

Vorbemerkung

Die vorliegende Broschüre gibt einen Überblick über die neuen Pflichten für Beförderer, die sich aus der EU-Verordnung 181/2011 über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr ergeben.

Diese Verordnung gilt ab 1. März 2013. Die Verordnung unterscheidet nach Verkehrsarten und Wegstreckenlängen. Entsprechend wird in dieser Broschüre differenziert nach

- Linienverkehr mit planmäßigen Wegstrecke ab 250 km (Kapitel 1)
- Linienverkehr mit planmäßigen Wegstrecke unter 250 km (Kapitel 2)
- Gelegenheitsverkehr (Kapitel 3)

Im Folgenden werden zunächst die Fahrgastrechte und die sich daraus ergebenden Verpflichtungen der Beförderer für die jeweiligen Verkehrsarten aufgeführt. Die Erläuterungen zu den Fußnoten finden sich dann im Kapitel 4.

Von Seite 12-24 finden Sie den Text der EU-VO 181/2011. Die offizielle Zusammenfassung der VO durch die EK finden Sie auf den Seiten 25-28.

2. Kapitel: Linienverkehr mit planmäßiger Wegstrecke unter 250 km



Für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten mit planmäßiger Wegstrecke unter 250 km (also für Regionalverkehre und den ÖPNV) gilt die Fahrgastrechteverordnung in eingeschränktem Umfang. Für den Busunternehmer ergeben sich für diese Verkehre folgende Verpflichtungen:

- Keine Diskriminierung von Fahrgästen wegen ihrer Nationalität (Art. 4(2)). ¹
- Entschädigung für Mobilitätshilfen (z. B. Rollstühle) oder Hilfsmittel, deren Verlust oder Beschädigung durch den Busunternehmer verursacht worden ist (Art. 17). ⁵
- Uneingeschränktes Recht auf Beförderung für behinderte Personen, sofern Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen oder Fahrzeugkonstruktion / Infrastruktur dies nicht unmöglich machen (Art. 9 und 10). ⁶
- Beförderer müssen sicherstellen, dass die Busfahrer und das gesamte Personal mit direktem Fahrgastkontakt in Behindertenfragen geschult bzw. instruiert sind (Art. 16 i. V. m. Anhang II a). ⁷
- Angemessene Information während der gesamten Fahrt (Artikel 24), auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar. ⁸
- Beförderer müssen sicherstellen, dass Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Fahrgastrechte erhalten, für behinderte Fahrgäste auf Verlangen in zugänglicher Form, sofern machbar (Art. 25). ⁹
- Beförderer muss System zur Beschwerdebearbeitung haben und Beschwerden innerhalb vorgegebener Fristen bearbeiten (Art. 26 und 27). Spätestens drei Monate nach Beschwerdeeingang muss endgültige Antwort erfolgen. ¹⁰