



Bericht des Eisenbahn-Bundesamtes

über die Tätigkeiten zur Durchsetzung der
Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr
gemäß Artikel 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011



Quelle: *Antrey / Fotolia.com*

Berichtsjahre 2013 und 2014



Eisenbahn-Bundesamt

Impressum:

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

www.eisenbahn-bundesamt.de

Stand: 31.05.2015



Inhalt

1. Einleitung	4
2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz.....	6
2.1 Allgemeines	6
2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2013.....	6
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2014.....	8
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung	10
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte	11
3.1 Allgemeines	11
3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2013	12
3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2014	13
3.3.1 Reiseveranstalter und Reisevermittler	13
3.3.2 Beförderer (Busunternehmen)	15
3.3.3 Infrastrukturbetreiber (Busbahnhofbetreiber)	17
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte.....	18
4. Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle	20
4.1 Pressemitteilung, Internetauftritt, Flyer Fahrgastrechte	20
4.2 Kontaktpflege zu Verbänden.....	21
5. Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen.....	22
6. Fazit	23



1. Einleitung

Seit dem 01.03.2013 gilt die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1)¹. Die notwendigen Anpassungen im deutschen Recht wurden mit dem Inkrafttreten des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG) am 27.07.2013 und der EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Verordnung (EU-FahrgRBusV) am 17.12.2013 vollzogen. Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) ist laut § 3 Absatz 1 EU-FahrgRBusG zuständige Behörde für die Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Zudem ist es Instanz für Beschwerden, für die keine Lösung mit dem Beförderer gefunden wurde (§ 3 Absatz 2 Satz 2 EU-FahrgRBusG und Artikel 28 Absatz 3 Unterabsatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011).

Gleichzeitig ist das EBA auch Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Eisenbahn- sowie im See- und Binnenschiffsverkehr; daraus ergeben sich entsprechende Synergieeffekte.

Deutschland hat gemäß § 1 Absatz 2 des EU-FahrgRBusG von der Ausnahmemöglichkeit nach Artikel 2 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 Gebrauch gemacht, wonach Linienverkehrsdienste vom Anwendungsbereich der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ausgenommen werden können, weil ein erheblicher Teil dieser Linienverkehrsdienste, der mindestens einen planmäßigen Halt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird.

Ebenso wurde in Deutschland gemäß § 1 Absatz 3 des EU-FahrgRBusG von der Ausnahmemöglichkeit nach Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 Gebrauch gemacht, wonach die Schulung der Fahrer gemäß Artikel 16 Absatz 1 lit. b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren ausgesetzt werden kann.

Fahrgäste können ihre Fahrgastrechtebeschwerden nicht nur an die Durchsetzungsstelle beim EBA richten, sondern sich gemäß § 6 EU-FahrgRBusG auch an vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) anerkannte Schlichtungsstellen wenden. Bisher wurden die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) sowie

¹ Im Folgenden: Verordnung (EU) Nr. 181/2011



die Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e.V. (SNUB) als Schlichtungsstellen anerkannt.

Durch das EU-FahrgRBusG und die EU-FahrgRBusV stehen dem EBA folgende Durchsetzungsmittel zur Verfügung:

- Verwaltungsverfahren mit Zwangsmitteln
- Ahndung von Ordnungswidrigkeiten

In der Regel wurden bisher festgestellte Rechtsverstöße im Rahmen des Verwaltungsverfahrens abgestellt.



2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz

2.1 Allgemeines

Gemäß § 3 Absatz 2 des EU-FahrgRBusG müssen Fahrgäste sich zunächst an den Beförderer wenden, bevor sie die Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können.

Die Durchsetzungsstelle bearbeitet sowohl Beschwerden über mögliche Verstöße gegen die Verordnung (EU) Nr. 181/2011, die eine konkrete Fahrt im Kraftomnibus betreffen, als auch allgemeine Anfragen zu den Fahrgastrechten.

In Anlehnung an die Erfahrungen als Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr hat das EBA ein Beschwerdeformblatt entwickelt, welches in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung steht. Das Formblatt ist auf der Internetseite des Eisenbahn-Bundesamtes abrufbar.

Beschwerden können bei der Durchsetzungsstelle telefonisch, schriftlich, per Fax und per E-Mail eingereicht werden.

Über die Anzahl der Beschwerden, die bei Beförderern, Busbahnhofbetreibern und anderen Verpflichteten eingehen, hat das EBA keine Kenntnis.

2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2013

Im Jahr 2013 gingen insgesamt 7 schriftliche und 5 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein. Hierzu zählen sowohl Beschwerden im Zusammenhang mit einer Fahrt in einem Kraftomnibus als auch Anfragen mit der Bitte um Information rund um die Fahrgastrechte.

6 Beschwerdefälle betrafen dabei gleichzeitig mehrere fahrgastrechtliche Regelungen.



Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2013 (Es sind lediglich die Beschwerden mit Bezug zur Verordnung aufgeführt)					
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art 2	Geltungsbe- reich	1		0 ²	Linienverkehrsdienst außerhalb des Gel- tungsbereiches
Art. 19	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbu- chung	5	1		Erstattung gemäß Art. 19 lit. a) und b)
Art. 20	Information bei verspäteter Abfahrt	1			
Art. 21	Hilfeleistungen bei verzögerter Abfahrt von einem Bus- bahnhof	2			
Art. 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt	2			
Art. 27	Beschwerde- bearbeitung	2			

Das EBA ersuchte die Beförderer in mehreren Fällen um Auskunft, um den Sachverhalt aufzuklären. Anschließend weitergehende Durchsetzungsmaßnahmen waren nicht erforderlich. Nach Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnte in einem Fall ein Rechtsverstoß festgestellt werden. In diesem Fall war der Beförderer zur Erstattung des Bustickets nach Artikel 19 Absatz 1 lit. b) sowie zur Entschädigungszahlung nach Artikel 19 Absatz 2 verpflichtet; das teilte die Behörde sowohl dem Unternehmen als auch dem Beschwerdefüh-

² Außerhalb des Verwaltungsverfahrens waren bisher keine weiteren Sanktionen erforderlich



rer mit. Dem Fahrgast wurde daraufhin das Busticket erstattet und die Entschädigung gezahlt.

Bei einer der o.g. 6 Beschwerden wurde der Beschwerdeführer zunächst entsprechend Artikel 28 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 i.V.m § 3 Absatz 2 EU-FahrgRBusG an das ausführende Busunternehmen verwiesen.

Bei 5 Eingaben handelte es sich um allgemeine Anfragen zu den Fahrgastrechten nach der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, die durch entsprechende Informationen beantwortet wurden.

2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2014

Im Jahr 2014 gingen insgesamt 252 schriftliche und 138 mündliche Beschwerden bzw. Anfragen zu den Fahrgastrechten bei der Durchsetzungsstelle ein.

Auch 2014 bezog sich eine Vielzahl an Beschwerden (33 Beschwerden) gleichzeitig auf mehrere fahrgastrechtliche Regelungen, so dass im Folgenden eine eindeutige Zuordnung der Beschwerden zu einzelnen mutmaßlichen Verstößen gegen fahrgastrechtliche Regelungen nicht möglich ist. Insofern ist lediglich die Häufigkeit der Beanstandung eines mutmaßlichen Verstoßes abbildbar.

Das EBA hat die Beförderer in mehreren Fällen um Auskunft ersucht, um den Sachverhalt aufzuklären. Anschließende weitergehende Durchsetzungsmaßnahmen waren nicht erforderlich. Nach Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnte in 8 Fällen ein Rechtsverstoß festgestellt werden. In 6 dieser Fälle musste der Preis des Bustickets nach Artikel 19 Absatz 1 lit. b) oder des für die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel nach Artikel 19 Absatz 1 lit. a) erworbenen Tickets erstattet werden. Das hat das EBA den Beförderern und den Beschwerdeführern mitgeteilt und die entsprechende Zahlung veranlasst. In den übrigen beiden Fällen ergab sich aus dem festgestellten Verstoß kein Anspruch auf eine Kompensationsleistung nach der Verordnung. Gleichwohl erhielten in beiden Fällen die Beschwerdeführer Kulanzleistungen von den betroffenen Beförderern.

Bei insgesamt 123 Beschwerden hat das EBA die Beschwerdeführer gemäß Artikel 28 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 i.V.m. § 3 Absatz 2 EU-FahrgRBusG zunächst an das vertragliche Busunternehmen verwiesen. Dies gilt auch für Beschwerden, die nicht die



Fahrgastrechte nach der Verordnung betrafen (u.a. Beschwerden über mangelnden Service, Beschwerden über verspätete Ankunft).

In Einzelfällen wurde dem Fahrgast angeraten, genauere Auskünfte zu tariflichen Regelungen beim Beförderer einzuholen.

Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2014					
(Es sind lediglich die Beschwerden mit Bezug zur Verordnung aufgeführt)					
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art 2	Geltungsbereich	1		0 ³	Linienverkehrsdienst außerhalb des Geltungsbereiches
Kapitel III	Rechte von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen	1			
Art. 13	Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen	1			
Art. 19	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung	121	6		Erstattung gemäß Art. 19 lit. a) und b)
Art. 20	Information bei verspäteter Abfahrt	36			
Art. 21	Hilfeleistungen bei verzögerter Abfahrt	4			
Art. 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt	3			
Art. 27	Beschwerdebearbeitung	13	2		

³ Außerhalb des Verwaltungsverfahrens waren bisher keine weiteren Sanktionen erforderlich



Bei ca. 25 % der Eingaben handelte es sich um allgemeine Anfragen zu den Fahrgastrechten nach der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, die durch entsprechende Informationen beantwortet wurden.

2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Die Verankerung der nationalen Durchsetzungsstelle in der öffentlichen Wahrnehmung ist noch in der Entwicklungsphase. Allerdings ist mit einer gewissen zeitlichen Verzögerung zu den vor allem im nationalen Linienverkehr mit Kraftomnibussen sprunghaft steigenden Fahrgastzahlen gerade seit Mitte 2014 ein deutlicher Anstieg der Beschwerden zu beobachten. So entfallen von allen im Jahr 2014 eingegangenen schriftlichen Beschwerden nur 29 auf das erste Halbjahr, während allein 223 schriftliche Beschwerden dem zweiten Halbjahr zuzurechnen sind.

Es ist davon auszugehen, dass die Beschwerdezahlen mit Erreichen eines höheren Bekanntheitsgrades der fahrgastrechtlichen Regelungen und des EBA, als deren Durchsetzungsstelle, weiter ansteigen werden.



3. Durchsetzung der Fahrgastrechte

3.1 Allgemeines

Gemäß Artikel 28 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sind die Durchsetzungsstellen verpflichtet, notwendige Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 eingehalten wird.

Die Durchsetzungsstelle führt hierfür objekt- und unternehmensbezogene anlasslose und anlassbezogene Kontrollen zur Überwachung des Pflichtenkataloges durch, der den einzelnen Adressaten, nämlich

- Beförderer und ausführender Beförderer
- Busbahnhofbetreiber
- Fahrscheinverkäufer, Reiseveranstalter und Reisevermittler

durch die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 auferlegt wurde.

Vor Beginn der Aufsichtsmaßnahmen stellte sich das EBA in einem Anschreiben als nationale Durchsetzungsstelle im Rahmen der Fahrgastrechte für den Kraftomnibusverkehr mitsamt seinen Aufgaben und Befugnissen bei allen Adressaten der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vor.

Im Rahmen von Unternehmenskontrollen sollen die Beförderer für die Anforderungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sensibilisiert werden. Darum beleuchtet die Durchsetzungsstelle zunächst Arbeitsverfahren, Prozesse und Verantwortlichkeiten für die in der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 hinterlegten Unternehmerpflichten. Auch wird im Rahmen der Unternehmensprüfungen hinterfragt, ob Handlungsanweisungen im Hinblick auf die Verpflichtungen aus der Verordnung existieren bzw. welche konkreten Handlungsanweisungen den Busfahrern vorliegen.

Die Betreiber von Busbahnhöfen werden hinsichtlich der Einhaltung ihrer vorrangigen Verpflichtungen bezüglich



- der Information der Fahrgäste vor der Fahrt (inkl. Unterrichtung über die Fahrgastrechte, Artikel 20, 24 und 25) sowie
- der Ermöglichung barrierefreien Reisens für mobil eingeschränkte Reisende

sensibilisiert und kontrolliert.

Das gilt vor allem für die Busbahnhöfe Mannheim und Hamburg, die nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 der Europäischen Kommission gemeldet wurden, an denen Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität vorzusehen ist.

Die Überprüfung von Reisevermittlern und Reiseveranstaltern erstreckt sich hauptsächlich auf die Wahrung der Rechte von behinderten und mobil eingeschränkten Personen gemäß Kapitel III der Verordnung.

3.2 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2013

Die Analyse der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ergab, dass der dort enthaltene Pflichtenkatalog schwerpunktmäßig auf die Beförderer und Busbahnhofbetreiber ausgerichtet ist, weshalb die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte ihr Augenmerk zunächst auf diese gerichtet hat.

Bereits vor Inkrafttreten des EU-FahrgRBusG hat die Durchsetzungsstelle bundesweit Busbahnhöfe/Bushaltestellen in Augenschein genommen. Im Lichte des Artikels 3 lit. m) wurde untersucht, ob die dort aufgeführten Merkmale eines Busbahnhofes

- Ausstattung mit Personal und
- Abfertigungsschalter, Warteräume oder Fahrscheinschalter

vorhanden sind, um die Objekte als „Busbahnhof“ oder als „Bushaltestelle“ zuordnen zu können. 2013 wurden insbesondere die Busbahnhöfe/Bushaltestellen Mannheim, Düsseldorf, Frankfurt, Köln, Ludwigshafen und Hamburg in Augenschein genommen.



Untersucht wurden

- die Information der Fahrgäste über die Rechte aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011
- die Angabe der Kontaktdaten des EBA als nationale Durchsetzungsstelle
- die Weitergabe von Informationen bei Annullierung oder Verspätung, ggf. Unterrichtung über alternative Anschlüsse sowie die Kommunikation dieser Informationen an behinderte oder mobil eingeschränkte Personen sowie
- die Zugänglichkeit der Busbahnhöfe für behinderte und mobil eingeschränkte Personen sowie Erbringung von spezifischen Hilfeleistungen für diesen Personenkreis.

Die Inaugenscheinnahme erfolgte mit der Maßgabe, sich zunächst einen Überblick über die örtlichen Gegebenheiten zu verschaffen und eventuelle Auffälligkeiten zu dokumentieren.

Die Erkenntnisse wurden gesammelt, zentral ausgewertet und dienten als Grundlage für die Aufsichtsmaßnahmen, die das EBA 2014 ausgeführt hat. Durchsetzungsmaßnahmen wurden nicht eingeleitet.

3.3 Daten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2014

Im Jahr 2014 hat die Durchsetzungsstelle, basierend auf den Erkenntnissen aus 2013, insgesamt 191 proaktive Überprüfungen der Verpflichteten aus der Verordnung vorgenommen.

3.3.1 Reiseveranstalter und Reisevermittler

Die Aufsichtsmaßnahmen bei Reisevermittlern und Reiseveranstaltern werden primär mit dem Fokus auf die Wahrung der Rechte von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen durchgeführt (Kapitel III der Verordnung).



Prüfungsschwerpunkte Reiseveranstalter und Reisevermittler im Jahr 2014					
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen
Art. 9	Anspruch auf Beförderung				<p>In den einzelnen Verkaufsstellen erfolgt i.d.R. Unterstützung bei der Reiseplanung und -organisation für behinderte oder mobil eingeschränkte Personen</p> <p>Kostenlose Weiterleitung des Hilfsbedarfs an den jeweiligen Beförderer erfolgt in den meisten Fällen</p>
Art.10	Ausnahmen von der Beförderung und besondere Bedingungen	27	7	0 ⁴	<p>Fälle, in denen es erlaubt ist, eine Beförderung abzulehnen, waren meist bekannt</p> <p>Die fahrgastrechtekonforme Behandlung der behinderten oder mobil eingeschränkten Personen resultiert aus dem sehr stark ausgeprägten Servicebewusstsein der Verkaufsstellen</p>
Art. 15	Weiterleitung Hilfebedarf				<p>Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 war dagegen kaum bekannt.</p> <p>Der Begriff „Zugangsbedingungen für behinderte oder mobil eingeschränkte Personen“ war erläuterungsbedürftig.</p>

⁴ Außerhalb des Verwaltungsverfahrens waren bisher keine weiteren Sanktionen erforderlich



3.3.2 Beförderer (Busunternehmen)

Zunächst wurden sukzessive Fachgespräche über die Fahrgastrechte bei den am Marktanteil gemessen führenden Fernbusanbietern geführt. Hierbei wurde der Fokus auf diejenigen Beförderer gerichtet, die die Liniengenehmigungen innehaben.

Vorbereitet wurden die Aufsichtsmaßnahmen bei den Fernbuslinienbetreibern durch Recherche zu deren jeweiligem Geschäftsmodell. Zudem verschaffte sich das EBA Einblick in die Erfüllung der Verpflichtungen aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und glich die Kompatibilität der Beförderungsbedingungen mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ab.

Weiterhin fanden im Rahmen der Aufsicht Busprüfungen statt. Hierbei wurden die Fahrer an den Bushaltestellen bzw. Busbahnhöfen während eines Haltes oder am Ende einer Fahrt zu bestimmten Abläufen mit fahrgastrechtlicher Relevanz befragt. Außerdem fuhren die Mitarbeiter der Durchsetzungsstelle inkognito in den Bussen mit, um stichprobenartig die Einhaltung der Fahrgastrechte zu prüfen.

Im Jahr 2014 wurden bei 64 Prüfungen von Beförderern 36 Rechtsverstöße festgestellt, dabei wurde mehrfach gegen verschiedene Regelungen der VO (EU) Nr. 181/2011 gleichzeitig verstoßen.

Das EBA hat in 10 Fällen die Beförderer bei festgestellten Rechtsverstößen im Rahmen von Verwaltungsverfahren angehört. In der Regel wurden die Beanstandungen daraufhin umgehend abgestellt, so dass weitergehende Durchsetzungsmaßnahmen nicht erforderlich waren.

Ein Verwaltungsverfahren gegen einen Beförderer ist noch nicht abgeschlossen; hieraus könnten weitere Durchsetzungsmaßnahmen resultieren.



Prüfungsschwerpunkte Beförderer im Jahr 2014						
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Sanktionen	Bemerkungen	
Kapitel III	Rechte von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen	64	36	0 ⁵	Nur geringfügige Kenntnis der Fahrgastrechte bei den Busfahrern	
Art. 19	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung				Pflichten für die Beförderer bei Verspätungen, Annullierung sowie Betriebsunfähigkeit des Busses und die damit verbundenen zu initiiierenden Maßnahmen vielfach deckungsgleich mit bereits vorhandenen Regelarbeitsabläufen	
Art. 20 Absatz 1 und 4	Information bei verspäteter Abfahrt				Die Kommunikation zwischen den Busfahrern und den Betriebssteuerungen funktioniert sehr gut.	
Art. 21	Hilfeleistungen bei Annullierung oder verzögerter Abfahrt				Betriebssteuerungen gewährleisten durch ständigen Kontakt mit den Fahrern die Einhaltung der Fahrgastrechte	
Art. 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt				Die Information der Fahrgäste während der Fahrt ist nicht immer vollumfänglich gewährleistet	
Art. 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte				Eine Zusammenfassung der Fahrgastrechte soll bei den Busfahrern vorgehalten werden, Kenntnisse über die Fahrgastrechte sind aus diesem Grunde beim Busfahrer nicht obligatorisch	
Art. 26	Pflicht zum Errichten eines Beschwerdemanagement					

⁵ Außerhalb des Verwaltungsverfahrens waren bisher keine weiteren Sanktionen erforderlich



3.3.3 Infrastrukturbetreiber (Busbahnhofbetreiber)

An 100 Busbahnhöfen/Bushaltestellen wurden Aufsichtsmaßnahmen durchgeführt, insbesondere mit dem Ziel, sie entweder als Busbahnhöfe im Sinne des Artikels 3 lit. m) oder als einfache Haltestellen im Sinne des Artikels 3 lit. n) der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu klassifizieren. Lediglich 8 der geprüften Busbahnhöfe/Bushaltestellen erfüllen die in der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 geforderten Kriterien eines Busbahnhofes, ursächlich hierfür ist vor allem die fehlende Besetzung mit Personal. Dazuzurechnen sind die beiden gemäß Artikel 12 „benannten Busbahnhöfe“ Hamburg und Mannheim, an denen Hilfeleistung für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität vorgesehen ist. Das Gros der Busbahnhöfe/Bushaltestellen, die den Anforderungen eines Busbahnhofes nicht genügen, ist gemäß Artikel 3 lit. n) der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 als Bushaltestelle zu betrachten.

Aus den Gesprächen mit Fernbusunternehmen hat sich ergeben, dass der Informationsfluss zu den Zentralen Omnibusbahnhöfen wegen mangelnder Infrastruktur schwierig bzw. gar nicht möglich ist. Stattdessen würden entsprechende IT-Lösungen genutzt, um den Informationsverpflichtungen gegenüber Fahrgästen nachzukommen. Vor dem Hintergrund wurden Aufsichtsmaßnahmen an Busbahnhöfen erst in der zweiten Phase mit Nachdruck verfolgt. Die bisherige Überprüfung der Informationsverpflichtungen ergab, dass diese vereinzelt vorbildlich wahrgenommen, in anderen Fällen aber bei weitem nicht immer fahrgastreutekonform ausgeführt wurden.



3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte

Durch wiederholte Prüfungen bei den Verpflichteten aus der Verordnung soll die Beachtung der Fahrgastrechte nachhaltig sichergestellt werden. Wurden bisher lediglich die Betreiber von Linienverkehrsdiensten überprüft, so sollen zukünftig auch ausführende Beförderer gemäß Artikel 5 der Verordnung in die Betrachtung einbezogen werden.

Prüfungen der Beförderer sollen zunehmend die Schwerpunkte

- Pflicht zur Unterstützung von behinderten und mobil eingeschränkten Personen im Rahmen der geforderten Zusammenarbeit mit den Busbahnhofbetreibern
- Aufstellung nicht diskriminierender Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen und
- Zusammenarbeit mit den Busbahnhofbetreibern im Hinblick auf die Information der Fahrgäste
- Umgang mit den Fahrgastrechten bei verstärktem Fahrgast Aufkommen und/oder starkem Reiseverkehr

umfassen.

Prüfungen der Busbahnhofsbetreiber werden sich auf

- die Information der Fahrgäste vor der Fahrt,
- die Unterrichtung über die Fahrgastrechte sowie
- die Realisierung des barrierefreien Reisens für behinderte oder mobil eingeschränkte Personen – insbesondere an den beiden benannten Busbahnhöfen Mannheim und Hamburg

fokussieren.

Aufsichtsmaßnahmen bei Reiseveranstaltern und Reisevermittlern werden angesichts der überwiegend fahrgastrechtenkonformen Behandlung der Reisenden in der Regel nur noch anlassbezogen durchgeführt werden.



Buslinienverkehre, deren planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt, sollen mit den Schwerpunkten

- Verwirklichung des Anspruchs auf Beförderung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (Artikel 9 Verordnung (EU) Nr. 181/2011)
- Schulung in bzw. Sensibilisierung für Behindertenfragen für Mitarbeiter, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen (Artikel 16 Absatz 1 lit. b) i.V.m. Anhang II Abschnitt a Verordnung (EU) Nr. 181/2011)
- Einhaltung der Mindestvorschriften über Reiseinformationen für alle Fahrgäste während der Fahrt sowie allgemeine Informationen über ihre Rechte (Artikel 24, 25 Verordnung (EU) Nr. 181/2011)
- Einrichtung eines Verfahrens für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Verkehrsunternehmen (Artikel 26 Verordnung (EU) Nr. 181/2011)

in die Aufsichtsmaßnahmen einbezogen werden.



4. Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle

4.1 Pressemitteilung, Internetauftritt, Flyer Fahrgastrechte

Wenn die Verordnung auch keine Verpflichtung der Durchsetzungsstellen zur Information der Fahrgäste über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr vorsieht, so misst das EBA als Durchsetzungsstelle dieser Information doch eine große Bedeutung bei.

Rechtzeitig zum Inkrafttreten der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 am 01.03.2013 informierte das EBA in einer Pressemitteilung über die nun gültigen Passagierrechte und stellte sich als vorgesehene nationale Durchsetzungsstelle für die gesetzlich verbrieften Rechte vor.

Außerdem fand ein Redesign des Internetportales⁶ statt. Zu den wesentlichen Inhalten der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und den gesetzlichen Grundlagen finden sich auf der Website der Durchsetzungsstelle neben den Kontaktdaten der Durchsetzungsstelle selbst auch Hinweise und Kontaktinformationen zu den Schlichtungsstellen sowie eine Verlinkung zur entsprechenden Website der Europäischen Kommission.

Ergänzend wurde ein gemeinsamer Flyer⁷ zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn -, Schiffs - und Kraftomnibusverkehr erarbeitet, der eine zusätzliche Information über die Fahrgastrechte für die Fahrgästesicherstellen soll.

⁶ Fahrgastrechte Bus

⁷ Flyer Fahrgastrechte



4.2 Kontaktpflege zu Verbänden

Mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), dem Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) und dem Fahrgastverband Pro Bahn fanden erste Gespräche über zentrale Aspekte der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr statt.

Zudem wurde das am 26.11.2013 stattfindende erste bdo-fernbus-forum in Berlin zur Vorstellung des EBA im Allgemeinen und der Nationalen Durchsetzungsstelle im Besonderen genutzt.

Die gemeinschaftliche Konzeption einer „Zusammenfassung der Fahrgastrechte“ beider genannten Unternehmerverbände zur Erfüllung der Informationspflicht aus Artikel 25 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wurde durch die Durchsetzungsstelle beim EBA begleitet.



5. Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Gemäß Artikel 30 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sind die Durchsetzungsstellen zur Zusammenarbeit verpflichtet; die Europäische Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Die Durchsetzungsstelle beim EBA nimmt an den regelmäßigen Treffen der nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies - NEB) im Kraftomnibusverkehr unter der Leitung der Europäischen Kommission in Brüssel teil.

Ein erstes Zusammentreffen fand am 18.07.2013 statt, dabei standen die Umsetzung der Fahrgastrechteverordnung und die Benennung der Durchsetzungsstellen in den Mitgliedsstaaten im Fokus.

Bei einem zweiten Treffen am 24.06.2014 ergab sich die Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch zwischen den NEBs. Zudem wurden zu explizit erfragten Themen Stellungnahmen abgegeben (z.B. eingegangene Beschwerden, standardisiertes Beschwerdeformblatt, durchgeführte Aufsichtsmaßnahmen, Sanktionen sowie allgemeine Information über die Fahrgastrechte).

Bisher war im Bereich Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr erst in einem Fall eine gemeinsame Beschwerdebearbeitung mit einer anderen Durchsetzungsstelle (Niederlande) erforderlich. Aufgrund räumlicher und organisatorischer Unzuständigkeit (es handelt sich bei dem beteiligten Beförderer um ein niederländisches Busunternehmen) wurde einvernehmlich beschlossen, den Beschwerdefall an die Durchsetzungsstelle der Niederlande abzugeben. Die niederländische NEB wird die deutsche NEB über den Ausgang in der Sache informieren.



6. Fazit

Nach Liberalisierung des Fernbusmarktes und der damit seit 2013 verstärkt einhergehenden Steigerung der Fahrgastzahlen, haben die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr erheblich an Bedeutung gewonnen.

Die seit Sommer 2013 durchgeführten Aktivitäten der Durchsetzungsstelle entwickelten sich parallel zur Steigerung der Fahrgastzahlen und haben zwischenzeitlich quantitativ und qualitativ ein vergleichsweise hohes Niveau erreicht. Entsprechend hat sich die Durchsetzungsstelle beim EBA als kompetente Anlaufstelle für die Fahrgäste zu Fahrgastrecht-Themen etabliert.

Hierbei erwies es sich als hilfreich, die Erfahrungen in der Durchsetzung der Fahrgastrechte für die Verkehrsträger Schiene und Wasser nutzen zu können. Durch das einheitliche Verwaltungsverfahren für alle Verkehrsträger sowohl bei der Bearbeitung von Beschwerden als auch bei der Durchführung von Aufsichtsmaßnahmen profitierte die Durchsetzungsstelle von der Nutzung der Synergieeffekte.