

# Zusammenfassung der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr<sup>1</sup>

Die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (im Folgenden: die Verordnung) gilt ab dem 1. März 2013.

In dieser Verordnung sind Mindestrechte für Fahrgäste festgelegt, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

Die Verordnung gilt im Prinzip für „Linienverkehrsdienste“ (mit anderen Worten Dienste, die in festgelegten Abständen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke erbracht werden, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen und abgesetzt werden) für nicht näher bestimmte Gruppen von Fahrgästen, bei denen der Abfahrts- oder der Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt<sup>2</sup>.

Die folgenden Grundrechte gelten für alle Linienverkehrsdienste ungeachtet der planmäßigen Wegstrecke:

- nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen,
- Zugang von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu Verkehrsdiensten ohne Aufpreis sowie finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen,
- Mindestvorschriften über Reiseinformationen für alle Fahrgäste sowohl vor als auch während der Fahrt sowie allgemeine Informationen über ihre Rechte;
- Einrichtung eines Verfahrens für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Verkehrsunternehmen, das allen Fahrgästen zur Verfügung steht,
- Einrichtung unabhängiger nationaler Stellen in allen Mitgliedstaaten mit dem Auftrag, die Verordnung durchzusetzen und Verstöße gegebenenfalls zu ahnden.

Für Linienverkehrsdienste, bei denen die planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt (im Folgenden: Fernlinienverkehr), gelten darüber hinaus die folgenden Rechte:

- Ausstellung von (elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Dokumenten, die den Beförderungsanspruch begründen,
- Entschädigung und Hilfeleistung bei Tod, Körperverletzung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck durch Unfälle,
- Informationen bei Annullierung oder verspäteter Abfahrt,
- Anspruch auf Erstattung des vollen Fahrpreises oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung bei Fahrtannullierung oder großer Verspätung,
- angemessene Hilfeleistung bei Annullierung oder großer Verspätung (gilt nur für Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden),
- Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises, wenn der Beförderer dem Fahrgast bei Annullierung oder großer Verspätung nicht die Wahl zwischen der Erstattung des Fahrpreises und der Weiterreise mit geänderter Streckenführung anbietet,
- spezifische Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis an Busbahnhöfen und im Fahrzeug.

Die Mitgliedstaaten dürfen jedoch inländische Linienverkehrsdienste in transparenter und nichtdiskriminierender Weise für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren, der einmal verlängert werden kann, (also für maximal acht Jahre) von der Pflicht zur Gewährung dieser zusätzlichen Rechte ausnehmen.

Schließlich dürfen die Mitgliedstaaten Linienverkehrsdienste, bei denen ein erheblicher Teil des Dienstes (mit mindestens einem planmäßigen Halt) außerhalb der Union betrieben wird, in transparenter und nichtdiskriminierender Weise für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren, der einmal verlängert werden kann, (also für maximal acht Jahre) von der Anwendung der gesamten Verordnung ausnehmen.

## **Überblick über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr**

### **1) Anspruch auf nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen**

Beim Kauf von Fahrscheinen für Personenverkehrsdienste im Kraftomnibusverkehr darf niemand unmittelbar oder mittelbar aufgrund seiner Staatsangehörigkeit oder aufgrund des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrscheinverkäufers in der Europäischen Union diskriminiert werden.

Im Fernlinienverkehr stellt der Beförderer dem Fahrgast einen Fahrschein aus (ggf. in elektronischem Format), sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen.

### **2) Recht auf Information**

Alle Fahrgäste im Buslinienverkehr haben während der gesamten Fahrt Anspruch darauf, angemessen informiert zu werden. Dazu gehören das Recht auf Unterrichtung über Fahrgastrechte und die Bekanntgabe der notwendigen Angaben zur Kontaktaufnahme mit den nationalen Durchsetzungsstellen.

Alle relevanten allgemeinen Informationen und die Beförderungsbedingungen müssen in für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglicher Form bereitgestellt werden, wie zum Beispiel in großen Buchstaben, einfacher Sprache, Blindenschrift, als Sprachaufzeichnung).

Bei Annullierung oder verspäteter Abfahrt eines Fernliniendienstes informiert der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit. Versäumen Fahrgäste aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss an einen Verkehrsdienst, so unternimmt der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um sie über alternative Anschlüsse zu unterrichten. Sofern machbar, übermittelt der Beförderer diese Informationen auch auf elektronischem Weg, falls der Fahrgast dies verlangt und dem Beförderer die erforderlichen Kontaktangaben zur Verfügung gestellt hat.

### **3) Anspruch auf Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen**

Im Fernliniendienst haben die Fahrgäste Anspruch auf Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls. Die Bedingungen und die Höhe der Entschädigung unterliegen den geltenden nationalen Rechtsvorschriften; in der Verordnung sind

nur bestimmte Mindestbeträge festgelegt. Die Entschädigungen erfolgen nicht automatisch, sondern müssen ggf. vor nationalen Gerichten eingeklagt werden.

Darüber hinaus muss der Beförderer Fahrgästen im Fernliniendienst nach einem Unfall angemessene und verhältnismäßige Hilfe im Hinblick auf ihre unmittelbaren praktischen Bedürfnisse leisten. Diese Hilfe umfasst erforderlichenfalls Unterbringung, Verpflegung, Kleidung, Beförderung und die Bereitstellung erster Hilfe.

#### 4) Anspruch auf Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung bei Annullierung oder großer Verspätung

Im Fall einer Überbuchung oder wenn der Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen muss, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes<sup>3</sup> sich um mehr als 120 Minuten verzögert oder annulliert wird, haben die Fahrgäste im Fernlinienverkehr Anspruch auf die Wahl zwischen

- Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum Zielort ohne Aufpreis zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen oder
- Erstattung des vollen Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

Diese Auswahl steht den Fahrgästen auch zu, wenn der Linienverkehrsdienst annulliert wird oder sich die Abfahrt von einer Bushaltestelle um mehr als 120 Minuten verzögert.

Bietet der Beförderer den Fahrgästen in der genannten Situation nicht die Wahl zwischen der Erstattung des Fahrpreises und der Weiterreise mit geänderter Streckenführung an, so haben sie Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.

Dieser Anspruch auf Entschädigung und eine eventuelle Fahrpreiserstattung schließt nicht das Recht der Fahrgäste aus, gemäß den nationalen Rechtsvorschriften vor nationalen Gerichten Ansprüche aufgrund von Nachteilen zu verfolgen, die sie wegen Annullierung oder Verspätung von Linienverkehrsdiensten erlitten haben.

Wird der Bus während der Fahrt betriebsunfähig, muss der Beförderer einen anderen Bus an den Ort schicken, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, um die Fahrgäste entweder zu ihrem Bestimmungsort oder zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof zu bringen, von dem aus sie die Reise fortsetzen können.

#### 5) Anspruch auf Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

Bei Fahrten im Fernliniendienst mit einer Dauer von mehr als drei Stunden haben die Fahrgäste bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten Anspruch auf angemessene Hilfeleistung. Dazu gehören Imbisse, Mahlzeiten und Erfrischungen sowie erforderlichenfalls Unterbringung. (Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung je Fahrgast auf 80 EUR pro Nacht für höchstens zwei Nächte beschränken. Er ist nicht verpflichtet, Unterbringungskosten zu übernehmen, wenn die Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen verursacht werden.)

#### 6) Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität<sup>4</sup>

Für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten im Buslinienverkehr über die allgemeinen Fahrgastrechte hinaus folgende Rechte, damit sie die gleichen Reisemöglichkeiten nutzen können wie andere Bürgerinnen und Bürger.

### **a) Anspruch von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Zugang zu Verkehrsdiensten ohne Aufpreis**

Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter dürfen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität keinen Aufpreis für Buchungen und Fahrscheine verlangen.

Sie dürfen sich auch nicht aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität von Personen weigern, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die Personen an Bord des Fahrzeugs zu nehmen. Ausnahmen sind nur zulässig, wenn die Beförderung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität nach den geltenden Fahrgastsicherheitsbestimmungen oder den Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen der zuständigen Behörden nicht möglich wäre oder wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur nicht möglich ist, den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise zu befördern.

Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter im Fernlinienverkehr aus den genannten Gründen, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder einen Fahrgast an Bord des Fahrzeugs zu nehmen, so unterrichtet er den Fahrgast unverzüglich — und auf dessen Verlangen schriftlich — über die entsprechenden Gründe. Darüber hinaus unterrichtet er die betreffende Person im Fall der Weigerung, eine Buchung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen, über jede annehmbare Beförderungsalternative mit einem Dienst des Beförderers. Können die Gründe, aus denen einem Fahrgast eine Buchung oder das Besteigen des Busses verweigert wurde, durch die Anwesenheit einer Person ausgeräumt werden, die die benötigte Hilfe leisten kann, so kann der Fahrgast verlangen, kostenlos von einer Person seiner Wahl begleitet zu werden.

Wird einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, die einen Fahrschein oder eine Reservierung besitzt und den Beförderer ordnungsgemäß über den besonderen Hilfsbedarf informiert hat, die Beförderung im Fernlinienverkehr aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität dennoch verweigert, so kann diese Person zwischen der Erstattung des Fahrpreises und - sofern die entsprechenden Verkehrsdienste verfügbar sind - der Weiterreise mit geänderter Streckenführung wählen.

Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen für nichtdiskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Sie müssen der Öffentlichkeit diese Bedingungen zur Kenntnis bringen und auf Verlangen des Fahrgasts physisch zur Verfügung stellen.

### **b) Anspruch auf besondere Hilfeleistung**

Im Fernlinienverkehr müssen Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität kostenlos Hilfe leisten.

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen den Beförderer mindestens 36 Stunden im Voraus über ihren besonderen Hilfsbedarf informieren und sich zum vereinbarten Zeitpunkt vor der Abfahrt (höchstens 60 Minuten vorher) an der benannten Stelle des Busbahnhofs einfinden.

### **c) Anspruch auf Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen**

Kommt es durch Verschulden eines Beförderers oder Busbahnhofbetreibers zu Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen (eines Rollstuhls oder eines anderen Hilfsgeräts), muss er eine Entschädigung leisten, die dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstung oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entspricht.

Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um vorübergehenden Ersatz für die verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfe zu beschaffen.

## **7) Recht auf Einreichung einer Beschwerde beim Beförderer oder einer nationalen Durchsetzungsstelle**

Fahrgäste können innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung eines Linienverkehrsdienstes beim Beförderer Beschwerden einreichen. Der Beförderer muss dem Fahrgast innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde mitteilen, ob seiner Beschwerde stattgegeben wurde, ob sie abgelehnt wurde oder ob sie noch bearbeitet wird. Innerhalb von drei Monaten ab Eingang der Beschwerde muss er ihm eine endgültige Antwort zustellen.

Die genannten Fristen gelten nicht, wenn es um Fragen im Zusammenhang mit Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge von Unfällen geht.

## **8) Durchsetzung der Fahrgastrechte**

Jeder Mitgliedstaat muss eine oder mehrere Stellen benennen, die für die Durchsetzung der in der Verordnung festgelegten Rechte zuständig sind.

Die nationale Durchsetzungsstelle ist für die Durchsetzung der Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von im Hoheitsgebiet des Mitgliedstaats gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig.

Jeder Fahrgast kann bei der entsprechenden nationalen Durchsetzungsstelle eine Beschwerde wegen eines mutmaßlichen Verstoßes gegen die Verordnung einreichen. Ein Mitgliedstaat kann beschließen, dass der Fahrgast als ersten Schritt eine Beschwerde an den Beförderer zu richten hat; in diesem Fall dient die nationale Durchsetzungsstelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden, für die keine Lösung gefunden wurde.

Bei Fragen zu oder Geltendmachung von Fahrgastrechten, wenden Sie sich zunächst bitte an unser Kundenservice über das [Kontaktformular](#) oder der Nummer +43 (0) 5 17 17. Sollten Sie innerhalb der gesetzlichen Fristen (siehe Punkt 7) keine Mitteilung bzw. keine endgültige Antwort von uns erhalten, so können Sie sich im Anschluss an die nationale unabhängige Schlichtungsstelle in Österreich wenden:

### **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte**

Schienen-Control GmbH

Linke Wienzeile 4/1/6

A-1060 Wien

Website: <https://www.apf.gv.at/de/bus.html>

Telefon: +43 1 5050 707 720

E-Mail: [bus@apf.gv.at](mailto:bus@apf.gv.at)

<sup>1</sup> Zusammenfassung gemäß Artikel 25 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 [ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1]. Diese Zusammenfassung ist rechtlich nicht bindend.

<sup>2</sup> Darüber hinaus gelten die nachstehenden Rechte auch für sogenannte „Gelegenheitsverkehrsdienste“, bei denen die Fahrgastgruppen auf Initiative eines Auftraggebers oder des Verkehrsunternehmers selbst gebildet werden, vorausgesetzt, dass der ursprüngliche Abfahrtsort oder der endgültige Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt:

- a) nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen,
- b) Ausstellung von (elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Dokumenten, die den Beförderungsanspruch begründen,
- c) Entschädigung und Hilfeleistung bei Tod, Körperverletzung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck durch Unfälle,
- d) finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

<sup>3</sup> Diese Bestimmung gilt nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen.

<sup>4</sup> Die Mitgliedstaaten können nationale Liniendienstleistungen von der Anwendung der Bestimmungen, die für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten, ausnehmen, sofern sie sicherstellen, dass das Schutzniveau für diese Personen im Rahmen ihrer nationalen Rechtsvorschriften dem der Verordnung mindestens entspricht.