



# Bericht des Eisenbahn-Bundesamtes

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



Quelle: *Sabine Erkens*

## Berichtsjahre 2019 und 2020



Eisenbahn-Bundesamt

**Impressum:**

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6

53175 Bonn

Deutschland

[www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de)

Stand: 01.02.2021



## 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 2019.....	7
2.3 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2020 .....	10
2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung .....	13
3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen.....	14
3.1 Allgemeines .....	14
3.2 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2019 .....	14
3.2.1 Beförderer .....	15
3.2.2 Busbahnhofbetreiber .....	17
3.3 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2020 .....	19
3.3.1 Beförderer .....	19
3.3.2 Busbahnhofbetreiber.....	21
3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen .....	22
4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle .....	23
4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle .....	23
4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen .....	23
5. Fazit .....	24



## 1. Einleitung

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<sup>1</sup> ist seit 01.03.2013 in Kraft. Gemäß Artikel 29 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen nach dem 01. Juni 2015 alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren.

Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) wurde gemäß § 3 Absatz 1 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz (EU-FahrgRBusG) als nationale Durchsetzungsstelle benannt und nimmt die Aufgaben zur Durchsetzung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 unter Nutzung der Synergieeffekte aus den Erfahrungen als nationale Durchsetzungsstelle Eisenbahn und Schiff wahr. Zudem ist das EBA Instanz für Beschwerden von Fahrgästen, 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).

Der Mitgliedstaat Deutschland hatte 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 Ausnahme ist zum 28.02.2017 ausgelaufen. Von der Verlängerungsmöglichkeit wurde kein Gebrauch gemacht.

Darüber hinaus bestimmt § 1 Absatz 3 EU-FahrgRBusG, dass Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 für die Beförderer in Bezug auf die Schulung der Fahrer bis zum 28.02.2018 ausgenommen ist (vgl. Artikel 16 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011). Seit 01.03.2018 kommt Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 somit auch für die Fahrer zur Anwendung.

Fahrgäste können ihre Beschwerden nicht nur an die nationale Durchsetzungsstelle beim Eisenbahn-Bundesamt richten, sondern sich gemäß § 6 EU-FahrgRBusG auch an Schlich-

---

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



tungsstellen wenden, soweit diese nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannt sind und das betroffene Unternehmen dort Mitglied ist. Bisher sind dies die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp), die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e.V. (SNUB) und die Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. (snv).

Die COVID-19-Pandemie hat die nationale Durchsetzungsstelle im Jahr 2020 vor eine neue Herausforderung gestellt. Der Kraftomnibussektor im Fernlinienverkehr kam mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie Mitte März 2020 vollständig zum Erliegen. Im Sommer 2020 wurde lediglich rund die Hälfte der regelmäßigen Verbindungen betrieben. Dies spiegelte sich auch in der abnehmenden Zahl der Eingaben wider. Prüfungen der Fahrgastrechteaufsicht konnten vor Ort nicht mehr durchgeführt werden. Die Aufsichtsplanung und Arbeitsweise musste den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Die Überwachung der Fahrgastrechte vor Ort war – bis auf begründete Ausnahmefälle – aufgrund der geltenden Kontaktbeschränkungen und Abstandsregelungen nicht mehr möglich. Prüfungen wurden daher nahezu ausschließlich schriftlich durchgeführt. Bei den Verpflichteten wurden dafür geeignete Nachweise über die Einhaltung der Rechtsvorschriften angefordert.



## **2. Aufgaben und Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz**

### **2.1 Allgemeines**

Seit dem 1. März 2013 gilt die Verordnung (EU) 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 nationale Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz einschalten können. Die Entscheidung des Beförderers kann der Fahrgast 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.

Nach anfänglich noch verhältnismäßig wenigen Eingaben zu den Fahrgastrechten nahm bis zum Jahr 2018 die Zahl der Eingaben bei der nationalen Durchsetzungsstelle für die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr stetig zu. Seit 2019 zeichnet sich ein leicht gegenläufiger Trend ab. Die Zahl der als fahrgastrechtliche Beschwerden einzuordnenden Eingaben verringerte sich seit dem letzten Berichtszeitraum um knapp 20%. Im Jahr 2020 ging zudem rund die Hälfte aller Eingaben auf die COVID-19-Pandemie zurück.

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 EBA als nationale Durchsetzungsstelle in der Sache entscheidet.

In der Praxis bedeutet das, dass beispielweise solche Eingaben, in denen das EBA den Fahrgast lediglich an den Beförderer, an andere Aufsichtsbehörden, andere nationale Durchsetzungsstellen oder an Schlichtungsstellen verweist, statistisch nicht als fahrgastrechtliche Beschwerden zu erfassen sind. Hierzu gehören zum Beispiel allgemeine Eingabe-



ben etwa zu Servicemängeln, unfreundlicher Fahrer oder zivilrechtlicher Ansprüche wegen Gepäckverlust.

Selbstverständlich werden weiterhin auch sonstige Beschwerden, die nicht dem enger gefassten Beschwerdebegriff unterfallen, beim EBA bearbeitet und statistisch erfasst. Im Weiteren werden diese als allgemeine Anfragen bezeichnet.

Die Beschwerdeführer erhalten bei allen Eingaben ein Antwortschreiben, in dem entweder die Aufgabe des EBA als Beschwerdeinstanz sowie die fahrgastrechtliche Einordnung der Eingabe erläutert wird und/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 mit dem Busunternehmen geführten Verwaltungsverfahrens und die Abwicklung etwaiger Ansprüche erläutert.

## **2.2 Daten zur Beschwerdebearbeitung im Jahr 2019**

Im Jahr 2019 gingen insgesamt 1.389 schriftliche und 407 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Im Weiteren werden die mündlichen Anfragen nicht näher erläutert.

In 1050 Fällen wurden die Beschwerdeführer direkt an den Beförderer verwiesen. In der überwiegenden Zahl der Fälle vermuteten die Fahrgäste, mit ihrer Eingabe das Busunternehmen zu erreichen. Bei den Eingaben handelte es sich sowohl um Eingaben ohne fahrgastrechtlichen Bezug wie beispielsweise Umbuchungswünsche für Fahrten, als auch um fahrgastrechtliche 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-FahrgRBusG ist.

35 Fahrgäste wurden mit ihren Anliegen an die Schlichtungsstellen verwiesen. 9 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben.

Weitere 180 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Davon gingen 41 Eingaben auf Verspätungen oder Annullierungen zurück, 26 Eingaben knüpften an die Informationsverpflichtungen vor und während der Fahrt an und 22 Anfragen bezogen sich auf die Erstat-



tungsdurchführung. Weitere schriftliche Eingaben hatten Beschwerdebearbeitung (5), Hilfeleistung (4), Fahrkarten (3) und Unfälle (1) zum Gegenstand. In 78 Fällen waren keine unmittelbaren fahrgastrechtlichen Sachverhalte betroffen, sondern diese hatten Servicefragen und sonstige Belange rund um die Busreise zum Inhalt.

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

Inhaltlich bezogen sich die Beschwerden zu einem großen Teil auf Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, 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. Es wurde stattdessen häufig auf eine andere Verbindung umgebucht oder lediglich über die erhebliche Verspätung informiert, ohne eine anderweitige Weiterfahrt oder eine Erstattung anzubieten. Solche Beschwerden gehen wiederholt einher mit der mangelhaften oder fehlenden Information über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtsverspätung (Artikel 20 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011) sowie der unzureichenden oder ausgebliebenen Reiseinformationen während der Fahrt (Artikel 24 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011).

Im Jahr 2019 betraf der größte Teil der Beschwerden jedoch die Erstattungsdurchführung nach Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, auch wenn die Anzahl der Beschwerden zu Ansprüchen auf Fahrpreiserstattung aufgrund Reiserücktritts oder Weiterreise mit alternativen Verbindungen sowie auf Zahlung der Erstattung innerhalb der gesetzlichen Frist von 14 Tagen im Vergleich zum Vorjahr merklich abfiel.

Beschwerden zu den Rechten von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß der Artikel 9 ff. der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 verdreifachten sich zum Vorjahreswert; dennoch nahmen sie einen geringen Anteil am gesamten Beschwerdeeingang ein.





Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2019 <sup>2</sup>				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 4	Fahrscheine und nicht diskriminierende Beförderungsbedingungen	2	43 <sup>3</sup>	Ausstellung des Fahrscheins und Diskriminierungsverdacht
Artikel 6	Ausschluss von Fahrgastrechten durch Beförderungsbedingungen	1		Ausschluss der Fahrgastrechte für Mitarbeiterfreifahrten
Artikel 7	Entschädigung bei Unfällen	1		Haftung für Fahrgast
Artikel 9 Absatz 1	Anspruch auf Beförderung	4		Verweigerung der Beförderung
Artikel 16 Absatz 1 lit. b)	Schulung	5		Keine Schulung des Fahrers
Artikel 19 Absatz 1	Auswahlangebot über alternative Beförderung/Erstattung	20		Kein oder unzureichendes Auswahlangebot
Artikel 19 Absatz 1 lit. a)	Weiterreise ohne Aufpreis	23		Keine Erstattung der alternativen Verbindung
Artikel 19 Absatz 1 lit. b)	Erstattung des Fahrpreises	19		Keine Erstattung oder Erstattung durch Gutschein statt Geld oder tarifliche Erstattung anstelle fahrgastrechtlicher
Artikel 19 Absätze 2 - 5	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung	14		Abfahrtsverspätung/ Annullierung, Entschädigung, Erstattungsfrist, Betriebsunfähigkeit Fahrzeug
Artikel 20 Absätze 1 und 4	Information bei verspäteter Abfahrt/Annullierung	8		Keine, unkorrekte oder verspätete Information
Artikel 21	Hilfeleistung bei Annullierung oder verspäteter Abfahrt	2		Keine Mahlzeiten und Erfrischungen
Artikel 24	Angemessene Information der Fahrgäste während der Fahrt	3		Mangelnde Information während der Fahrt
Artikel 27 Absatz 2	Einreichung von Beschwerden	13		Keine fristgerechte Antwort

<sup>2</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.

<sup>3</sup> Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff.



Das EBA ersuchte die Beförderer in allen Fällen um Auskunft, um den Sachverhalt aufzuklären. Anschließend weitergehende Durchsetzungsmaßnahmen waren regelmäßig nicht erforderlich. Nach Sichtung der Stellungnahmen der Beförderer konnten in 43 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 2020**

Im Jahr 2020 gingen insgesamt 706 schriftliche und 322 mündliche Eingaben im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten im Kraftomnibusverkehr bei der nationalen Durchsetzungsstelle ein. Im Weiteren werden mündliche Anfragen nicht näher erläutert.

Bei 440 Eingaben hatten sich die Fahrgäste unmittelbar an die nationale Durchsetzungsstelle gewandt. Dabei handelte es sich um Anfragen ohne fahrgastrechtlichen Bezug, wie beispielsweise Regelungen zur Gepäckmitnahme, oder Eingaben, in denen der Beförderer noch nicht eingebunden war. In 402 dieser Fälle gingen die Fahrgäste davon aus, mit ihrer Eingabe das Busunternehmen zu adressieren, und wurden zunächst an das Busunternehmen verwiesen; dies entspricht 91% aller direkten Verweise an Beförderer. In 38 Fällen mussten Fahrgäste nach kurzer Prüfung durch die Durchsetzungsstelle an den Beförderer verwiesen werden.

16 Fahrgäste wurden an die Schlichtungsstellen verwiesen. Dabei ist zu beachten, dass auch in den Fällen, in denen der Beschwerdeführer direkt an den Beförderer verwiesen wird, der Fahrgast gegebenenfalls einen Hinweis auf die Schlichtungsstelle erhält, wenn sich der Sachverhalt für eine Schlichtung eignet.

10 Eingaben wurden aus Zuständigkeitsgründen an andere europäische nationale Durchsetzungsstellen abgegeben. Bei 7 weiteren Eingaben wurde lediglich auf eine andere nationale Durchsetzungsstelle hingewiesen, da weder die eigene Zuständigkeit gegeben war noch der offensichtliche Verstoß gegen die Fahrgastrechte-Verordnung anhand des Sachverhaltes ohne nähere Prüfung bestimmt werden konnte.

Weitere 92 schriftliche Eingaben betrafen allgemeine Anfragen. Davon handelte es sich bei 17 Eingaben um den Erstattungsanspruch aus Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011.



9 Anfragen gingen auf Verspätungen oder Annullierungen zurück. 5 Eingaben knüpften an die Informationsverpflichtungen vor und während der Fahrt an. 2 schriftliche Auskünfte hatten die Beschwerdebearbeitung zum Gegenstand, 2 die Hilfeleistung. 1 Eingabe bezog sich auf Probleme mobil eingeschränkter Personen und behinderter Menschen. In 56 Eingaben wurden Sachverhalte aufgegriffen, die keinen direkten fahrgastrechtlichen Bezug hatten, sondern Servicefragen und sonstige Belange rund um die Busreise thematisierten.

In einem direkten Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie standen 26 von den insgesamt 163 schriftlichen Eingaben, die allgemeine Anfragen, Verweise an Schlichtungsstellen und Abgaben/Verweise zu anderen nationalen Durchsetzungsstellen sowie Eingaben betreffen, in denen der Fahrgast nach näherer Sachverhaltsprüfung an das Busunternehmen verwiesen werden musste.

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

Inhaltlich bezogen sich auch 2020 die Beschwerden überwiegend auf Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 oftmals in Verbindung mit einer mangelhaften oder fehlenden Information über die Lage und die voraussichtliche Abfahrtsverspätung (Artikel 20 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011). Daneben sind auch Beschwerden zur Beschwerdebearbeitung (Artikel 27 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011) zu verzeichnen.

Nach Sachverhaltsaufklärung konnten in 87 Fällen Rechtsverstöße festgestellt werden, die bereits im Verlauf der Verwaltungsverfahren ausgeräumt wurden. Weitere Sanktionen, die über die Verwaltungsverfahren hinausgingen, waren nicht erforderlich. Zum Stichtag der Datenerhebung (29.01.2021) war allerdings ein Verwaltungsverfahren noch nicht beendet, so dass sich die tatsächliche Anzahl an Rechtsverstößen noch erhöhen könnte.

Von den insgesamt 141 Beschwerden standen 66 in direktem Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie. Der Brennpunkt lag mit rund 62 Beschwerden auf der Erstattungsdurchführung gemäß Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Davon betrafen 33 Beschwerden die Verletzung der Erstattungsfrist (Artikel 19 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011) und 6 Beschwerden die fehlende kostenneutrale Fahrtfortsetzungs-/Weiterreisemöglichkeit mit einer alternativen Verbindung (Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe a



der Verordnung (EU) Nr. 181/2011). 23 Beschwerden bezogen sich auf Artikel 19 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, da zunächst lediglich die Erstattung des Fahrpreises der annullierten Fahrt in Form eines Gutscheins oder einer tariflichen - gebührenpflichtigen - anstelle der fahrgastrechtlichen Erstattung angeboten wurde.

2 weitere Beschwerden bezogen sich auf das Beschwerdemanagement des Beförderers und jeweils 1 auf die Informationsverpflichtung vor der Abfahrt bzw. das Auswahlangebot über alternative Beförderung/Erstattung.

<b>Art und Inhalt der Beschwerden im Jahr 2020<sup>4</sup></b>				
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl Beschwerden	Rechtsverstöße	Bemerkungen
Artikel 16 Absatz 1 lit. b)	Schulung	1	87 <sup>5</sup>	Keine Schulung des Fahrers
Artikel 19 Absatz 1	Auswahlangebot über alternative Beförderung/Erstattung	8		Kein oder unzureichendes Auswahlangebot
Artikel 19 Absatz 1 lit. a)	Weiterreise ohne Aufpreis	31		Keine Erstattung der alternativen Verbindung
Artikel 19 Absatz 1 lit. b)	Erstattung des Fahrpreises	37		Keine Erstattung oder Erstattung durch Gutschein statt Geld oder tarifliche Erstattung anstelle fahrgastrechtlicher
Artikel 19 Absätze 2 - 5	Pflichten bei Annullierung, Verspätung oder Überbuchung	42		Abfahrtsverspätung/ Annullierung, Entschädigung, Erstattungsfrist, Betriebsunfähigkeit Fahrzeug
Artikel 20 Absätze 1 und 4	Information bei verspäteter Abfahrt/Annullierung	9		Keine, unkorrekte oder verspätete Information
Artikel 20 Absatz 2	Anschlussversäumnis	1		Keine Information über alternative Anschlüsse
Artikel 24	Angemessene Information der Fahrgäste während der Fahrt	2		Mangelnde Information während der Fahrt
Artikel 27 Absatz 2	Einreichung von Beschwerden	10		Keine fristgerechte Antwort

<sup>4</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.

<sup>5</sup> Bezogen auf alle Beschwerden entsprechend dem enger gefassten Beschwerdebegriff.



In Bezug auf die Verletzung der Erstattungsfrist (Artikel 19 Absatz 5 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011) führten die verwaltungsrechtlichen Prüfungen zur Vorbereitung des Erlasses eines Bescheides. Diese Anordnung fällt jedoch nicht mehr in den Berichtszeitraum.

## **2.4 Ausblick Beschwerdebearbeitung**

Obwohl die schriftlichen Eingaben in ihrer Gesamtheit seit 2019 rückläufig sind, verzeichnet die nationale Durchsetzungsstelle einen gleichbleibenden und im Jahr 2020 sogar leicht gestiegenen Anteil von Beschwerden im Sinne der verkehrsträgerübergreifenden enger gefassten Definition.

Wie in den vergangenen Jahren ist festzustellen, dass die Beschwerdeführer weiterhin bei einem Großteil aller Eingaben zunächst an den Beförderer zu verweisen sind. Diese Entwicklung steigerte sich bis ins Jahr 2019 auf 76% aller schriftlichen Eingaben. Nur zu rund einem Viertel der Eingaben ist das EBA als Beschwerdeinstanz tätig geworden. Im Jahr 2020 entspannte sich die Verweisrate an den Beförderer mittlerweile spürbar auf knapp 60%.

Es ist davon auszugehen, dass die im Jahr 2020 leicht rückläufige Anzahl der eingereichten Eingaben mit Wiederaufnahme des Fernbuslinienbetriebs nach Ende der Eindämmungsmaßnahmen zur Bekämpfung der COVID-19-Pandemie zunehmen wird.



### **3. Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen**

#### **3.1 Allgemeines**

Auch im Berichtszeitraum 2019/2020 hat das EBA als nationale Durchsetzungsstelle gemäß Artikel 28 Absatz 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. Schwerpunkte lagen bei der Überprüfung der Einhaltung der Informationspflichten im Fernbuslinienverkehr sowie in Busbahnhöfen und an Bushaltestellen.

Vor dem Hintergrund der in der Vergangenheit überwiegend fahrgastrechekonformen Behandlung der Fahrgäste bei Reiseveranstaltern und Reisevermittlern werden Aufsichtsmaßnahmen bei diesen Verpflichteten nur noch anlassbezogen durchgeführt. In den Berichtsjahren 2019 und 2020 erfolgten deshalb keine Prüfungen.

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

#### **3.2 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2019**

Im Jahr 2019 fanden insgesamt 183 Prüfungen bei Beförderern und Infrastrukturbetreibern statt. Davon entfielen 93 Prüfungen auf Beförderer und 90 Prüfungen auf Busbahnhofbetreiber.

Seit 2019 betreiben zwei neue Unternehmen Fernbuslinienverkehr in Deutschland. Es erfolgte eine erste Kontaktaufnahme hinsichtlich der zu erfüllenden Informationspflichten während der Fahrt.

Der Marktführer ist weiterhin der einzige Anbieter mit deutschlandweiter Flächenabdeckung. Die Aufsichtsmaßnahmen erfolgten entsprechend dem Marktanteil, so dass der weit überwiegende Teil der Maßnahmen auf den Marktführer entfiel. Diesem kommt eine gewisse Vorbildfunktion für den gesamten deutschen Fernbussektor zu, da von möglichen Rechtsverstößen eine deutliche Mehrheit aller Fahrgäste betroffen ist.



Ende März 2019 fand in den östlichen Bundesländern eine gemeinsame Aufsichtsaktion aller drei Standorte der nationalen Durchsetzungsstelle statt. Geprüft wurden Beförderer und Busbahnhofsbetreiber in Bezug auf ihre Verpflichtungen zur Verspätungsinformation, zur Unterrichtung über Fahrgastrechte sowie zur Reiseinformation während der gesamten Fahrt. Die Aktion wurde ebenfalls zur Klassifizierung von Haltestellen oder Busbahnhöfen genutzt.

### **3.2.1 Beförderer**

Als wesentliche Aufsichtstätigkeit wurden im Jahr 2019 – wie bereits in den Vorjahren – bundesweite anlassbezogene anonyme Mitfahrten in Fernbussen durchgeführt. Verspätungssituationen wurden genutzt, um die verordnungskonforme Behandlung der Fahrgäste zu überwachen.

Das Informationsverhalten des Beförderers in fahrgastrechtlich bedeutsamen Situationen bestimmte inhaltlich die Prüffahrten. Dazu zählen die Information bei Abfahrtsverspätung, Anschlussverlust oder Annullierung der Fahrt auf elektronischen Wege gemäß Artikel 20 Absatz 1 i. V. m. Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011, die angemessene Information der Fahrgäste während der Fahrt – insbesondere die Kommunikation von Ankunftsverspätungen im Bus – gemäß Artikel 24 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Dabei wurde zum überwiegenden Teil den Informationspflichten verordnungskonform nachgekommen. Eine Ausnahme bildete die Information über die Fahrgastrechte gemäß Artikel 25 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Diesbezüglich nahm die Verstoß-Quote mit 12 festgestellten Rechtsverstößen im Jahr 2019 zu.

Die Erfüllung der Informationsverpflichtungen gemäß Artikel 19 Absatz 1 und 4 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wurde ebenso regelmäßig überwacht. Bei Vorliegen von Abfahrtsverspätungen von mehr als 120 Minuten von einem Busbahnhof oder Annullierung einer Fahrt kann der Fahrgast zwischen alternativen Reisemöglichkeiten zu seinem Zielort unter vergleichbaren Bedingungen ohne Aufpreis oder einem Reiserücktritt inklusive Fahrpreiserstattung wählen. Im Ergebnis werden die Informationspflichten grundsätzlich eingehalten. Im Einzelfall zeigt sich insbesondere bei Umsteigeverbindungen noch Nachbesserungsbedarf.



Weiterhin wurden auf Unternehmensebene nachfolgende Prozesse untersucht:

- Qualifizierung des Fahrpersonals in Behindertenangelegenheiten gemäß Artikel 16 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011
- Notfallmanagement bei Pannen – Umsetzung Artikel 19 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011
- Hilfeleistung bei Unfällen – Umsetzung Artikel 8 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011

Gemäß Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 setzt die Beförderung von behinderten und mobilitätseingeschränkten Personen eine geeignete Schulungsmaßnahme der hierfür eingesetzten Personale in Behindertenfragen einschließlich entsprechender Instruktionen voraus. Die Anwendung des Artikels 16 Absatz 1 Buchstabe b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 war gemäß Artikel 16 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 ab dem 01. März 2013 für 5 Jahre ausgesetzt. Seit dem 01.03.2018 ist die Schulung der Kraftomnibus-Fahrer verpflichtend. Die von den Fernbuslinienbetreibern entwickelten Konzepte zur Schulung der Fahrer wurden einer Prüfung unterzogen.

Im nächsten Schritt wird die Nachhaltigkeit der Schulungsmaßnahmen bei den Kraftomnibus-Fahrern im Rahmen von bundesweiten aufeinander abgestimmten Aufsichtsmaßnahmen nach der COVID-19-Pandemie überprüft.

Wird der Kraftomnibus während der Fahrt betriebsunfähig, hat der Beförderer gemäß Artikel 19 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 die Fahrgäste entweder mit einem anderen Fahrzeug zum Zielort oder zu einem geeigneten Wartepunkt / Busbahnhof zu bringen, von wo aus die Fortsetzung der Reise möglich ist. Neben dem Notfallmanagement im Falle von Pannen wurde auch die Einhaltung und Umsetzung von Informations- und Hilfeleistungspflichten untersucht, die über Artikel 19 Absatz 3 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 hinausgehen. Eine endgültige Bewertung des Notfallkonzeptes konnte aufgrund der wenigen im Prüfzeitraum vorhandenen Praxisfälle noch nicht erfolgen.

Zur Umsetzung der Verpflichtungen aus Kapitel II der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 - Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen - fand 2019 erstmals eine Strukturprüfung statt. Die Hilfeleistung des Beförderers gemäß Artikel 8 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 wurde im Hinblick auf die Bedürfnisse der Fahrgäste nach einem Unfall überprüft. Für diesen Fall sind Verantwortlichkeiten und Abläufe festgeschrieben. Dieses Konzept wird, sobald ausreichend Praxisfälle vorhanden sind, einer abschließenden Bewertung durch die nationale Durchsetzungsstelle unterzogen.





Prüfungsschwerpunkte Beförderer im Jahr 2019 <sup>6</sup>			
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 8	Unmittelbare praktische Bedürfnisse von Fahrgästen bei Unfall	93	-
Artikel 16 Absatz 1 lit. b)	Schulung Fahrpersonale in Behindertenangelegenheiten		-
Artikel 19 Absatz 1	Auswahlangebot alternative Beförderung / Erstattung		1
Artikel 19 Absatz 3	Verpflichtung zur Beförderung bei Betriebsunfähigkeit des Kraftomnibusses		-
Artikel 20 Absatz 1 und 4	Information - bei Abfahrtsverspätung/ Annullierung - bei Anschlussversäumnis		4
			1
Artikel 21	Hilfeleistung bei Annullierung und verzögerter Abfahrt		5
Artikel 24	Angemessene Information der Fahrgäste während der Fahrt		5
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte		12
Artikel 26	Einrichtung eines Systems zur Bearbeitung von Beschwerden		1
Artikel 27	Einreichung von Beschwerden	1	

### 3.2.2 Busbahnhofbetreiber

Bei den Busbahnhöfen lag der Untersuchungsschwerpunkt auf der verordnungskonformen Erfüllung der Informationspflicht bei Fahrplanabweichungen gemäß Artikel 20 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011. Gleichzeitig wurde die Information der Fahrgäste über die ihnen zustehenden Rechte sowie die Bekanntgabe der notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit der nationalen Durchsetzungsstelle gemäß Artikel 25 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vor Ort geprüft. Die Aufsichtsmaßnahmen vor Ort wurden zusätzlich dahingehend

<sup>6</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.



genutzt, die Fernbushalte auf die Klassifizierung als Busbahnhof gemäß Artikel 3 Buchstabe m der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 bzw. mögliche Benennung nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu untersuchen.

<b>Prüfungsschwerpunkte Busbahnhofbetreiber im Jahr 2019<sup>7</sup></b>			
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 20 Absatz 1	Information bei Abfahrtsverspätung/ Annullierung	90 <sup>8</sup>	4
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte		

Überwiegend wurden bereits technische Anlagen in Betrieb genommen, die eine zeitnahe und dynamische Weitergabe von Fahrgastinformation zwischen den Busbahnhof- und Fernbuslinienbetreibern ermöglichen. Soweit die IT-technischen Voraussetzungen noch nicht ausreichend gegeben sind, wird durch die Betriebssteuerung telefonisch informiert oder vor Ort befindliches Personal eingesetzt.

Lediglich in einem Fall wurden über einen längeren Zeitraum zahlreiche gravierende Defizite registriert. Die für die Fahrgäste im Störfall wichtigen Verspätungsinformationen wurden nicht kommuniziert. Die Einrichtung eines Prozesses zur Entgegennahme und Kommunikation von Fahrplanabweichungen musste gegenüber dem Busbahnhofbetreiber per Sachbescheid im Jahr 2018 angeordnet werden. Im Jahr 2019 wurde bei mehreren Vollzugskontrollen hinsichtlich der Umsetzung des Bescheides festgestellt, dass der Busbahnhofbetreiber seiner Verpflichtung gemäß Artikel 20 Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 weiterhin nicht nachkam. Mittel der Verwaltungsvollstreckung waren schließlich nicht erforderlich, da der Infrastrukturbetreiber in Kooperation mit einem Fernbuslinienbetreiber Fahrgastinformationssysteme zur Übertragung von Echtzeitinformationen vor Ort installierte. Schrittweise sollen alle am Busbahnhof verkehrenden Fernbuslinienbetreiber in den Informationsprozess einbezogen werden.

<sup>7</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.

<sup>8</sup> Die Anzahl der Prüfungen enthält auch Prüfungen von Fernbushalten zur Klassifizierung als Busbahnhof bzw. Haltestelle gemäß VO (EU) Nr. 181/2011.



### **3.3 Daten zur proaktiven Durchsetzung der Fahrgastrechte im Jahr 2020**

Seit Mitte März 2020 wurde der reguläre Dienstbetrieb der nationalen Durchsetzungsstelle durch die COVID-19-Pandemie stark beeinflusst. Außendiensttermine und Dienstreisen waren - bis auf begründete Ausnahmefälle - nicht mehr durchführbar. Dies führte zu einer Änderung der Aufsichtsplanung. Prüfungen der Fahrgastrechteaufsicht vor Ort wurden durch schriftliche Maßnahmen ersetzt, bei denen geeignete Nachweise über die Einhaltung der Rechtsvorschriften bei den Verpflichteten angefordert wurden.

Im Jahr 2020 fanden insgesamt 50 Prüfungen bei Beförderern und Busbahnhofbetreibern statt. Davon entfielen 32 Prüfungen auf Beförderer und 18 Prüfungen auf Busbahnhofbetreiber.

#### **3.3.1 Beförderer**

Der nationale bzw. grenzüberschreitende Fernbuslinienverkehr von und nach Deutschland wurde erstmalig ab Mitte März 2020 aufgrund der COVID-19-Pandemie komplett eingestellt. Nach Wiederaufnahme des Betriebes waren die Fernbuslinienbetreiber während der Sommermonate mit einem deutlich reduzierten Fahrtangebot unterwegs, bevor es aufgrund der angespannten Pandemiesituation ab Anfang November 2020 erneut zu Betriebseinstellungen kam. Aufsichtsmaßnahmen in Bussen fanden aus diesem Grunde zuletzt Ende Februar 2020 statt.

Mit Beginn der COVID-19-Pandemie konzentrierten sich die Aufsichtsmaßnahmen auf die fahrgastrechtekonforme Behandlung der Reisenden bei Pandemie bedingten unternehmensseitigen Annullierungen von Fahrten. In diesen Fällen hat der Fahrgast grundsätzlich Anspruch entweder auf eine Fahrpreiserstattung oder eine anderweitige Beförderung. Im speziellen Kontext der COVID-19-Pandemie schied eine anderweitige Beförderung in den meisten Fällen aus, so dass den Fahrgästen die Rückerstattung von bereits geleisteten Zahlungen zum Erwerb der Fahrausweise angeboten werden musste.

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 sieht in Artikel 19 Absatz 5 Satz 4 grundsätzlich die Rückerstattung von geleisteten Zahlungen in Geld vor; eine Ausgabe von Gutscheinen kann nur vorbehaltlich der freiwilligen Annahme durch den Fahrgast erfolgen.



Die Schwerpunkte der Fahrgastrechteaufsicht bezogen sich daher auf die Information der Fahrgäste über die jeweilige Annullierung und die daraus resultierenden Rückerstattungsmöglichkeiten sowie auf die Durchführung der Erstattungen.

<b>Prüfungsschwerpunkte Beförderer im Jahr 2020<sup>9</sup></b>			
<b>Regelprüfungen bis zum Beginn der Covid-19-Pandemie / bei Wiederaufnahme d. Betriebes</b>			
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 19 Absatz 1	Auswahlangebot alternative Beförderung / Erstattung	23	4
Artikel 19 Absatz 2	Fahrpreiseschädigung bei fehlendem Auswahlangebot gemäß Artikel 19 Absatz 1		4
Artikel 20 Absatz 1 und 4	Information bei Annullierung / Abfahrtsverspätung		2
Artikel 24	Angemessene Information der Fahrgäste während der Fahrt		-
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte		4
<b>Unternehmensprüfungen – Einstellungen Busreiseverkehr aufgrund COVID-19</b>			
Artikel 19 Absatz 5 Satz 4	Fahrpreiserstattung in Geld bei Anspruch aus Artikel 19 Absatz 1 lit. b)	9	17
Artikel 27	Einreichung von Beschwerden – Antwortverhalten Beförderer		3

Eines der geprüften Unternehmen bot bevorzugt Gutscheine anstelle einer Fahrpreiserstattung in Geld an. Erst nachdem die Erstattung in Geld von den Fahrgästen wiederholt gefordert wurde, wurde dieser entsprochen. Die Durchsetzungsstelle mahnte dieses verordnungswidrige Verhalten unter Darlegung der Rechtslage und unter Hinweis auf die Empfehlung (EU) Nr. 2020/648 der Europäischen Kommission vom 13. Mai 2020 an. Anlassbezogen wurden wiederholt Beschwerdeverfahren des Unternehmens abgefordert und geprüft. Rechtsverstöße gegen Artikel 19 Absatz 5 Satz 4 VO (EU) Nr. 181/2011 wurden festgestellt und in einem Verwaltungsverfahren zusammengefasst. Zur Beseitigung festgestellter und

<sup>9</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.



Vermeidung künftiger Verstöße werden geeignete verwaltungsrechtliche Maßnahmen vorbereitet. Das Verfahren ist zum Zeitpunkt der Berichtserstellung noch offen.

### 3.3.2 Busbahnhofbetreiber

Vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie entfiel die Mehrzahl der getätigten Aufsichtsmaßnahmen auf die Monate Januar und Februar 2020. Der Pflichtenkatalog der Busbahnhofbetreiber bildete den Kernpunkt der aufsichtsrechtlichen Tätigkeit.

<b>Prüfungsschwerpunkte Busbahnhofbetreiber im Jahr 2020<sup>10</sup></b>			
VO (EU) Nr. 181/2011	Inhalt	Anzahl der Prüfungen	Rechtsverstöße
Artikel 20 Absatz 1	Information bei Abfahrtsverspätung/ Annullierung	18 <sup>11</sup>	1
Artikel 25	Unterrichtung über die Fahrgastrechte		

Im Verfahren mit dem Busbahnhofsbetreiber, der zur Abwendung von Zwangsmaßnahmen in Kooperation mit einem Fernbuslinienbetreiber Fahrgastinformationssysteme zur Übertragung von Echtzeitinformationen vor Ort installiert hatte, war im Jahr 2020 erneut ein Einschreiten geboten, um den Busbahnhofbetreiber zur sachgerechten Information anzuhalten. Defizite ergaben sich hinsichtlich der Einbeziehung auch aller anderen dort verkehrenden Fernbuslinienbetreiber in den Informationsprozess über Verspätungen bzw. Annullierungen. Nach Abklingen der besonderen Pandemie-Lage, die zu erheblich reduzierten Verkehren führte, werden erneut Maßnahmen der Verwaltungsvollstreckung geprüft.

<sup>10</sup> Auswertung zum Stichtag 29.01.2021.

<sup>11</sup> Die Anzahl der Prüfungen enthält auch Prüfungen von Fernbushaltes zur Klassifizierung als Busbahnhof bzw. Haltestelle gemäß VO (EU) Nr. 181/2011.



### **3.4 Ausblick Durchsetzung der Fahrgastrechte durch Aufsichtsmaßnahmen**

Derzeit besteht die Herausforderung darin, schrittweise zum regulären Dienstbetrieb zurückzukehren und die Erfüllung der Aufgaben unter Berücksichtigung der Gesundheit der Mitarbeiter/innen zu gewährleisten.

Nach Beendigung der außergewöhnlichen Umstände der COVID-19-Pandemie soll der Fokus auf der Prüfung der Fahrgastinformation vor und während der Fahrt im Bus, der Nachhaltigkeit von Fahrer-Qualifikationen in Fragen der Barrierefreiheit sowie der Etablierung eines Notfallmanagements bzw. die Hilfeleistung bei Unfällen liegen.



## **4. Sonstige Aktivitäten der nationalen Durchsetzungsstelle**

### **4.1 Öffentlichkeitsarbeit der nationalen Durchsetzungsstelle**

Neben der Information über die Fahrgastrechte auf der Webseite des EBA nutzte die nationale Durchsetzungsstelle im Berichtszeitraum auch Flyer zu den Fahrgastrechten im Eisenbahn-, Schiffs- und Kraftomnibusverkehr, um die Fahrgäste über ihre Rechte aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 zu informieren.

Regelmäßig steht die nationale Durchsetzungsstelle auch beim jährlichen Tag der offenen Tür der Ministerien in Berlin als Ansprechpartner zu den Fahrgastrechten für die Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Im Berichtszeitraum fand diese Veranstaltung vom 17.08.2019 bis 18.08.2019 statt. 2020 wurde der Tag der offenen Tür der Ministerien aufgrund der COVID-19-Pandemie abgesagt.

### **4.2 Zusammenarbeit der nationalen Durchsetzungsstellen**

Neben dem Austausch der nationalen Durchsetzungsstellen im Kraftomnibusverkehr unter der Leitung der Europäischen Kommission in Brüssel werden Beschwerdefälle an andere nationale Durchsetzungsstellen abgegeben, wenn sie außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des EBA liegen. Anlassbezogen nutzt die deutsche nationale Durchsetzungsstelle zudem die Möglichkeit eines Austauschs zu übergeordneten Sachverhalten mit den Durchsetzungsstellen anderer EU-Mitgliedstaaten; z.B. mit der nationalen Durchsetzungsstelle Österreich.



## 5. Fazit

Auch im Berichtszeitraum 2019/2020 hat die Bedeutung der Fahrgastrechte für die Nutzer des Verkehrsträgers Kraftomnibus vor allem unter den Bedingungen der COVID-19-Pandemie weiter zugenommen. Knapp die Hälfte der eingegangenen Beschwerden im engeren Sinne standen im Jahr 2020 in Verbindung zu pandemiebedingten fahrgastrechtlichen Aspekten.

In den vergangenen Jahren traten auffällig viele Fahrgäste direkt an die nationale Durchsetzungsstelle heran, ohne sich gemäß § 3 Absatz 2 Satz 2 EU-FahrgRBusG zunächst an den Beförderer zu wenden. Im aktuellen Berichtszeitraum zeichnet sich inzwischen eine leicht abnehmende Tendenz ab. Die nationale Durchsetzungsstelle erläutert den Beschwerdeführern in diesen Fällen die Rechtslage und verweist sie an den Beförderer.

Die Aufsichtsmaßnahmen der nationalen Durchsetzungsstelle orientierten sich weiterhin sowohl an festgestellten Prüfungsergebnissen als auch an Hinweisen aus Beschwerden von Fahrgästen. Im Fernbuslinienverkehr erfolgten die Aufsichtsmaßnahmen beim Beförderer entsprechend dem Marktanteil. Beim Marktführer ist eine deutliche Mehrheit der Fahrgäste von möglichen Rechtsverstößen betroffen.

Es hat sich als hilfreich erwiesen, die Erfahrungen in der Durchsetzung der Fahrgastrechte für die Verkehrsträger Schiene und Wasser nutzen zu können. Durch das einheitliche Verwaltungshandeln über alle Verkehrsträger hinweg, sowohl bei der Bearbeitung von Beschwerden, als auch bei der Durchführung von Aufsichtsmaßnahmen, profitiert die nationale Durchsetzungsstelle von den Synergieeffekten.