betreffen; Omnibusbetreiber könnten die verlorene Zeit nicht durch eine Steigerung der Reisegeschwindigkeit aufholen und müssten die Arbeitszeiten der Fahrer einhalten. Diese Forderung sei mit dem Aspekt der Sicherheit nicht vereinbar.

Mehrere Befragte sind der Ansicht, dass dieses Thema auf nationaler Ebene geregelt werden sollte. Einige hoben außerdem hervor, dass Betreiber nicht für Annullierungen, Unterbrechungen infolge von Witterungsbedingungen, Staus usw. verantwortlich gemacht werden könnten.

Die Befürworter dieser Maßnahme schlugen folgende Optionen vor:

- Fahrpreiserstattung + Schadenersatz abhängig von der Dauer der Reise:
0 bis 500 km: 20 EUR, 501 bis 1 000 km: 40 EUR, über 1 000 km: 60 EUR, oder vergleichbarer Schadenersatz wie bei anderen Verkehrsträgern, jedoch abgestimmt auf die jeweiligen Umstände;
- Erstattung des Fahrpreises für noch nicht zurückgelegte Reiseabschnitte und für die bereits zurückgelegten Reiseabschnitte, wenn die Fahrt im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fahrgastes zwecklos geworden ist, und Rückfahrt zum Abfahrtsort, Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung, entweder zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fahrgastes, wenn ein Fehlverhalten vorliegt – als Mindestentschädigung könnte der gezahlte Fahrpreis oder die Erstattung des Ticketpreises festgelegt werden; wenn der Fahrgast einen teureren Anschluss nehmen muss, ist der Aufpreis ebenfalls zu erstatten und es sollten dieselben Regelungen gelten wie für den Eisenbahnverkehr.
- Verbot der Nichtbeförderung: Personen mit Behinderungen darf die Beförderung nicht verweigert werden, sofern die Beförderung keine Gefahr für den Fahrgast darstellt. Ist dies der Fall, sollten alternative Beförderungsmittel angeboten und eine Entschädigung geleistet werden; bei allen anderen Fahrgästen sollte die Nichtbeförderung untersagt werden, außer in Fällen, in denen ein Fahrgast ein Sicherheitsrisiko darstellt;
- alternative Regelungen: eine Entschädigung für Annullierungen ist nicht erforderlich, wenn diese rechtzeitig vor Beginn der Fahrt angekündigt werden – der

Reiseveranstalter sollte für die Fahrgäste eine andere Reisemöglichkeit zu denselben Bedingungen ausfindig machen;

- keine Entschädigung für Annullierungen infolge von Witterungs- und Verkehrsbedingungen.

Einer der Befragten begrüßte die geplante Maßnahme zwar, gab aber zu bedenken, dass diese finanziellen Risiken von den Reisebusbetreibern zweifellos an die Fahrgäste weitergegeben würden. Darüber hinaus könnten größere Betreiber diese zusätzlichen Kosten leichter tragen als kleine Busunternehmen (das heißt, es könnte zu einer Wettbewerbsverzerrung zu Lasten der kleinen und mittleren Unternehmen kommen).

Frage 15: *Sollten Fahrgäste bei einer Reiseunterbrechung angemessene Unterstützungsleistungen erhalten (Hotelunterbringung, Mahlzeiten und Erfrischungen, Telefongespräche)?*

Generell werden Unterstützungsleistungen für Fahrgäste von den Mitgliedstaaten ebenso wie von den Verbraucherorganisationen und einigen Berufsverbänden befürwortet.

Was den Umfang der Verpflichtung zur Unterstützung angeht, gab es unterschiedliche Meinungen: Einige der Befragten machten allgemeine Vorschläge für angemessene Unterstützungsleistungen, bei denen auch die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen berücksichtigt wurde, die entweder von Fall zu Fall, vorab in einem Beförderungsvertrag oder im Rahmen einer freiwilligen Verpflichtung festgelegt werden.

Von der Mehrheit der Befragten wurden weitere Einzelheiten zum Inhalt dieser Verpflichtung genannt: Mahlzeiten, Erfrischungen, Hotelunterbringung, abhängig von der Dauer der Reiseunterbrechung: 0 bis 5 Stunden – Informationen, Erfrischungen und alternative Beförderungsmittel; 5 bis 10 Stunden – zusätzlich ein Imbiss; 10 bis 24 Stunden – zusätzlich Mahlzeiten; über 24 Stunden – zusätzlich Unterbringung gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004. Bei Unterbrechungen von über 2 Stunden, bei denen kein Fehlverhalten oder keine Fahrlässigkeit des Betreibers vorliegt, sollten die Fahrgäste Unterstützung in Form von Erfrischungen, unentgeltlichen Telefongesprächen, und bei längeren Unterbrechungen, Mahlzeiten erhalten.

Einige der Befragten betonten, dass die Pflichten, die sich aus den Rechtsvorschriften zum Schutz der Fahrgastrechte ergeben, beim Beförderungsunternehmen liegen sollten, nicht bei Reisevermittlern und Reiseveranstaltern, da diese bei der Erbringung der Beförderungsleistung nicht anwesend seien und daher viele der Pflichten im Zusammenhang mit der Information und Unterstützung der Fahrgäste nicht erfüllen könnten.

6. Verspätungen

Frage 16: *Sollten Fahrgäste bei Verspätungen Ausgleichsleistungen erhalten?*

Der überwiegende Teil der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, spricht sich für Ausgleichsleistungen bei Verspätungen aus. Einige sind der Meinung, dass der Umfang der Ausgleichsleistungen in einer ähnlichen Größenordnung liegen sollte wie bei anderen Verkehrsträgern und Entschädigungsbestimmungen sich nach der Dauer der betreffenden Leistung und der Dauer der Verspätung sowie nach den mit den von Billigfluggesellschaften angebotenen Preisen vergleichbaren Fahrpreisen für Busreisen richten sollten.

Andere fordern, dass diese Verpflichtung nur unter bestimmte Voraussetzungen gelten solle: die Verantwortung müsse eindeutig beim Omnibusbetreiber liegen (Fehlverhalten oder Fahrlässigkeit). Bei Verkehrsstaus, Straßensperrungen und Grenzkontrollen solle eine Haftung ausgeschlossen werden. Generell müssten folgende Kriterien erfüllt werden: Die Verantwortung für die Verspätung müsse nachgewiesen sein, die Verwaltungskosten sollten nicht höher sein als der Nutzen für die Kunden, es sollten keine weiter gehenden Verpflichtungen als in anderen Branchen bestehen, der Wettbewerb mit dem Individualverkehr dürfe nicht verzerrt werden und es sollten keine untragbaren finanziellen Belastungen entstehen. Einige Befragte äußerten ihre Besorgnis darüber, dass bei verschuldensunabhängiger Haftung die Einhaltung des Fahrplans Vorrang vor der Sicherheit im Straßenverkehr erhalten könnte.

Zwei der Befragten hielten die Festlegung von Beträgen oder Berechnungsmethoden für Ausgleichszahlungen für unangebracht und sprachen sich für einen fallweisen Ansatz aus.

Einige schlugen spezielle Maßnahmen für Personen mit eingeschränkter Mobilität vor, wenn Anschlussverbindungen nicht erreicht würden und es für Menschen mit Behinderungen schwierig sei, geeignete alternative Reisemöglichkeiten zu finden. In diesem Fall müssten alle durch Verspätungen und entgangene Anschlussverbindungen entstandenen zusätzlichen Kosten für die Unterbringung von Behinderten und deren Betreuern von der verantwortlichen Partei getragen werden.

In einer Antwort wurde erklärt, diese Entschädigungsregelung solle nur für den grenzüberschreitenden und den innerstaatlichen Langstreckenverkehr gelten, Regelungen für andere Dienste sollten den Mitgliedstaaten überlassen werden.

Eine große Gruppe der Befragten, die Ausgleichsleistungen ablehnt, verweist auf Infrastrukturprobleme, die eindeutig außerhalb der Kontrolle von Omnibusbetreibern lägen – Straßensperrungen, Umleitungen, Wartezeiten an Grenzen usw. Für Omnibusbetreiber gelten zahlreiche Beschränkungen (Arbeitszeiten, Ruhezeiten und Geschwindigkeitsbegrenzungen). Ein Fahrer dürfe nicht unter Druck stehen, weil er Verspätungen aufholen müsse. Eine Verpflichtung zur Einhaltung des Fahrplans dürfe die Sicherheit im Straßenverkehr nicht beeinträchtigen. Ausgleichsleistungen sollten als Kulanz auf freiwilliger Basis gewährt werden. Einige Befragte erklärten, sie würden eine Regelung durch innerstaatliche Rechtsvorschriften bevorzugen.

Frage 17: *Wenn ja, was wäre eine angemessene Mindestausgleichsleistung (Fahrpreiserstattung, Entschädigung in bar)?*

Von den Befragten wurden verschiedene Optionen für Ausgleichsleistungen und Zahlungsart vorgeschlagen. Zwei Optionen erhielten die größte Unterstützung: 1) Eine Ausgleichszahlung, die sich nach dem Fahrpreis und der Dauer der Verspätung richtet, und 2) ein fester Betrag, der sich nach der Dauer der Verspätung richtet. Von mehreren wurde eine kombinierte Regelung vorgeschlagen, die sowohl auf einem festen Betrag (abhängig von der Verspätung) als auch auf dem Preis des Fahrscheins basiert. Die Mehrheit erklärte, sie gebe einer Ausgleichsregelung basierend auf dem Fahrpreis den Vorzug vor einer Regelung auf der Basis der Verspätungsdauer. Die letztgenannte Option kann unterschiedlich gestaffelt werden, beispielsweise 0 bis 5 Stunden: keine Ausgleichszahlung, 5 bis 10 Stunden: 10 EUR, über 10 Stunden: 20 EUR oder bis zu 2 Stunden: keine Ausgleichszahlung, zwischen 2 und 24 Stunden: 150 EUR usw., wie in der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 festgelegt.

Ein Mitgliedstaat plädiert dafür, die Höhe der Ausgleichsleistung vom Nachweis des entstandenen Schadens abhängig zu machen. Von einem anderen Befragten wurde ein Ansatz vorgeschlagen, der sich nach dem jeweiligen Einzelfall richtet. Außerdem wurde angeregt, dass in Fällen, in denen die Fahrt im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden sei, der gesamte Fahrpreis erstattet werden solle. Bei Annullierungen solle den Fahrgästen eine Umbuchung oder eine Rückzahlung des Fahrpreises angeboten werden.

Was die Zahlungsart von Ausgleichsleistungen anbelangt, sprach sich die Mehrheit für Zahlungen in bar oder für Gutscheine nach Wahl des Fahrgastes aus. Andere hielten die Zahlung in Form von Gutscheinen, die beim nächsten Fahrkartenkauf eingelöst werden können, für geeigneter, um einen Missbrauch dieser Entschädigungsregelung zu verhindern.

Frage 18: *Welche möglichen Gründe/Faktoren sprechen dafür, Reisebusbetreiber von der Erstattungspflicht bei Verspätungen auszunehmen? Reicht es aus, wenn ein Reisebusbetreiber mögliche Verspätungen bei Beginn der Fahrt ankündigt?*

Von den Befragten wurden mehrere Gründe genannt, die dafür sprechen, Reisebusbetreiber von der Erstattungspflicht bei Verspätungen auszunehmen. Die meisten argumentierten, dass Omnibusbetreiber keinen Einfluss auf die Infrastruktur hätten und daher nicht für Verspätungen wegen der Verkehrslage verantwortlich gemacht werden könnten. Generell bestand Übereinstimmung dahingehend, dass Betreiber infolge höherer Gewalt, Wetterverhältnissen, unvorhersehbaren Infrastrukturproblemen sowie Straßen- und Grenzkontrollen ausgenommen werden können. Allerdings wurde von mehreren Befragten eingewandt, dass diese Ausnahmeregelung nicht gelten solle, wenn ein Betreiber mit einer längeren Fahrtdauer hätte rechnen müssen, zum Beispiel bei hohem Verkehrsaufkommen in Stoßzeiten und in anderen Fällen, vorausgesetzt, dass der Betreiber die notwendigen Schritte zur Begrenzung des Schadens unternommen und die Fahrgäste informiert habe.

Was die Information der Fahrgäste über Verspätungen anbelangt, äußerten sich die Befragten zurückhaltender. Im Allgemeinen lasse sich die Dauer einer Verspätung bei Beginn einer Fahrt nicht voraussehen, daher sei jede Information zu Beginn der Reise nur ein Richtwert und entbinde den Betreiber nicht von der Haftung.

Von einem Mitgliedstaat wurde vorgeschlagen, dass Betreiber von der Haftung entbunden werden könnten, wenn die Fahrgäste rechtzeitig vor der geplanten Abfahrt über eine Annullierung oder Verspätung informiert worden seien.

7. Personen mit eingeschränkter Mobilität

Frage 19: *Sollten Reisebusbetreiber zur Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität verpflichtet werden?*

Die Mitgliedstaaten stimmen diesem Vorschlag grundsätzlich zu. Die Verbraucherverbände sind der Auffassung, dass dieser Bereich schnellstmöglich geregelt werden sollte und befürworten eine gesetzliche Regelung auf EU-Ebene ausdrücklich. Die Betreiber halten die bestehenden Regelungen grundsätzlich für ausreichend.

Die Mehrheit der Befragten befürwortet die Einführung einer Verpflichtung zur Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität. Die vorhandenen Busse seien

nicht auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eingerichtet, die wegen ihrer Behinderung häufig an der Benutzung dieses Verkehrsmittels gehindert oder nicht befördert würden. Es besteht Einigkeit darin, dass Personen mit eingeschränkter Mobilität dieselben Rechte wie bei anderen Verkehrsträgern erhalten sollten und dass dieses Thema hohe Priorität hat. Allerdings fallen die Antworten und Vorschläge, wie dieses Ziel erreicht werden kann, unterschiedlich aus. Betont wurde, dass die wirtschaftliche Realisierbarkeit berücksichtigt werden müsse und entsprechende Regelungen nicht zu Fahrpreiserhöhungen führen dürften. Vorrangiges Ziel einer möglichen Regelung auf EU-Ebene solle es sein, die gewünschten Ergebnisse dadurch zu erreichen, dass alle Fahrzeuge bis zu einem bestimmten Zeitpunkt für Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich gemacht werden müssen, nicht dadurch, dass die technischen Merkmale (Niederflurbereiche, Einbau von Hebevorrichtungen usw.) vorgegeben werden, mit denen diese Ergebnisse erreicht werden könnten. In diesem Zusammenhang wurde die Ansicht geäußert, dass die EU auf zu detaillierte Rechtsvorschriften verzichten und stattdessen einen gewissen Spielraum dafür lassen solle, wie die Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität organisiert wird.

Einige der Befragten wiesen darauf hin, dass dieser Bereich bereits durch innerstaatliche Rechtsvorschriften geregelt sei (UK), die vorschreiben, dass neue Fahrzeuge ab dem 1. Januar 2005 rollstuhlgerichtet sein müssen und alle anderen Fahrzeuge im Linienverkehr diese Anforderung je nach Fahrzeugtyp zwischen 2015 und 2020 erfüllen müssen.

Verschiedene Befragte sind der Ansicht, dass weiterhin Raum für Verbesserungen besteht und schlagen die Einbeziehung von Behindertenorganisationen vor, die zusammen mit der Industrie Lösungen erarbeiten könnten, um Fahrzeugbauer und Betreiber zu ermutigen, Fahrzeuge und Ausstattungen anzubieten, die für die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet seien.

In diesem Zusammenhang wurde die Kommission von einer Behindertenorganisation darauf hingewiesen, dass die Behindertenbewegung die Bezeichnung „Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität“ anstelle von „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ vorzieht.

Diejenigen, die sich gegen eine Regelung für diesen Bereich aussprachen erklärten, dass das Problem entweder bereits in Angriff genommen worden sei oder Omnibusse und Reisebusse nicht auf die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität eingerichtet seien. Andere hoben hervor, dass bei allen Maßnahmen, die beschlossen würden, berücksichtigt werden müsse, dass einzelne Busreiseveranstalter die finanziellen Investitionen für grundlegende Infrastrukturänderungen nicht tragen könnten. In einer Antwort wurde erklärt, den Bedürfnissen dieser Personengruppe könne durch gezielte Anstrengungen, die auch andere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Reisen betreffen, Rechnung getragen werden.

Einige der Befragten forderten die Kommission auf, zwischen dem Linienverkehr und dem Gelegenheitsverkehr zu unterscheiden, weil im Gelegenheitsverkehr die notwendigen Anpassungen bereits vorgenommen worden seien und es zahlreiche Spezialunternehmen (die über Know-how, geschultes Personal und geeignete Ausrüstung verfügen) für diesen Bereich gebe. Andere verwiesen auf die Bestimmungen der Richtlinie 2001/85/EG und die Ergebnisse der COST-Studie 349.

In einer Antwort wurde hervorgehoben, dass alle Anstrengungen unternommen werden müssten, um den Wünschen aller Fahrgäste gerecht zu werden. Eine Maßnahme zur

Unterstützung einer bestimmten Fahrgastgruppe dürfe aber die einfache Nutzung für andere Gruppen nicht beeinträchtigen.

Frage 20: *Worin sollte die Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität bestehen?*

Die Liste der vorgeschlagenen Formen der Unterstützung beinhaltet Folgendes:

- Hilfe beim Ein- und Aussteigen
- Betreuung während der Fahrt
- Betreuung am Busbahnhof
- Einladen des Gepäcks
- Reiseinformation im erforderlichen Format
- jederzeitige physische Unterstützung
- Unterstützung bei Einreise-, Zoll- und Sicherheitsformalitäten

Bei allen oben genannten Punkten sollte der Gleichbehandlungsgrundsatz gelten.

Frage 21: *Sollten Reisebusbetreiber zur Beförderung der Ausrüstung (z. B. Rollstühle) von Personen mit eingeschränkter Mobilität verpflichtet werden? Lässt die Konstruktion ihrer Fahrzeuge dies zu?*

Die Mehrheit der Befragten, einschließlich der Mitgliedstaaten, befürwortet eine solche Verpflichtung. Sie erklärten, Mobilitätshilfen sollten befördert werden. Einige schlugen vor, eine verbindliche Quote für den Anteil des Fuhrparks festzulegen, der die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität erfüllen müsse, oder eine Verpflichtung einzuführen, die einen behindertengerechten Zugang zu den Fahrzeugen ab einem bestimmten Zeitpunkt sicherstelle. Verschiedene Befragte sind der Ansicht, dass die Fahrzeughersteller dazu ermutigt werden sollten, bei der Entwicklung neuer Fahrzeuge Behindertengruppen zu konsultieren. Derzeit sollten Mobilitätshilfen in den Gepäckräumen befördert werden. Andere verweisen auf die COST-Studie 349 über die Zugänglichkeit von Reisebussen und Fernverkehrsbussen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, in der das Ausmaß der technischen Probleme deutlich werde.

Ein Teil der Befragten hält den Vorschlag, zumindest kurzfristig, nicht für realisierbar, weil alle oder fast alle Omnibusse ausgetauscht werden müssten, die derzeit in Betrieb seien. Die Beförderung mancher Mobilitätshilfen könne daher nicht garantiert werden. Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten sich in jedem Fall mit dem Betreiber in Verbindung setzen, um eine geeignete Lösung zu finden.

Frage 22: *Sollten Regelungen über Einrichtungen und Unterstützungsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität auch auf den Nahverkehr ausgeweitet werden? Welche Verfahren und Verpflichtungen bestehen derzeit in den Mitgliedstaaten?*

Auf diese Frage gab es unterschiedliche Antworten. Die meisten Mitgliedstaaten geben innerstaatlichen Rechtsvorschriften den Vorzug vor Gemeinschaftsmaßnahmen.

Einerseits verweisen Behindertenorganisationen ausdrücklich darauf, dass der Nahverkehr für die Mobilität der Betroffenen von grundlegender Bedeutung sei. Ein Teil der Organisationen

berichtet, solche Maßnahmen seien in der Gesetzgebung oder von örtlichen Beförderungsunternehmen bereits umgesetzt worden.

Andererseits sind einige der Befragten, in der Mehrzahl Mitgliedstaaten, der Auffassung, dieser Bereich müsse weiterhin der Zuständigkeit der einzelnen Länder überlassen bleiben.

Frage 23: *Sollten Fahrgästen mit kleinen Kindern dieselben Unterstützungsleistungen geboten werden?*

Dieser Grundsatz wird in allen Beiträgen ausdrücklich befürwortet. In der Gesetzgebung mehrerer Mitgliedstaaten ist diese Anforderung bereits umgesetzt worden.

Frage 24: *In welcher Form und wann sollte der Reisebusbetreiber über den Unterstützungsbedarf für Personen mit eingeschränkter Mobilität unterrichtet werden?*

Die meisten der Befragten votierten für einen entsprechenden Hinweis zum Zeitpunkt der Buchung der Reise, andere schlugen eine Frist von 24 Stunden vor Reisebeginn vor. Wenn keine vorherige Unterrichtung erfolge, solle der Betreiber verpflichtet werden, die größtmöglichen Anstrengungen zu unternehmen, um Unterstützung leisten zu können. Ein kleiner Teil der Befragten war der Meinung, dass die Unterrichtung nicht verbindlich vorgeschrieben werden solle oder auf freiwilliger Basis erfolgen solle.

Frage 25: *Sollten weitere zusätzliche Einrichtungen auf Busbahnhöfen vorhanden sein?*

Bis auf zwei der Befragten sind alle der Meinung, dass zusätzliche Einrichtungen notwendig sind. Folgende zusätzliche Einrichtungen werden vorgeschlagen:

- Information: visuelle und akustische Anzeigen und Durchsagen, Beschilderung mit gut erkennbaren Hinweisen und Bildsymbolen sowie tastbare Informationstafeln;
- Zugänglichkeitshilfen: barrierefreier Zugang, Toiletten, Warteräume, Informationsschalter, akustische Informationen über Lautsprecher, Umsteigemöglichkeiten auf andere Verkehrsträger, gekennzeichnete Aufladestationen für elektrische Rollstühle, Sicherheitszonen für Blindenhunde, Parkplätze, Haltestangen, Beleuchtung usw.

Einige der Befragten verwiesen auf innerstaatliche Rechtsvorschriften (UK) oder das Ergebnis der Studie über die Zugänglichkeit von Reisebussen und Fernverkehrsbussen für Personen mit eingeschränkter Mobilität (COST 349).

Frage 26: *Welche Umbauten/Anpassungen könnten auf Busbahnhöfen vorgeschrieben werden, um die erforderliche Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten?*

Die Liste der vorgeschlagenen Anpassungen ist relativ lang und beinhaltet insbesondere folgende Punkte:

- barrierefreier Zugang zur Infrastruktur: Busbahnsteige, Toiletten, Informationsschalter, Gepäckaufbewahrung, Anpassung der Höhe von Münzautomaten;
- Anpassungen bei der Infrastruktur: reservierte Plätze, stufen- und schwellenloser Zugang, Türbreite ≥ 80 cm, behindertengerechte Informations-/Verkaufsschalter, Informationseinrichtungen, vertikale Verbindungen durch Fahrstühle, angepasste

Sitzmöglichkeiten, Cafeteria mit ausreichendem Platz, möglichst geringe Entfernungen, die zu Fuß zurückgelegt werden müssen, geeignete Beschilderung und Beleuchtung, gekennzeichnete Aufladestationen für elektrische Rollstühle;

- Einrichtungen: Fahrstühle, Laufbänder;
- visuelle und akustische Informationen;
- klare Beschilderung;
- taktile Bodenbeläge.

Frage 27: *Sollten Organisationen, die Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, in Konsultationen über sämtliche ermittelten Mängel im Omnibusverkehr einbezogen werden?*

Die Einbeziehung von Organisationen, die Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, wird von einer überwältigenden Mehrheit befürwortet. In einigen Mitgliedstaaten ist dies bereits gesetzlich vorgeschrieben. Nur in einer Antwort wurde dies abgelehnt.

8. Qualitätsstandards

Frage 28: *Ist es notwendig, auf EU-Ebene Standards für Qualität und Zuverlässigkeit im grenzüberschreitenden Reisebusverkehr einzuführen? Oder sollten Reisebusbetreiber verpflichtet werden, öffentliche Qualitätsstandards für grenzüberschreitende Verkehrsdienste zu entwickeln?*

Dazu gibt es unterschiedliche Meinungen, wobei sich Befürworter und Gegner die Waage halten. Die meisten Mitgliedstaaten, die sich mit dieser Frage befasst haben, halten gemeinschaftliche Rechtsvorschriften in diesem Bereich nicht für erforderlich. Diese Auffassung wird von den Betreibern und deren Verbänden geteilt. Die Verbraucherverbände sprechen sich hingegen ausdrücklich für eine gesetzliche Regelung auf EU-Ebene aus.

Diejenigen, die die Einführung von Qualitätsstandards befürworten, sind für eine Regelung auf EU-Ebene. Vorgeschlagen werden mehrere Möglichkeiten, zum Beispiel die Ausarbeitung von Mindestqualitätsstandards, die den technischen Fortschritt berücksichtigen, sowie regelmäßige und systematische Berichte über die Einhaltung dieser Standards. Im Vordergrund solle bei den Qualitätsstandards die Überwachung der Einhaltung stehen, unnötige Bürokratie müsse vermieden werden. Standards sollten als generelle Anforderungen eingeführt werden – oder regelmäßig überprüft werden, wenn sie nicht als generelle Anforderung festgelegt werden – und bei jeder einzelnen Zulassung verlangt werden. Es müsse klar geregelt werden, welche Ausgleichsleistungen Fahrgäste erhalten, wenn die erforderlichen Qualitätsstandards nicht eingehalten werden.

Von einem Mitgliedstaat wird die obligatorische Einführung des Bewertungssystems (Sterne-Kategorien) auf EU-Ebene vorgeschlagen, das für Reisebusse in Frankreich und Belgien angewandt wird.

Die Gegner einer EU-Regelung argumentieren, dass dieser Bereich weiterhin der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben sollte. Sie begründen ihre Haltung damit, dass es bereits innerstaatliche Rechtsvorschriften für diesen Bereich gebe, dass die Selbstkontrolle eine lange Tradition im Bussektor habe und dass den Betreibern daher Anreize zur Erhöhung der Sicherheitsstandards und der Dienstleistungsqualität geboten werden sollten. Entweder sollten diese Standards von den Betreibern entwickelt und

überwacht werden, oder bestehende Standards angewandt werden (internationale Standards, wie beispielsweise ISO 9001 und EN 13816, IRU-Normen, EUROLINES-Normen oder eigene Standards der Betreiber). Es existierten bereits hohe Qualitätsstandards und die Kunden könnten aus einem breiten Angebot das von ihnen gewünschte Qualitätsniveau wählen. In einigen Mitgliedstaaten hätten sich Nachfrage, Angebot und Wettbewerb bereits als wirksame Instrumente zur Regelung von Qualitätsstandards erwiesen. Mehrere Betreiber hätten bereits freiwillige Qualitätsstandards entwickelt, die eingehalten würden – siehe www.beka.de, RAL-Buskomfort (Sterne-Kategorien) und Zertifikate „Sicherheit im Busbetrieb“ (DEKRA).

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

Es wurden verschiedene Methoden zur Überwachung der Einhaltung vorgeschlagen: Als beste Lösung wurde eine nationale Behörde/unabhängige Einrichtung angesehen, die externe Überwachungen durchführt. Folgende weitere Möglichkeiten werden genannt: bestehende Regelungsmechanismen, ergänzt durch eine Rückkopplung der Verbraucher, das Modell, das im Luftverkehr angewandt wird, jährliche Überprüfung des Komforts von Reisebussen, Führung eines Beschwerdebuchs durch den Betreiber, Einführung eines Zertifikats für Qualitätsstandards, oder eine neutrale Einrichtung auf EU-Ebene.

Die übrigen Befragten erklären, dass dieser Bereich weiterhin der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten unterliegen sollte oder dass es dem Markt überlassen werden sollte, Betreiber, die schlechte Qualität anbieten, zu verdrängen.

Ein Mitgliedstaat ist offen für weitere Diskussionen über dieses Thema und will sich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht auf eine bestimmte Position festlegen.

Frage 30: *Welche wesentlichen Leistungsindikatoren sollten bewertet und von Reisebusbetreibern offen gelegt werden? Ist die nachfolgend aufgeführte Liste von Qualitätsstandards ausreichend?*

- *Pünktlichkeit (Abfahrtszeiten, Ankunftszeiten, Pausen während der Fahrt)*
- *Verspätungen*
- *Zufriedenheit der Benutzer*
- *Annullierungen*
- *Reiseunterbrechungen*
- *Komfort*
- *Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität*

Einige der Befragten halten diese Liste für ausreichend. Es wurde betont, dass eine Möglichkeit geschaffen werden sollte, die Standards so objektiv wie möglich zu bewerten und anzupassen. Außerdem müssten eine entsprechende Methode und ein Benchmarking-Verfahren festgelegt werden.

Die Einbeziehung der folgenden neuen Standards wurde jedoch empfohlen:

- Daten über Fahrgastbeschwerden
- Anzahl der Beschwerden, Zufriedenheit mit dem Fahrer/der Fahrweise, Zugänglichkeit von Informationen
- Einrichtungen auf dem Busbahnhof
- Fahrzeugtyp – Motorleistung, Bremsen, Anzahl der Sitzplätze und Sitzabstand, Kopfstützen, Armlehnen, Fußstützen, Innenbeleuchtung, Klimaanlage, Heizung

- Standards für Toiletteneinrichtungen bei Pausen, die während der Fahrt gemacht werden, Verfügbarkeit von Mahlzeiten und Erfrischungen während der Fahrt

Von den Befragten wurde außerdem angeregt, folgende Punkte zu streichen:

- Unterbrechung, Annullierungen und Komfort
- Pünktlichkeit

Einige der Befragten halten die Überwachung dieser Standards für nicht durchführbar und/oder sind der Meinung, dass solche Standards von der Branche selbst entwickelt werden sollten.

9. Informationspflichten

Frage 31: *Welche Beförderungsbedingungen sollten in jedem Fall auf dem Fahrschein angegeben werden?*

Alle Befragten sprechen sich klar für eine angemessene Information der Fahrgäste aus, wobei im Hinblick auf die Mittel und Methoden unterschiedliche Vorschläge gemacht werden. Die Mehrheit der Befragten würde anscheinend ausführlichere Informationen auf den Fahrscheinen befürworten, während von anderen Befragten alternative Möglichkeiten zur Information der Fahrgäste über die Beförderungsbedingungen vorgeschlagen werden.

In den Antworten auf diese Frage wurde vorgeschlagen, dass folgende Beförderungsbedingungen auf dem Fahrschein angegeben werden sollten: Preisangaben, Einzelheiten über die Fahrtstrecke, Informationen über das Beförderungsunternehmen, Informationen über den Zugang zu den Geschäftsbedingungen, Angaben darüber, wo und wie eine Beschwerde eingereicht werden kann, Informationen über Haftungsregelungen, Standardbeförderungsbedingungen und Höhe der Ausgleichszahlungen. Die größte Zustimmung erhielt der Vorschlag, Einzelheiten über die Fahrtstrecke auf dem Fahrschein anzugeben.

Verschiedene Befragte sind der Ansicht, dass dieselben Anforderungen wie im Vorschlag über die Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr festgelegt werden sollten, mit geringfügigen Änderungen und zusätzlichen Informationen über das Fahrzeug, während andere erklären, dass sich die Angaben auf das Wesentliche beschränken und die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen sollten.

Ein Teil der Befragten erklärt, die innerstaatlichen oder EU-Rechtsvorschriften (Verordnung (EWG) Nr. 684/92 zur Einführung gemeinsamer Regeln für den grenzüberschreitenden Personenverkehr mit Kraftomnibussen) böten den Fahrgästen bereits heute die Möglichkeit, sich über die Beförderungsbedingungen zu informieren, deshalb sei keine weitere EU-Verordnung notwendig, die Investitionen (Fahrkartenautomaten) erfordern und die Betreiber stark belasten würde. Nach Ansicht einiger Befragter sollte diese Frage durch innerstaatliche Rechtsvorschriften geregelt werden, es gibt aber auch Stimmen, die eine Klarstellung in diesem Bereich für notwendig halten, weil die derzeitige Situation in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten analysiert werden müsse, bevor die Verfahren harmonisiert werden könnten. Andere sehen keine Notwendigkeit, Informationen über die Vertragsbedingungen auf dem Fahrschein anzugeben, der lediglich als Zahlungsbestätigung diene. Dies würde zusätzliche Investitionen für die Umrüstung von Fahrkartenautomaten erfordern.

Frage 32: *Sollten die Standardbeförderungsbedingungen dem Fahrschein beigelegt werden?*

Die Mehrheit der Befragten, die diese Frage beantwortet haben, hält dies nicht für notwendig. Die meisten Mitgliedstaaten planen keine derartigen Vorschriften, in einigen Mitgliedstaaten wird jedoch über eine entsprechende Regelung nachgedacht. Sie schlagen vor, dass diese Informationen bei den Verkaufsstellen und auf den Busbahnhöfen oder den Websites zugänglich sein sollte und dass die Fahrgäste bei der Buchung einer Reise darüber informiert werden sollten. Mehrere der Befragten sind dafür, dass eine verständliche Kurzfassung beigelegt wird. Einer der Befragten vertritt den Standpunkt, dass dieselben Verpflichtungen gelten sollten wie sie für die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr vorgeschlagen wurden.

Die Befürworter einer solche Maßnahme betonen, dass diese Standardbedingungen in verschiedenen Formaten vorliegen und auf der Rückseite des Fahrscheins abgedruckt werden sollten.

Frage 33: *Wie kann der Zugang zu Informationen über Beförderungsbedingungen und Fahrpreise verbessert werden?*

Die Mehrheit der Befragten, die diese Frage beantwortet haben, nennt folgende Möglichkeiten: Die Informationen sollten auf den Busbahnhöfen, in den Fahrzeugen, im Internet und bei den Verkaufsstellen vorliegen und auf dem Fahrschein sollte angegeben werden, wo sie erhältlich sind. In einer Antwort wird gefordert, dass die Informationen in mehreren Formaten vorliegen müssten, die die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität erfüllen.

Von einem Befragten wird derzeit ein Vorschlag für ein eTEN-Projekt vorbereitet, der einen umfassenden Überblick über die vorhandenen Möglichkeiten bietet.

Andere gaben an, dass sie sich ausführlicher mit diesem Thema befassen und weiter darüber beraten möchten.

Breite Unterstützung wird für verschiedene Kommunikationsmittel, insbesondere das Internet, zum Ausdruck gebracht. Es besteht weitgehende Einigkeit darüber, dass die allgemeinen Bedingungen auf Anfrage und über Websites zugänglich sein sollten, wie dies nach Aussagen der Befragten im Allgemeinen der Fall ist.

Frage 34: *Wie sollten Informationen für Personen mit eingeschränkter Mobilität bereitgestellt werden (schriftliche Form, akustische Unterstützung)?*

Von den Befragten wurden folgende Möglichkeiten genannt: Broschüren und schriftliche Informationen, akustische und visuelle Hinweise, auch in den Bussen, Internet, Verfügbarkeit in den von den Fahrgästen benötigten Formaten, Zugang zu Informationen während der gesamten Reise, barrierefreie Informationsschalter auf den Busbahnhöfen, Verpflichtung, der anderen Partei den Vertragsinhalt ausführlich zu erläutern, sowie geeignete und aussagekräftige Informationen in verständlicher Form. Bei der Verpflichtung zur Information der anderen Vertragspartei sollte eine Behinderung der anderen Partei berücksichtigt werden.

Die Möglichkeit der persönlichen Unterstützung sollte nach Ansicht von einigen Befragten ebenfalls geprüft werden. Andere schlugen vor, die allgemeinen Kanäle zur Information der Öffentlichkeit zu nutzen.

Frage 35: *Sollte bei Pauschalreisen die Identität des Reisebusbetreibers bei Vertragsabschluss oder rechtzeitig vor Beginn der Reise offen gelegt werden?*

In diesem Punkt gehen die Meinungen klar auseinander. Von den Mitgliedstaaten wird eine solche Regelung ebenso begrüßt wie von den Verbraucherverbänden. Die Mehrheit der Befragten betrachtet diese Regelung als Schritt hin zu mehr Transparenz und Wettbewerb, der bewährte Praktiken fördert und den Fahrgästen bewusste Entscheidungen sowie die Wahl anderer Reiseangebote mit einem anderen Reiseveranstalter ermöglicht. Dennoch werden Vorbehalte im Hinblick darauf geäußert, dass diese Verpflichtung für Betreiber gilt, die nicht unter die Richtlinie 90/314/EWG fallen und dass bestimmte Änderungen notwendig sein könnten, um innerhalb einer angemessenen Frist zusätzliche Kapazitäten schaffen zu können.

Die übrigen Befragten, die sich zu dieser Frage geäußert haben, lehnten die Einführung einer solchen, aus ihrer Sicht überflüssigen und nicht praktikablen Verpflichtung, ab. Einige betonen, dass die Gesetzgebung, in der die Anforderungen für die Erbringung von Beförderungsleistungen festgelegt sind, bereits ausreichende Garantien bietet. In diesem Zusammenhang weisen verschiedene Befragte erneut darauf hin, dass die Verantwortung beim Reisebusbetreiber liegen sollte und nicht beim Reisevermittler, wie dies in der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vorgesehen ist.

10. Bearbeitung von Beschwerden

Frage 36: *Sollte ein Mechanismus zur Bearbeitung von Beschwerden auf EU-Ebene geregelt werden?*

Eine große Mehrheit der Mitgliedstaaten stimmt diesem Vorschlag zu. Die Verbraucherverbände begrüßen den Vorschlag ebenfalls, während die Betreiber eher mit Ablehnung reagieren.

Befürworter und Gegner des Vorschlags halten sich im Wesentlichen die Waage. Die Befragten, die für eine Regelung auf EU-Ebene sind, betonen, dass Beförderungsunternehmen verpflichtet werden sollten, Büros/Stellen zur Bearbeitung von Beschwerden einzurichten, die Fahrgäste darüber zu informieren und ein faires, wirksames und transparentes System zu schaffen. In der gesamten EU solle eine einheitliche Regelung gelten mit einem einheitlichen Beschwerdesystem und wirksamen Sanktionen. In einigen Antworten wird die Einrichtung eines Mechanismus zur Bearbeitung von Beschwerden auf EU-Ebene begrüßt, der die Aufgabe hat, Fälle zu bearbeiten, die von den nationalen Mechanismen zur Beschwerdebearbeitung nicht geregelt werden konnten, bewährte Praktiken zu fördern, Meinungsverschiedenheiten zwischen nationalen Beschwerdestellen zu klären, und die Arbeit und Erfahrung nationaler Beschwerdestellen zu überwachen und zu vergleichen. Von einem Mitgliedstaat wurde die Ansicht vertreten, der Mechanismus zur Bearbeitung von Beschwerden solle der Zuständigkeit der Mitgliedstaaten überlassen bleiben, soweit dies innerhalb der in den EU-Rechtsvorschriften festgelegten Grenzen möglich sei. In einer anderen Antwort wurde erklärt, dass nur zentrale Elemente auf EU-Ebene geregelt werden sollten. Darüber hinaus wurde betont, dass ein Zugang zu kostengünstigen und verbraucherfreundlichen Verfahren zur Streitbeilegung erforderlich sei.

Die Gegner einer EU-Regelung machen geltend, dass im Rahmen der innerstaatlichen Rechtsvorschriften bereits wirksame Mechanismen vorhanden sind – beispielsweise das unbürokratische und hochwertige System, das derzeit in Deutschland für den öffentlichen Verkehr eingesetzt wird. Sie verlangen, dass die Zuständigkeit für die Regelung dieser Frage den Mitgliedstaaten überlassen bleiben soll und heben hervor, dass nicht noch mehr Bürokratie geschaffen werden dürfe. Außerdem wird darauf hingewiesen, dass die Bearbeitung von Beschwerden zu den Pflichten der Unternehmen gehört: Sie sollten in ihrem eigenen Interesse kundenorientiert sein, und enge Kontakte zu den Verbrauchern sowie ein lebhafter Wettbewerb trügen zur Entstehung freiwilliger Verpflichtungen bei.

Frage 37: *Sollte eine einheitliche Anlaufstelle für die Bearbeitung von Beschwerden über grenzüberschreitende Verkehrsdienste eingerichtet werden?*

Viele Mitgliedstaaten tendieren zu einer solchen Lösung, andere dagegen lehnen diesen Vorschlag ab.

Auch hier hält sich die Zahl der Befürworter und Gegner nahezu die Waage. Die Befragten, die für eine Anlaufstelle sind, nennen bestimmte Merkmale einer solchen Regelung: Es gäbe eine zentrale Stelle auf EU- oder nationaler Ebene, Beschwerden könnten auf Unternehmensebene bearbeitet, aber von einer nationalen Stelle überwacht werden und im Idealfall könnten Beschwerden im Wohnsitzland des Fahrgastes eingereicht werden. In einer Antwort wurde die Zusammenlegung des Europäischen Netzes für die außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-Netz) mit dem Netz der Europäischen Verbraucherzentren vorgeschlagen, um eine einheitliche Anlaufstelle für Verbraucher zu schaffen, die eine außergerichtliche Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten anstreben. Für den innerstaatlichen Omnibusverkehr sollten die Mitgliedstaaten zur Einführung außergerichtlicher Streitbeilegungsverfahren verpflichtet werden, aber die Vorgehensweise sollte ihnen selbst überlassen bleiben. Ein Mitgliedstaat ist der Meinung, dass diese Lösung eingehender geprüft werden sollte.

Von anderen Befragten wird dieser Vorschlag entschieden abgelehnt. Sie sind sich darin einig, dass die Einrichtung einer Anlaufstelle zur Folge hätte, dass sich das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden verzögert, dass Verwaltungsaufwand entsteht, dass die Kosten steigen, dass zusätzliche Bürokratie geschaffen wird und dass sich die Bearbeitungsdauer verlängert. Sie betonen, dass die nationale Ebene am besten geeignet sei, um die Verfahren festzulegen, die von den Betreibern angewandt werden sollten. Eine außergerichtliche Stelle sei nicht erforderlich – wenn dies der Fall sein sollte, könne eine solche Stelle auf regionaler oder nationaler Ebene eingerichtet werden. Eine Alternative dazu wäre die Einsetzung eines Bürgerbeauftragten oder einer anderen Stelle, bei der Beschwerden bearbeitet werden könnten.

Frage 38: *Welche Frist sollte für die Bearbeitung einer Beschwerde festgelegt werden? Ist eine vierwöchige Frist angemessen?*

Generell wird von den Befragten, die auf diese Frage geantwortet haben, eine vierwöchige Frist für die Bearbeitung von Beschwerden akzeptiert. Von anderen wird eine längere Frist von vier bis zwölf Wochen oder eine je nach Einzelfall unterschiedliche Frist vorgeschlagen. In einer Antwort wurde eine kürzere Frist von zwei Wochen genannt. Die übrigen Befragten waren der Ansicht, dass vier Wochen nicht ausreichen, um Informationen aus anderen Ländern zu beschaffen und dass eine EU-weite Regelung in einigen Fällen zu einer falschen Handhabung führen könne.

In einer Antwort wird darauf hingewiesen, dass die detaillierte Festlegung eines Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden nicht notwendig sei: Fahrgäste, die mit der Bearbeitung von Beschwerden nicht zufrieden seien, könnten diese einfach an die Verbraucherverbände weitergeben.

Frage 39: *Sollte eine Beschwerde als vom Reisebusbetreiber anerkannt gelten, wenn sie innerhalb der oben genannten Frist nicht beantwortet wird?*

In dieser Frage vertreten die Mitgliedstaaten unterschiedliche Meinungen. Die Mehrheit der übrigen Befragten, ebenso wie die Verbraucherverbände, befürworten eine solche Regelung. Aus ihrer Sicht sollte es aber möglich sein, diese Frist auf Verlangen des Unternehmens, oder wenn das Unternehmen stichhaltige Gründe für die Verzögerung vorbringen kann, zu verlängern.

Eine solche Lösung wird von anderen abgelehnt. Ein Mitgliedstaat erklärt, eine Überschreitung der genannten Frist könne das Unternehmen in eine schwierigere Lage bringen, falls der Fahrgast gerichtliche Schritte einleite.

Frage 40: *Sollte die Anzahl der bei Omnibusbetreibern eingegangenen Beschwerden (aufgeschlüsselt nach Kategorie, durchschnittlicher Bearbeitungsdauer einer Beschwerde usw.) veröffentlicht werden?*

Die überwiegende Mehrheit der Befragten lehnt dies ab, da ein Vergleich der Beschwerden zwischen verschiedenen Betreibern derzeit nicht möglich sei und so viele Faktoren eine Rolle spielten (Anzahl der Fahrgäste, Art der Reise usw.), dass eine Statistik nicht alle Fakten wiedergeben könne. Einige der Befragten waren der Meinung, dass solche Informationen von amtlichen Stellen bewertet werden könnten, während andere die Befürchtung äußerten, dass eine Veröffentlichung zu einem Missbrauch durch Mitwettbewerber führen könnte.

Die Befürworter glauben, dass mit dieser Maßnahme die Transparenz erhöht und eine effizientere Überwachung der Dienstleistungsqualität erreicht werden könnte. Ein Mitgliedstaat vertritt den Standpunkt, dass sich die Verpflichtung nur auf den Haftungsmechanismus des Reisebusbetreibers beziehen sollte.

Frage 41: *Welche Rolle sollte den Verbraucherverbänden bei der Bearbeitung individueller Beschwerden zukommen?*

Die Befragten nannten mehrere Beispiele für die Rolle, die Verbraucherverbände übernehmen könnten, beispielsweise die Mitwirkung an alternativen Streitbeilegungsmechanismen, Mediation oder eine unterstützende Rolle.

Viele der Befragten, die sich zu dieser Frage geäußert haben, lehnen jede Mitwirkung der Verbraucherverbände bei der Bearbeitung individueller Beschwerden ab. Andere erklären, diese Frage solle den Mitgliedstaaten überlassen bleiben und bestreiten die Notwendigkeit einer EU-Regelung, da es bereits Beispiele für gut funktionierende nationale und regionale Mechanismen für den öffentlichen Verkehr gebe (beispielsweise in Deutschland).

Frage 42: *Sollte es obligatorische Konsultationen zwischen Verbraucherverbänden und Reisebusbetreibern geben? Wenn ja, welche Bereiche sollten diese Konsultationen umfassen (z. B. Prüfung von Beschwerden, die von Reisebusbetreibern nicht zufrieden stellend*

beantwortet wurden, Konsultation über Änderungen der Fahrpläne, Fahrpreise, Beförderungsbedingungen, Einhaltung der Rechte der Benutzer)?

Hier gibt es ebenfalls unterschiedliche Meinungen. In der Mehrzahl der Antworten wird erklärt, dass keine obligatorischen Konsultationen vorgeschrieben werden sollten. Einige der Befragten fordern eine obligatorische Konsultation bei Entscheidungen, die für Verbraucher relevant sind und Auswirkungen auf ihre Rechte haben, wie zum Beispiel die Festlegung von Qualitätsstandards, die Ausbildung von Personal, die Durchsetzung von Rechtsvorschriften und die Fahrzeugkonstruktion. Mehrere Mitgliedstaaten erklären, dies sei in ihren innerstaatlichen Rechtsvorschriften bereits angemessen umgesetzt worden.

Frage 43: *Welche Praxis wird in den Mitgliedstaaten in Bezug auf freiwillige Beschwerdesysteme angewandt? Gibt es Beispiele für gemeinsame Einrichtungen, die von Omnibusbetreibern und Verbraucher-/Benutzerorganisationen geschaffen wurden?*

Über die bestehende Praxis in Bezug auf freiwillige Beschwerdesysteme wurden folgende Angaben gemacht:

Erfolgreiche Systeme wurden eingerichtet in:

Deutschland

- Vor einem Jahr wurde vom deutschen Ministerium für Verbraucherschutz ein Beschwerdesystem für Fernverkehrsreisen (mit Bahn, Flugzeug, Bus und Schiff), die „Schlichtungsstelle Mobilität“ (<http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org>), geschaffen. Diese Schlichtungsstelle ist eine relativ kleine Einrichtung mit sechs Mitarbeitern, aber ihre Arbeit zeigt, wie nützlich eine unabhängige Verbrauchereinrichtung sein kann, die den Fahrgästen eine effiziente und kostengünstige Möglichkeit der Streitbeilegung bietet. Besonders erfolgreich arbeitet sie bei der Bearbeitung von Beschwerden im Eisenbahnsektor. Bisher hat es nur wenige Beschwerden über Reisebusbetreiber gegeben.
- Schiedsstellen für das Kfz-Handwerk und den Kfz-Handel.
- Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft hat einen Versicherungsombudsmann eingesetzt – diese Schlichtungsstelle kann als Beispiel für den Omnibusverkehr dienen.
- Ombudsmann in Bayern – www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html
- Ombudsstelle Nahverkehr Bayern – unverbindliche Empfehlungen; Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Schlichtungsstelle Mobilität des Verkehrsclubs Deutschland (Eisenbahn-, Omnibus-, Binnen- und Seeverkehr).

Spanien

- Juntas Arbitrales – Beschwerdestellen, deren Schiedssprüche die beteiligten Parteien auf freiwilliger Basis akzeptieren.

Einige der Befragten bestätigten, dass diese Praxis in unterschiedlichem Umfang bereits eingesetzt wird (UK), andere dagegen berichteten, dass in mehreren Mitgliedstaaten entsprechende Verfahren nicht oder nur in begrenztem Umfang vorhanden sind – GR, HU, PL, CZ und SE – und derzeit entwickelt werden, wie beispielsweise in DK. Ein kleiner Teil der Befragten ist nicht über die angewandte Praxis in den Mitgliedstaaten informiert.

Ein Mitgliedstaat regt an, in zukünftigen Rechtsvorschriften die Verpflichtung der Beförderungsunternehmen zur Einrichtung eines Mechanismus zur Bearbeitung von Beschwerden vorzuschreiben.

Frage 44: *Sollten außergerichtliche Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten auf der Grundlage der Empfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG der Kommission ausreichen?*

Die überwiegende Mehrheit der Befragten hält diese Verfahren für ausreichend. In einer Antwort wird vorgeschlagen, sie in verbindliche Rechtsvorschriften zu integrieren. Ein Mitgliedstaat lehnt dies ab, in einer anderen Antwort wird über ein Modellprogramm in Deutschland zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fahrgästen und Betreibern („Schlichtungsstelle Mobilität“) berichtet.

Frage 45: *Welches System zur außergerichtlichen Streitbeilegung wäre für die Bearbeitung von Beschwerden in diesem Bereich am geeignetsten?*

Von den Befragten wurden folgende Optionen vorgeschlagen: Schlichtung, bei der ein Schlichter einen für die Parteien verbindlichen Schiedsspruch sprechen und so die wirtschaftliche Belastung für den Betreiber ausgleichen kann (unterstützt von fünf Befragten), Mediation und Ombudsmann (bereits eingesetzt in Deutschland, siehe www.vdv.de/b_und_b/ombudbayern.html, und Schweden).

Zwei Mitgliedstaaten halten weitere Diskussionen für sinnvoll, wenn mehr Erfahrungen mit der Arbeit der Schiedsstellen vorliegen.

Frage 46: *Welche Erfahrungen haben Sie mit der Selbstkontrolle im Bereich der Rechte der Benutzer/Kundenbetreuung auf nationaler Ebene gemacht?*

Statistisch gesehen berichten mehr Befragte über positive als über negative Erfahrungen. Ein Teil der Befragten kennt keine Beispiele für Maßnahmen zur Selbstkontrolle in diesem Bereich. Diejenigen, die über Erfahrungen mit dieser Art der Selbstkontrolle verfügen, verweisen auf konkrete Beispiele, wie im Vereinigten Königreich (Bus Appeals Body und General Consumer Council for Northern Ireland, GCCNI), Schweden oder Deutschland, oder erläutern die Gründe für den Erfolg solcher Systeme, wie beispielsweise die größere Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Verbraucherrechte.

Zwei der Befragten vertreten dagegen die Meinung, dass Maßnahmen zur Selbstkontrolle nicht zum Schutz von Fahrgästen beitragen, da Beförderungsunternehmen den Kontakt zu Fahrgästen, die sich beschwerten mieden, ihre Verantwortung abstritten und Erstattungen verweigerten. Sie unterstreichen, dass nur verbindliche Rechtsvorschriften wirksam seien.

11. Selbstkontrolle

Frage 47: *Wie sollte die Europäische Kommission Selbstkontrollsysteme zur Stärkung der Rechte der Benutzer fördern?*

Zahlreiche Instrumente zur Förderung freiwilliger Regelungen werden vorgeschlagen: Vorstellung bewährter Praktiken, Verbreitung eines Modellsystems, Gewährung finanzieller Anreize und Mittel, sonstige Instrumente. Diejenigen, die diese Frage bejaht haben, schlagen folgende Lösungen vor: Schaffung gleicher Wettbewerbsvoraussetzungen mit anderen Verkehrsträgern im steuerlichen Bereich, Subventionen und andere Instrumente zur Förderung eines hochwertigen öffentlichen Verkehrs, Preise für besondere Leistungen bei der Bearbeitung von Beschwerden und Kundenfreundlichkeit usw. Einige fordern die Schaffung

geeigneter Infrastruktureinrichtungen, um die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen zu erfüllen.

Ein Mitgliedstaat gab an, er würde die Verbreitung von Informationen über die erreichten Fortschritte und Aktivitäten in allen Mitgliedstaaten begrüßen. Andere Mitgliedstaaten unterstützen den Vorschlag, die Omnibusbetreiber zur Entwicklung eigener Pläne zur Sicherung ihrer Dienstleistungsqualität zu verpflichten. Verschiedene Mitgliedstaaten haben keine konkreten Vorschläge oder bezweifeln, dass dieser Vorschlag dem Ziel einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität dient.

Einige der Befragten, die diese Frage beantwortet haben, sehen keine Notwendigkeit für Gemeinschaftsmaßnahmen, da sie bezweifeln, dass diese nicht zu verbindlichen Maßnahmen zu einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität führen, oder der Meinung sind, dass dieser Bereich unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips auf nationaler Ebene besser geregelt werden kann. In mehreren Antworten wird die Auffassung vertreten, dass dies nicht zu den Hauptaufgaben der Kommission gehört. Zusätzliche Bürokratie solle in jedem Fall vermieden werden.

Frage 48: *In welchem Umfang sollten sich Fahrgäste auf freiwillige Verpflichtungen von Omnibusbetreibern verlassen müssen?*

Im Allgemeinen sind Verbände, Vereinigungen von Omnibusbetreibern und Unternehmen der Meinung, dass sich Fahrgäste auf freiwillige Verpflichtungen verlassen können. Diejenigen, die erklären, Fahrgäste könnten sich weitgehend darauf verlassen, betonten, dass Fahrgastrechte nur durch freiwillige und konstruktive gemeinsame Maßnahmen der beteiligten Parteien verbessert werden könnten und Alternativen zu verbindlichen Rechtsvorschriften uneingeschränkt berücksichtigt werden müssten. Außerdem wurde die Ansicht geäußert, dass Verbraucherverbände die Möglichkeit erhalten sollten, Maßnahmen zur Selbstkontrolle durchzusetzen.

Eine andere Gruppe hält freiwillige Verpflichtungen zwar für nützlich und begrüßenswert, ist aber der Meinung, dass ein gewisser Mindeststandard geregelt werden sollte oder nur Elemente, die nicht von wesentlicher Bedeutung sind, freiwilligen Verpflichtungen überlassen werden sollten. Viele unterstrichen, dass freiwillige Verpflichtungen keinesfalls ein Ersatz für gesetzlich geregelte Fahrgastrechte sein sollten. In mehreren Antworten wurde vorgeschlagen, verbindlichen Rechtsvorschriften und Selbstkontrolle zu kombinieren und nur eine Mindestregelung vorzugeben, um die Kosten für die Unternehmen nicht zu erhöhen, aber dennoch gleiche Wettbewerbsbedingungen mit anderen Verkehrsträgern herzustellen.

Einige der Befragten glauben, dass freiwillige Verpflichtungen nicht ausreichen, um die Probleme von Fahrgästen, insbesondere von Personen mit eingeschränkter Mobilität, zu beseitigen, und dass diese Verpflichtungen zu unterschiedlich und willkürlich sind, als dass sie das Vertrauen der Fahrgäste verbessern und ihre Probleme wirksam lösen könnten. Nur verbindliche Rechtsvorschriften seien wirksam. Auch wurden Zweifel geäußert, ob auf der Grundlage von Selbstkontrollsystemen in einem Sektor wesentliche Fortschritte im Bereich der Fahrgastrechte erreicht werden könnten.

12. Integrierte Fahrscheinsysteme

Frage 49: *Wie beurteilen Sie die Einbeziehung des Reisebusverkehrs in integrierte Fahrscheinsysteme?*

Auf die Frage nach der Einbeziehung des Reisebusverkehrs in integrierte Fahrscheinsysteme fielen die Antworten unterschiedlich aus. Trotz einiger positiver Reaktionen auf diese Frage überwiegen bei den eingegangenen Antworten die Bedenken hinsichtlich der Durchführbarkeit eines solchen Systems und der Kosten für dessen Einführung und Unterhalt. Viele der Befragten sind der Ansicht, eine solche Regelung sollte nur auf freiwilliger Basis getroffen und grundsätzlich durch den Markt entschieden (das heißt, kommerziellen Erwägungen überlassen) werden. Im Allgemeinen vertreten die Mitgliedstaaten in dieser Frage unterschiedliche Standpunkte. Einige glauben, der Busverkehr müsse einbezogen werden, andere erklären, dies solle dem Markt überlassen werden oder sei zu teuer für Omnibusbetreiber.

Anhang I: Verzeichnis der Mitgliedstaaten und sonstiger beteiligter Kreise, von denen Beiträge übermittelt wurden

Mitgliedstaaten

Estland

Frankreich

Deutschland

Deutschland - Bayerisches Staatsministerium der Justiz (D)

Ungarn

Lettland

Litauen

Luxemburg

Malta

Spanien

Schweden

Tschechische Republik

Niederlande

Vereinigtes Königreich

Europäische Organisationen

ACEA – Association des Constructeurs Européens d’Automobiles g.i.e.

Association of Paneuropean Coach Terminals e.V.

Association of Personal Injury Lawyers (APIL)

BEUC – The European Consumers’ Organisation

ECTAA Group of National Travel Agents’ and Tour Operators’ Associations within the EU

European Disability Forum

European Passengers’ Federation

Foundation for a Free Information Infrastructure

IRU – International Road Transport Union

The Pan-European Organisation for Personal Injury Lawyers (PEOPIL)

Union Internationale des Transports Publics (UITP)

IACA – The International Air Carrier Association

Einzelstaatliche Organisationen

ACAV – Associació Catalana d'Agències de Viatges (Spanien)

ADAC – Allgemeiner Deutscher Automobil Club e.V. (Deutschland)

AK – Bundesarbeitskammer (Österreich)

Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (Deutschland)

COCEMFE – Castilla La Mancha - Confederación de personas con discapacidad física de Castilla La Mancha (Spanien)

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad CERMI (Spanien)

Federacja Konsumentów (Polen)

IGEB (Deutschland)

La Confederación de Transporte por Carretera (Spanien)

ONCE – Organización Nacional de Ciegos Españoles (Spanien)

Nexus (Deutschland)

RDA Internationaler Bustouristik Verband (Deutschland)

The Confederation of Passenger Transport U.K. (Vereinigtes Königreich)

The Guide Dogs for the Blind Association (Vereinigtes Königreich)

The Mobility and Access Committee for Scotland (MACS) (Vereinigtes Königreich)

Union des Transports Publics UTP (Frankreich)

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (Deutschland)

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (Deutschland)

WKÖ – Wirtschaftskammer Österreich (Österreich)

WKÖ - Fachverband der Autobusunternehmungen (Österreich)

Unternehmen

Arriva (Vereinigtes Königreich)

CVAG Chemnitzer Verkehrs-Aktiengesellschaft (Deutschland)

De Lijn (Belgien)

Deutsche Bahn (Deutschland)

DVB Dresdner Verkehrsbetriebe AG (Deutschland)

Eurolines

Münchener Verkehrsgesellschaft mbH (Deutschland)

Niederrheinische Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft NIAG (Deutschland)

ÜSTRA (Deutschland)

Weitere Teilnehmer:

Öko Projekt MTÜ (Estland)

Csaba von Pataky (Ungarn)

Anhang II: Haftungsregelungen in ausgewählten Mitgliedstaaten

Ungarn: Die maximale Deckungssumme beträgt 500 000 000 HUF für Sachschäden und 1 250 000 000 HUF für Personenschäden.

Tschechische Republik: Zivilgesetzbuch, Erlass des Ministers für Gesundheit und des Ministers für Arbeit und Soziales – im Todesfall pauschal ca. 8 000 EUR

Litauen: Straßenverkehrsrecht.

Frankreich: Das Gesetz vom 5. Juli 1985 enthält strikte Bestimmungen über die Haftung von Betreibern, die Beförderungsdienste auf Grundlage eines Fahrgastvertrags anbieten (Omnibus und Taxi). Haftungsausschluss gilt nur in Fällen grober Fahrlässigkeit seitens des Fahrgasts, bei denen lediglich Sachschäden entstehen und die von einem durchschnittlichen Fahrgast verursacht worden sein könnten.

Deutschland: Bei Tod oder Verletzung des Körpers von Fahrgästen haftet der Omnibusbetreiber, es sei denn der Unfall wird durch höhere Gewalt verursacht (Straßenverkehrsgesetz, § 7). Die Verpflichtung zum Schadensersatz darf weder ausgeschlossen noch beschränkt werden (Straßenverkehrsgesetz, § 8a). Im Fall der Tötung ist der Schadensersatz durch Ersatz der Kosten einer versuchten Heilung sowie des Vermögensnachteils zu leisten, den der Getötete dadurch erlitten hat, dass während der Krankheit seine Erwerbstätigkeit aufgehoben oder gemindert oder eine Vermehrung seiner Bedürfnisse eingetreten war. Der Ersatzpflichtige hat außerdem die Kosten der Beerdigung demjenigen zu ersetzen, dem die Verpflichtung obliegt, diese Kosten zu tragen. Stand der Getötete zur Zeit der Verletzung zu einem Dritten in einem Verhältnis, vermöge dessen er diesem Gegenüber kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder unterhaltspflichtig werden konnte, und ist dem Dritten infolge der Tötung das Recht auf Unterhalt entzogen, so hat der Ersatzpflichtige dem Dritten insoweit Schadensersatz zu leisten, als der Getötete während der mutmaßlichen Dauer seines Lebens zur Gewährung des Unterhalts verpflichtet gewesen sein würde. Die Ersatzpflicht tritt auch dann ein, wenn der Dritte zur Zeit der Verletzung erzeugt, aber noch nicht geboren war (Straßenverkehrsgesetz, § 10).

Im Fall der Verletzung des Körpers oder der Gesundheit ist der Schadensersatz durch Ersatz der Kosten der Heilung sowie des Vermögensnachteils zu leisten, den der Verletzte dadurch erleidet, dass infolge der Verletzung zeitweise oder dauernd seine Erwerbsfähigkeit aufgehoben oder gemindert oder eine Vermehrung seiner Bedürfnisse eingetreten ist. Wegen des Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann auch eine billige Entschädigung in Geld gefordert werden (Straßenverkehrsgesetz, § 11). Der Ersatzpflichtige haftet im Fall der Tötung oder Verletzung eines Menschen nur bis zu einem Kapitalbetrag von 600 000 EUR oder bis zu einem Rentenbetrag von jährlich 36 000 EUR (Straßenverkehrsgesetz, § 12). Für den Verlust von oder Schäden an Sachen, die der Fahrgast an sich trägt oder mit sich führt, haftet der Unternehmer gegenüber der beförderten Person bis zum Höchstbetrag von 1 000 EUR; die Begrenzung der Haftung gilt nicht, wenn die Sachschäden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind (Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen, § 14). Darüber hinaus haftet der Betreiber bei Verletzung seiner Pflicht im Sinne von § 823 Bürgerliches Gesetzbuch. Diese Haftung gilt uneingeschränkt.

Vereinigtes Königreich: Pflichtversicherung gegen Verletzung des Körpers oder der Gesundheit eines Menschen mit unbeschränkter Haftung; optionale Versicherung gegen Verlust von und Schäden an Sachen, Verspätung und Annullierung mit zusätzlichen Kosten für die Fahrgäste.

Spanien: 36 000 EUR im Todesfall; 100 000 EUR für Personenschäden; 14,5 EUR je kg für Verlust von oder Schäden an Gepäck.

Schweden: Das Gesetz über Verkehrsschäden (1975:1410) schreibt eine Pflichtversicherung gegen Verkehrsschäden vor. Omnibusfahrgäste können Personenschäden gegenüber der Omnibusversicherung geltend machen. Ersatz für den Verlust von oder Schäden an Gepäck leistet die Versicherung des unfallverursachenden Fahrzeugs.