



Bericht des Eisenbahn-Bundesamtes

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



Quelle: *Pics / Fotolia.com*

Berichtsjahre 2015 und 2016



Eisenbahn-Bundesamt

Impressum:

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

www.eisenbahn-bundesamt.de

Stand: 31.01.2017



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 2015.....	7
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2016.....	9
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung	12
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	13
3.1 Allgemeines	13
3.2 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2015.....	13
3.2.1 Beförderer	14
3.2.2 Busbahnhofbetreiber	16
3.2.3 Reiseveranstalter und Reisevermittler	17
3.3 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2016.....	18
3.3.1 Beförderer	19
3.3.2 Busbahnhofbetreiber	21
3.3.3 Reiseveranstalter und Reisevermittler	22
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	23
4. Sonstige Aktivitäten der Durchsetzungsstelle	24
4.1 Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle.....	24
4.2 Kontaktpflege zu Verbänden	24
4.3 Zusammenarbeit mit den Schlichtungsstellen	25
4.4 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen	25
5. Fazit	26



1. Einleitung

Seit Veröffentlichung des letzten Berichts über die Tätigkeiten zur Durchsetzung der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr gemäß Artikel 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (Berichtszeitraum 2013 und 2014) zum 01.06.2015 ist das Eisenbahn-Bundesamt unverändert die 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-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG) und Artikel 28 Absatz 3 Unterabsatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011).

Das Eisenbahn-Bundesamt nimmt die Aufgabe als Durchsetzungsstelle gemäß Verordnung (EU) Nr. 181/2011 unter Nutzung der Synergieeffekte aus den Erfahrungen als Durchsetzungsstelle Eisenbahn und Schiff wahr.

Der Mitgliedstaat 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.

Diese Voraussetzung ist bei vielen Drittstaatenverkehren von und nach Deutschland nicht gegeben, so dass die Fahrgastrechte häufig auch schon heute im Drittstaatenverkehr gelten. Zudem haben die meisten Mitgliedstaaten (z. B. Polen, Tschechien), die bei Drittstaatenverkehren im Transit durchfahren werden müssen, von der Ausnahme keinen Gebrauch gemacht, so dass Drittstaatenunternehmer dort ohnehin die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 beachten müssen. Deutschland wird daher diese Ausnahme nicht verlängern. Sie läuft somit zum 28.02.2017 aus.

Darüber hinaus bestimmt § 1 Abs. 3 EU-FahrgRBusG, dass Artikel 16 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 für die Beförderer in Bezug auf die Schulung der Fahrer bis zum 28.02.2018 nicht anzuwenden ist (vgl. Artikel 16 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011).



Die für das Berufskraftfahrerqualifikationsrecht zuständigen obersten Landesbehörden haben bestätigt, dass die Schulungsinhalte des Anhangs II Buchstabe a der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 von der Aus- und Weiterbildung abgedeckt werden. Insofern ist davon auszugehen, dass nach Ablauf der Ausnahmeregelung die Fahrer der Beförderer bis zum 01.03.2018 verordnungskonform geschult sind.

Die Bedeutung der Ausnahmen erscheint der nationalen Durchsetzungsstelle eher gering. Bisher sind nur zwei Eingaben im Zusammenhang mit Drittstaatenverkehr zu einem Beförderer aus der Ukraine eingegangen. Beschwerden über Ausbildungsmängel des Fahrpersonals bezüglich des Umgangs mit behinderten oder mobil eingeschränkten Personen liegen dem Eisenbahn-Bundesamt nicht vor, in einem Fall wurde eine fehlende Einstiegshilfe reklamiert.

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



2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz

2.1 Allgemeines

Seit dem 1. März 2013 gilt die EU-Verordnung Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr. Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) wurde mit Wirkung vom 27. Juli 2013 als nationale Durchsetzungsstelle benannt. Im Rahmen dieser Aufgabe geht das EBA unter anderem Beschwerden von Fahrgästen nach.

Gemäß § 3 Absatz 2 EU-FahrgRBusG müssen Fahrgäste sich zunächst an den Beförderer wenden, bevor sie die Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können. Die Entscheidung des Beförderers kann der Reisende anschließend im Rahmen einer Beschwerde bei der nationalen Durchsetzungsstelle überprüfen lassen, wenn er der Auffassung ist, dass seine gesetzlich garantierten Fahrgastrechte seitens der Beförderer nicht beachtet wurden.

Gingen in der Anlaufphase als Durchsetzungsstelle für die Busfahrgastrechte in den Jahren 2013/2014 noch verhältnismäßig wenige Anfragen/Beschwerden zu den Fahrgastrechten ein, so nahm diese Zahl 2015 und 2016 erheblich zu.

Um eine Vergleichbarkeit der Beschwerdezahlen zwischen den einzelnen Verkehrsträgern sicherzustellen, wurde im Juli 2016 der Beschwerdebegriff seitens des zuständigen Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) wie folgt festgelegt. Danach gelten als Beschwerde im Sinne der jeweiligen EU-Fahrgastrechteverordnung nur schriftliche Eingaben, die eine Verletzung der jeweiligen Verordnung rügen und in denen das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsstelle in der Sache entscheidet.

In der Praxis bedeutet das, dass beispielweise solche Eingaben, in denen das Eisenbahn-Bundesamt den Fahrgast lediglich an den Beförderer, an andere Aufsichtsbehörden, andere Durchsetzungsstellen oder an Schlichtungsstellen verweist, statistisch nicht als fahrgastrechtliche Beschwerden zu erfassen sind. Hierzu gehören zum Beispiel allgemeine Eingaben etwa wegen defekter Toiletten, unfreundlicher Fahrer oder zivilrechtlicher Ansprüche wegen Gepäckverlust.



Selbstverständlich werden weiterhin auch sonstige Beschwerden beim Eisenbahn-Bundesamt bearbeitet, die nicht dem enger gefassten Beschwerdebegriff unterfallen. Im Weiteren werden diese als Eingaben bezeichnet.

Die Beschwerdeführer erhalten bei allen Eingaben ein Antwortschreiben, in dem entweder die Aufgabe des Eisenbahn-Bundesamtes als Beschwerdeinstanz erläutert wird oder ggf. an den Beförderer oder eine Schlichtungsstelle verwiesen wird. Im Falle von Beschwerden im Sinne der engeren Definition des Beschwerdebegriffs werden dem Beschwerdeführer der Ausgang des Verfahrens und die Abwicklung etwaiger Ansprüche erläutert.

2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2015

Im Jahr 2015 gingen insgesamt 836 schriftliche und 387 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein.

Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 252 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen. In 457 Fällen wurden die Beschwerdeführer unmittelbar an den Beförderer verwiesen. Hierbei handelt es sich sowohl um Eingaben ohne fahrgastrechtlichen Bezug wie beispielsweise Umbuchungswünsche, als auch um Anliegen, in denen zunächst der Beförderer der erste Ansprechpartner für die Beschwerde gemäß Artikel 28 Absatz 3 Unterabsatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011) in Verbindung mit § 3 Absatz 2 Satz 2 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz ist.

In 29 Fällen wurde an die Schlichtungsstellen verwiesen. Vereinzelt wurden Beschwerden auch an andere nationale Durchsetzungsstellen abgegeben.

120 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde. Diese Beschwerden werden nachfolgend näher betrachtet.

**Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2015¹**

(Es sind lediglich die Beschwerden aufgeführt, die dem vom BMVI definierten Beschwerdebegriff unterfallen)

VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Art. 7 Abs. 1	Entschädigung für Gepäck bei Unfall	3	52 ²	Beschädigung von Gepäck durch Unfall
Art. 8	Hilfeleistung für Fahrgäste nach Unfall	2		Mangelhafte Hilfeleistung nach Unfall
Art. 9 Abs.1	Weigerung der Mitnahme einer mobil eingeschränkten Person an Bord eines Fahrzeugs	3		Rollstuhlfahrer verspätet an Haltepunkt
Artikel 19 Abs. 1 lit. a)	Auswahlangebot über alternative Beförderung/Erstattung	4		
Artikel 19 Abs. 1 lit. b)	Erstattung gemäß Artikel 19 lit. b)	22		Keine Erstattung oder Erstattung durch Gutschein statt Geld
Artikel 19 Abs. 2 - 5	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung	44		Abfahrtsverspätung/ Annullierung, Entschädigung, Erstattungsfrist, Betriebsunfähigkeit Fahrzeug
Artikel 20	Information bei verspäteter Abfahrt/Annullierung	15		
Artikel 21 lit. b	Hilfeleistung bei Annullierung Angebot eines Hotelzimmers	1		Angebot eines Hotelzimmers
Artikel 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt	4		
Artikel 27	Beschwerdebearbeitung	22		Keine Antwort oder Standardantwort ohne Bezug zum Beschwerdegrund

¹ Auswertung zum Stichtag 26.01.2017

² Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



Inhaltlich bezogen sich die Beschwerden häufig auf Artikel 19, wonach unter anderem der Beförderer bei einer Annullierung, Überbuchung oder Verspätung der Abfahrt von mehr als 120 Minuten an einem Busbahnhof dem Fahrgast die Fortsetzung der Fahrt ohne Aufpreis unter vergleichbaren Bedingungen oder die Erstattung des Fahrpreises zur Auswahl anbieten muss. Solche Beschwerden gehen oftmals einher mit der mangelhaften oder fehlenden Information über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtsverspätung (Artikel 20). Daneben waren Beschwerden zum Recht auf angemessene Reiseinformation während der Fahrt (Artikel 24) und zur Nichteinhaltung von Antwortfristen (Artikel 27) zu verzeichnen.

Das Eisenbahn-Bundesamt ersuchte die Beförderer in mehreren Fällen um Auskunft, um den Sachverhalt aufzuklären. Anschließende weitergehende Durchsetzungsmaßnahmen waren in der Regel nicht erforderlich. Nach Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnten in 52 Fällen Rechtsverstöße festgestellt werden, die bereits im Verlauf der Verwaltungsverfahren ausgeräumt wurden. Weitere Sanktionen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgingen, waren nicht erforderlich.

2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2016

Im Jahr 2016 gingen insgesamt 1269 schriftliche und 458 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr bei der Durchsetzungsstelle ein. Von diesen schriftlichen Eingaben waren in 311 Fällen keine fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen.

In 823 Fällen (Eingaben ohne fahrgastrechtlichen Bezug, wie beispielsweise Regelungen zur Gepäckmitnahme, oder Eingaben, in denen der Beförderer als erste Beschwerdeinstanz noch nicht eingebunden war) wurden die Beschwerdeführer unmittelbar an den Beförderer und in 35 Fällen an die Schlichtungsstellen verwiesen. Dabei ist zu beachten, dass auch in den Fällen, in denen der Beschwerdeführer direkt an den Beförderer verwiesen wird, der Reisende gegebenenfalls auch einen Hinweis auf die Schlichtungsstellen erhält, wenn sich der Sachverhalt für eine Schlichtung eignet.

Auch 2016 wurden vereinzelt Beschwerden an benachbarte nationale Durchsetzungsstellen abgegeben. Im Zusammenhang mit zwei Eingaben wurden Informationen zur Unzuverlässigkeit eines Beförderers an die linienverkehrsgenehmigenden Länderbehörden weitergege-



ben. Zwei Eingaben betrafen 2016 Fernbusfahrten in Drittstaaten bzw. einen Fernbusanbieter aus einem Drittstaat.

137 Eingaben entsprechen der zuvor erläuterten verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition der Beschwerde. Diese Beschwerden werden nachfolgend näher betrachtet.

Inhaltlich bezogen sich auch 2016 die Beschwerden häufig auf Artikel 19 oftmals in Verbindung mit einer mangelhaften oder fehlenden Information über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtsverspätung (Artikel 20). Daneben sind auch wieder Beschwerden zum Recht auf angemessene Reiseinformation während der Fahrt (Artikel 24) und zur Beschwerdebearbeitung (Artikel 27) zu verzeichnen.

Zum Stichtag der Datenerhebung (26.01.2017) waren 41 Verwaltungsverfahren noch nicht beendet, so dass sich die tatsächliche Anzahl an Rechtsverstößen noch erhöhen wird.

Nach Sachverhaltsaufklärung konnten in 56 Fällen Rechtsverstöße festgestellt werden, die bereits im Verlauf der Verwaltungsverfahren ausgeräumt wurden. In einen Fall wurde ein Beförderer mittels eines Bescheides zu rechtskonformer Information während der Fahrt verpflichtet. Der Beförderer hat in diesem Fall Rechtsmittel eingelegt. Die verwaltungsgerichtliche Klärung steht noch aus.

Aufgrund eines Beschwerdeverfahrens ist über das Verwaltungsverfahren hinaus ein Bußgeldverfahren gegenüber einem Beförderer eingeleitet worden, dieses Verfahren ist noch nicht abgeschlossen.

**Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2016³**

(Es sind lediglich die Beschwerden aufgeführt, die dem vom BMVI definierten Beschwerdebegriff unterfallen)

VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 13 Abs. 2	Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkte Personen	1	56 ⁴	Keine Hilfeleistung beim Einstieg
Artikel 19 Abs. 1 lit. a)	Auswahlangebot über alternative Beförderung/Erstattung	5		
Artikel 19 Abs. 1 lit. b)	Erstattung gemäß Artikel 19 lit. b)	41		Keine Erstattung Erstattung durch Gutschein statt Geld
Artikel 19 Abs. 2 - 5	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung	39		Abfahrtsverspätung/ Annullierung, Entschädigung, Erstattungsfrist, Betriebsunfähigkeit Fahrzeug
Artikel 20	Information bei verspäteter Abfahrt/Annullierung	20		
Artikel 21 lit. b	Hilfeleistung bei Annullierung Angebot eines Hotelzimmers	1		Angebot eines Hotelzimmers
Artikel 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt	5		
Artikel 27	Beschwerdebearbeitung	25		Keine Antwort Standardantwort ohne Bezug zum Beschwerdegrund

³ Auswertung zum Stichtag 26.01.2017

⁴ Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff



2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung

Der Bekanntheitsgrad des Eisenbahn-Bundesamtes als nationale Durchsetzungsstelle ist im Berichtszeitraum 2015/2016 deutlich gestiegen.

Allerdings ist festzustellen, dass die Beschwerdeführer bei einem Großteil aller Eingaben zunächst an den Beförderer zu verweisen sind. Nur zu einem kleineren Anteil ist das Eisenbahn-Bundesamt als Beschwerdeinstanz tätig geworden.

Es ist davon auszugehen, dass die Anzahl an Eingaben/Beschwerden analog der Ausweitung der Bedeutung des Verkehrsträgers Kraftomnibus sukzessive weiter ansteigt.



3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

3.1 Allgemeines

Auch im Berichtszeitraum 2015/2016 hat das Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsstelle gemäß Artikel 28 Abs. 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und § 4 EU-FahrgRBusG proaktiv Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 eingehalten wird. Der Schwerpunkt lag im Berichtszeitraum bei der Überprüfung der Einhaltung der Informationspflichten im Fernbuslinienverkehr.

Während im Berichtszeitraum 2013/2014 die Beförderer zunächst für die Inhalte der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu sensibilisieren waren und vorrangig im Hinblick auf Abläufe mit fahrgastrechtlichem Bezug befragt wurden, so lag der Fokus im Berichtszeitraum 2015/2016 auf Mitfahrten in Fernbussen zur Überprüfung der Einhaltung der Fahrgastrechte.

Aufsichtsmaßnahmen an Busbahnhöfen gemäß den Artikeln 3 lit. m) und 12 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 waren bestimmt durch die Pflicht zur Information der Reisenden im Hinblick auf Abfahrtsverspätungen und Annullierung von Linienverkehren gemäß Artikel 20 Abs. 1 Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

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

3.2 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2015

Im Jahr 2015 fanden insgesamt 330 Prüfungen bei Beförderern, Infrastrukturbetreibern und Verkaufsstellen von Fernbusfahrkarten statt. Davon entfielen 171 Prüfungen auf Beförderer, 58 Prüfungen auf Busbahnhofbetreiber und 101 Prüfungen auf Verkaufsstellen.

Bei festgestellten Rechtsverstößen wurden die Verpflichteten im Rahmen von Verwaltungsverfahren zu rechtskonformem Verhalten angehalten. Weitere Sanktionen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgingen, waren nicht erforderlich.



3.2.1 Beförderer

Die mittlerweile als Regelprozess installierten Aufsichtsmaßnahmen in Fernbussen wurden im Jahr 2015 intensiviert. Dabei fuhren die Mitarbeiter der Durchsetzungsstelle stichprobenartig oder anlassbezogen in Fernbussen mit, um die Einhaltung der Fahrgastrechteverordnung zu prüfen. Entweder traten sie als Reisende mit bereits gebuchtem Fahrausweis oder als Spontanreisende auf.

Im Fokus standen hierbei Aufsichtsmaßnahmen in Bussen auf hochfrequentierten Fernbusverbindungen (von/nach Berlin und im Südwesten Deutschlands). Geprüft wurde insbesondere an Tagen mit verstärktem Reisendenaufkommen (z.B. während Streikmaßnahmen anderer Verkehrsträger) und/oder zu erwartendem starken Reiseverkehr auf den Straßen (vor Feiertagen), an denen mutmaßlich vom Regelablauf abgewichen werden muss. Auftretende Fahrplanabweichungen wurden im Vorwege der Prüfungen durch Auswertung von Echtzeit-Verspätungsinformationen eruiert, um ad hoc tätig werden zu können.

Schwerpunkte der Prüfungen lagen auf der angemessenen Information der Reisenden während der Fahrt gemäß Artikel 24 Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sowie die Information der Reisenden über die Fahrgastrechte gemäß Artikel 25 der Verordnung. Gleichzeitig erfolgte im Rahmen dieser Maßnahmen ebenfalls die Überprüfung der Erfüllung der den Beförderern auferlegten Informationspflicht bei Abfahrtsverspätung oder Annullierung der Fahrt auf elektronischem Weg gemäß Artikel 20 Abs. 1 und Abs. 4 Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

Des Weiteren wurden die Prozesse eines Beförderers exemplarisch hinsichtlich der Erfüllung der auferlegten Obliegenheiten in Bezug auf behinderte und mobil eingeschränkte Reisende untersucht. Hier wurde eindeutig Optimierungspotential identifiziert, was die Zusammenarbeit mit den Busbahnhofbetreibern i.S. d. Artikel 14 Absatz 1 lit. a) und Absatz 3 VO (EU) Nr. 181/2011 anbelangt. Auch die diesbezügliche Qualifikation der Mitarbeiter der Servicehotlines wies Defizite auf. Kenntnisse hinsichtlich der Existenz zweier „Benannter Busbahnhöfe“ gemäß Artikel 12 VO (EU) Nr. 181/2011 einschließlich der dort kostenlos zu erbringenden Hilfeleistungen für behinderte und mobil eingeschränkte Personen gemäß Artikel 13 Abs. 1 i.V.m. Anhang I Abschnitt a VO (EU) Nr. 181/2011 waren nicht vorhanden und gemeldete Hilfebedarfe wurden infolgedessen weder angenommen und ordnungskonform an die



Benannten Busbahnhöfe weitergeleitet noch wurde eine Hilfeleistung selbst organisiert. Ein Verwaltungsverfahren wurde eingeleitet.

Prüfungsschwerpunkte Beförderer im Jahr 2015				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 13	Realisierung des barrierefreien Reisens	171 ⁵	50	Anspruch auf Hilfeleistung an Benannten Busbahnhöfen nicht bekannt
Artikel 14 Absatz 1 und 3				Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen noch nicht vorhanden
Artikel 20 Absatz 1 und 4	Information bei verspäteter Abfahrt/ Annullierung			Die Informationspflicht bei verspäteter Abfahrt oder Annullierung wurde nicht vollumfänglich erfüllt
Artikel 21	Hilfeleistungen bei Annullierung oder verzögerter Abfahrt			
Artikel 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt			Die Beförderer mussten für das Informationsbedürfnis der Reisenden während der Fahrt sensibilisiert werden
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte			Die Beförderer wurden schriftlich über die Verpflichtung zur Information der Reisenden über ihre Rechte hingewiesen; dabei wurden Umsetzungsvorschläge unterbreitet. Dennoch erfolgte die Information über die Fahrgastrechte unzureichend

Von Seiten des Beförderers wurden erste Maßnahmen im Hinblick auf Organisation von Hilfeleistungen an „Benannten Busbahnhöfen“ auf den Weg gebracht. Die Mitarbeiter der Servicehotline wurden instruiert. Die skizzierten Prozesse wurden und werden weiterhin im

⁵ Davon 134 verdeckte Prüfungen



Rahmen von Aufsichtsmaßnahmen auf ihre Aussagekraft hin überprüft und einer Evaluation unterzogen.

Zur Überprüfung der Buslinienverkehre, deren planmäßigen Wegstrecken weniger als 250 km beträgt, wurden in einem ersten Schritt Busnahverkehrsunternehmen identifiziert.

3.2.2 Busbahnhofbetreiber

Bei den Aufsichtsmaßnahmen an Busbahnhöfen gemäß den Artikeln 3 lit. m) und 12 Verordnung Nr. 181/2011 stand die Überprüfung der Pflicht zur Information der Reisenden im Hinblick auf Abfahrtsverspätungen und Annullierung von Linienverkehren gemäß Artikel 20 Abs. 1 VO (EU) Nr. 181/2011 im Vordergrund.

Für eine zeitgerechte und umfassende Information der Reisenden ist die Zuarbeit der entsprechenden Fernbuslinienbetreiber unabdingbare Voraussetzung. Die diesbezügliche Zusammenarbeit und die hierfür installierten Informationsprozesse wurden im Rahmen von Aufsichtsmaßnahmen ermittelt.

Weitere Untersuchungsschwerpunkte waren die Unterrichtung über die Fahrgastrechte (Artikel 25 VO (EU) Nr. 181/2011) sowie die Realisierung des barrierefreien Reisens für Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkte Personen, insbesondere an einem Benannten Busbahnhof gemäß Artikel 12 VO (EU) Nr. 181/2011.

In diesem Kontext wurde auch die Existenz nicht diskriminierender Zugangsbedingungen für diesen Personenkreis beleuchtet. Notwendige organisatorische Voraussetzungen wie z.B. das Einrichten einer Anlaufstelle für behinderte und mobil eingeschränkte Personen zur Offerte kostenloser Hilfeleistungen gemäß Artikel 13 Absatz 1 i.V.m. Anhang I Abschnitt a VO (EU) Nr. 181/2011 wurden getroffen.

Ebenso wurde die Zugänglichkeit für diesen Personenkreis direkt vor Ort am Busbahnhof sowie auf der Internetpräsenz des Betreibers kommuniziert, notwendige Kontaktangaben sowie Hinweise auf angebotene Hilfeleistungen inbegriffen.



Die Entgegennahme von Hilfebedarf sowie die tatsächliche Gewährung von Hilfeleistungen werden auch weiterhin Gegenstand zukünftiger Aufsichtsmaßnahmen sein.

Prüfungsschwerpunkte Busbahnhofbetreiber im Jahr 2015				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 11	Nicht diskriminierende Zugangsbedingungen	58 ⁶	13	Im Rahmen der Arbeit der Durchsetzungsstelle wurden die notwendigen organisatorischen Voraussetzungen zur Realisierung des barrierefreien Reisens für Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkte Personen an benannten Busbahnhöfen überprüft Die Informationspflicht wurde von einigen Beförderern vorbildlich erfüllt. Es wurden bei anderen Beförderern Defizite hinsichtlich der Erfüllung der Informationspflicht festgestellt.
Artikel 13	Realisierung des barrierefreien Reisens			
Artikel 14 Absatz 5	Einrichtung von Anlaufstellen			
Artikel 20 Absatz 1	Information bei verspäteter Abfahrt/ Annullierung			
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte			

3.2.3 Reiseveranstalter und Reisevermittler

Reisevermittler und Reiseveranstalter werden primär hinsichtlich der Einhaltung der Rechte

⁶ Die Anzahl an Prüfungen enthält auch Prüfungen von Haltestellen



von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen bereits bei der Vertragsanbahnung überprüft.

Prüfungsschwerpunkte Reiseveranstalter und Reisevermittler im Jahr 2015				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 9	Anspruch auf Beförderung	101	0	In den einzelnen Verkaufsstellen waren zum Teil nur in geringem Maße Kenntnisse der Fahrgastrechte vorhanden
Artikel 10	Ausnahmen von der Beförderung und besondere Bedingungen			Dennoch erfolgte eine fahrgastrechtekonforme Behandlung der Reisenden aufgrund des ausgeprägten Servicebewusstseins der Verpflichteten.
Artikel 15	Weiterleitung Hilfebedarf			Durch die Reiseberater erfolgt i.d.R. Unterstützung bei der Reiseplanung und -organisation für behinderte oder mobil eingeschränkte Personen sowie eine kostenlose Weiterleitung des Hilfsbedarfs an den jeweiligen Beförderer

3.3 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2016

Im Jahr 2016 hat die Durchsetzungsstelle insgesamt 219 proaktive Überprüfungen der Verpflichteten aus der Verordnung vorgenommen. 142 Prüfungen entfielen auf Beförderer, 62 Prüfungen auf Busbahnhofbetreiber und 15 Prüfungen auf Verkaufsstellen für Fernbusfahrkarten.



Bei festgestellten Rechtsverstößen wurden die Verpflichteten im Rahmen von Verwaltungsverfahren zu rechtskonformem Verhalten angehalten. Weitere Sanktionen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgingen, waren nicht erforderlich.

2016 mündeten 2 Verwaltungsverfahren aus Aufsichtsmaßnahmen in Verwaltungsstreitverfahren. Die verwaltungsgerichtliche Klärung steht noch aus.

3.3.1 Beförderer

Inhaltlich wurden die Prüfschwerpunkte der Beförderer aus dem Jahr 2015 auch 2016 fortgeführt.

2016 wurden dabei vermehrt anlassbezogene Prüfungen zum Zwecke der Vollzugskontrolle der angeordneten Maßnahmen bzw. zur Identifikation weiterhin bestehender Defizite durchgeführt. Den Rahmen hierzu bildeten diverse bundesweite konzertierte Prüfkationen, die jeweils über einen mehrere Monate dauernden Zeitraum angelegt waren.

Die im Jahr 2014 erstmals durchgeführten Prüfmaßnahmen zur Mitnahme einer kostenlosen Begleitperson im Sinne des Artikel 10 Absatz 4 VO (EU) Nr. 181/2011, um eventuelle Gründe für einen Ausschluss von der Beförderung zu entkräften, wurde 2016 vor dem Hintergrund der Nachhaltigkeit wiederholt. Die Servicehotlines der fünf großen Fernbusanbieter sowie zweier mittelständischer Unternehmen wurden auf verordnungskonforme Anwendung der o.g. Regelung geprüft. Noch vorhandene Defizite wurden identifiziert. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die FAQ der einzelnen Beförderer waren diesbezüglich ausnahmslos fahrgastrechtekonform ausgestaltet.

Darüber hinaus wurde die Prüftätigkeit 2016 auf Buslinienverkehre mit weniger als 250 km Strecke (Busnahverkehr) ausgeweitet.

Zunächst wurden neun Busnahverkehrsunternehmen im Hinblick auf die Einhaltung der Fahrgastrechteverordnung geprüft. Prüfungsinhalte waren hierbei die Einhaltung von Mindestvorschriften im Hinblick auf Erteilung von Informationen während der Fahrt, die allgemeine Information der Reisenden über ihre Rechte sowie die Aufbau- und Ablauforganisati-



on des Beschwerdemanagements. Darüber hinaus wurden die Schwierigkeiten beim Transport von mobil eingeschränkten Personen thematisiert.

Prüfungsschwerpunkte Beförderer im Jahr 2016				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 20 Absatz 1 und 4	Information bei verspäteter Abfahrt/ Annullierung	142 ⁷	44	Die Informationspflicht bei verspäteter Abfahrt oder Annullierung wurde nicht vollumfänglich erfüllt Es bestand zum Teil Dissens in der Rechtsauslegung der Verordnung Weiterhin zum Teil unzureichende Information über die Fahrgastrechte
Artikel 21	Hilfeleistungen bei Annullierung oder verzögerter Abfahrt			
Artikel 24	Angemessene Information der Reisenden während der Fahrt			
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte			

Nach rechtlicher Bewertung der Prüfungsergebnisse ergaben sich oben genannte Themenkomplexe als wirksame Prüfungsschwerpunkte für zukünftige Maßnahmen. Ausnahme bilden lediglich die Probleme im Kontext der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und mobilitätseingeschränkte Personen. Hier setzen Platzverhältnisse in den Fahrzeugen sowie sicherheitsrelevante Faktoren dem in Artikel 9 VO (EU) Nr. 181/2011 normierten Anspruch auf Beförderung gleichzeitig gewisse Grenzen. Aus diesem Grunde sind die Handlungsmöglichkeiten gegenüber Busunternehmen innerhalb dieses Spannungsfeldes eher begrenzt.

⁷ Davon 95 verdeckte Prüfungen



3.3.2 Busbahnhofbetreiber

Auch hinsichtlich der Prüfung von Busbahnhöfen wurden die Prüfungsschwerpunkte des Vorjahres fortgesetzt.

Die Entgegennahme von Hilfebedarf sowie die tatsächliche Gewährung von Hilfeleistungen werden auch weiterhin Gegenstand zukünftiger Aufsichtsmaßnahmen sein.

Prüfungsschwerpunkte Busbahnhofbetreiber im Jahr 2016				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 13	Realisierung des barrierefreien Reisens	62 ⁸	10	Prüfungsgegenstand: Entgegennahme von Hilfebedarf sowie die tatsächliche Gewährung von Hilfeleistungen Die Informationspflicht wurde weiterhin nicht immer fahrgastrechtekonform erfüllt
Artikel 14 Absatz 5	Einrichtung von Anlaufstellen			
Artikel 20 Absatz 1	Information bei verspäteter Abfahrt/ Annullierung			
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte			

⁸ Die Anzahl an Prüfungen enthält auch Prüfungen von Haltestellen



3.3.3 Reiseveranstalter und Reisevermittler

Dadurch, dass im Jahr 2015 keine Rechtsverstöße bei Reisevermittlern und Reiseveranstaltern hinsichtlich der Einhaltung der Rechte von behinderten oder mobil eingeschränkten Personen identifiziert wurden, wurde die Prüfungsdichte 2016 entsprechend verringert.

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

Prüfungsschwerpunkte Reiseveranstalter und Reisevermittler im Jahr 2016				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Prüfungen	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 9	Anspruch auf Beförderung	15	0	In der Regel erfolgt auch bei geringen Kenntnissen der Fahrgastrete eine rechtskonforme Behandlung der Reisenden
Artikel 10	Ausnahmen von der Beförderung und besondere Bedingungen			
Artikel 15	Weiterleitung Hilfebedarf			



3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen

Auch für den kommenden Berichtszeitraum soll durch wiederholte Prüfungen bei den Verpflichteten aus der Verordnung die Beachtung der Fahrgastrechte nachhaltig sichergestellt werden.

Geplant ist, die nach der Konsolidierung des Fernbusmarktes verbleibenden Beförderer einer Unternehmensprüfung zu unterziehen. Dabei werden die Durchführung des Beschwerdemanagements, die Erfüllung der Informationspflichten sowie die Zusammenarbeit mit den Busbahnhofbetreibern im Fokus stehen. Parallel werden die Arbeitsabläufe an den Busbahnhöfen und den Verkehrsleitstellen untersucht.

Die bereits begonnenen Aufsichtsmaßnahmen im Busnahverkehr werden anlassbezogen mit den genannten Prüfungsinhalten fortgeführt.



4. Sonstige Aktivitäten der Durchsetzungsstelle

4.1 Öffentlichkeitsarbeit der Durchsetzungsstelle

Neben der Information über die Fahrgastrechte über den Internetauftritt des Eisenbahn-Bundesamtes und einen Flyer zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Schiffs- und Kraftomnibusverkehr nutzte die Durchsetzungsstelle im Berichtszeitraum auch die Medien Presse, Rundfunk und Fernsehen, um die Fahrgäste über ihre Rechte aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu informieren.

Regelmäßig steht die Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte auch beim jährlichen Tag der offenen Tür der Ministerien als Ansprechpartner zu den Fahrgastrechten für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Im Berichtszeitraum fanden diese Veranstaltungen vom 29.08.2015 bis 30.08.2015 und vom 27.08.2016 bis 28.08.2016 statt.

4.2 Kontaktpflege zu Verbänden

Am 21.01.2015 tauschte sich die Durchsetzungsstelle mit dem Fahrgastverband PRO BAHN über fahrgastrechtliche Themen aus.

In einer Besprechung am 03.07.2015 mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und dem Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer (bdo) wurde seitens der Verbände zugesagt, die Anforderungen zur Umsetzung der Fahrgastrechteverordnung, die an die Busunternehmen gestellt werden, an ihre Mitgliedunternehmen klar zu formulieren und zu kommunizieren.

Auch auf einer Tagung der European Passenger Federation (EPF) am 09.04.2016 in Berlin wurde die Durchsetzung von Fahrgastrechten im Busfernverkehr unter Mitwirkung der Durchsetzungsstelle thematisiert.



4.3 Zusammenarbeit mit den Schlichtungsstellen

Bei einem Treffen mit der Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW am 30.06.2015 fand ein Austausch zu fahrgastrechtlichen Themen statt. Es wurde vereinbart, Verwaltungsvorgänge an den jeweils zuständigen Bereich weiterzugeben, wenn erforderlich.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung wird regelmäßig auf die Schlichtungsstellen verwiesen, wenn der Beschwerdegrund außerhalb der Zuständigkeit der Durchsetzungsstelle liegt und der Fall für eine Schlichtung geeignet erscheint.

4.4 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen

Neben dem Austausch der nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies - NEB) im Kraftomnibusverkehr unter der Leitung der Europäischen Kommission in Brüssel werden vereinzelt Beschwerdefälle an andere Durchsetzungsstellen abgegeben, wenn sie außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Eisenbahn-Bundesamtes liegen.



5. Fazit

Auch im Berichtszeitraum 2015/2016 war eine Steigerung der Fahrgastzahlen im Fernbuslinienverkehr zu verzeichnen, so dass die Bedeutung der Fahrgastrechte für die Nutzer des Verkehrsträgers Kraftomnibus weiter zugenommen hat. Dieser Trend spiegelt sich auch in der Anzahl der Eingaben beim Eisenbahn-Bundesamt als nationale Durchsetzungsstelle wieder.

Auffällig ist, dass viele Reisende sich direkt an die Durchsetzungsstelle wenden, ohne sich gemäß § 3 Absatz 2 Satz 2 EU-FahrgRBusG zunächst an den Beförderer zu wenden, so dass ein Großteil der Beschwerdeführer zunächst an den Beförderer verwiesen wird. Die Durchsetzungsstelle erläutert den Beschwerdeführern in diesen Fällen die Rechtslage, insofern ist anzunehmen, dass zumindest die Beschwerdeführer, die das Verkehrsmittel Kraftomnibus häufiger nutzen, durch die Informationen der Durchsetzungsstelle sich zukünftig zunächst an den Beförderer wenden werden.

Die Aufsichtsmaßnahmen der Durchsetzungsstelle werden weiterhin sowohl an festgestellten Prüfungsergebnissen als auch an Hinweisen aus Beschwerden von Reisenden orientiert. Der Fokus für den kommenden Berichtszeitraum liegt zudem auf Unternehmensprüfungen bei den Beförderern.

Unter Berücksichtigung der Anzahl der Eingaben und der durchgeführten Aufsichtsmaßnahmen ist davon auszugehen, dass sowohl den Fahrgästen als auch den Verpflichteten die Rechte und Pflichten aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 und das Eisenbahn-Bundesamt als deren Durchsetzungsstelle zunehmend stärker ins Bewusstsein rücken.