

Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Seit dem 1. März 2013 gilt die EU-Verordnung Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Busverkehr. Fahrgäste können sich direkt auf die Regelungen der EU-Verordnung berufen, denn sie gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat der Europäischen Union, ohne dass es einer besonderen Umsetzung bedarf. Besonders relevant sind folgende Fahrgastrechte, die in erster Linie für Linienfernverkehre (ab 250 km) gelten:

Ihre Fahrgastrechte im Überblick:

1. Rechte der Fahrgäste bei Annullierung und bei Verspätung der Abfahrt

a) Bei Annullierung, Überbuchung oder Verspätung von mehr als 120 Minuten muss der Beförderer dem Fahrgast Folgendes anbieten:

- Fahrpreiserstattung oder
- Fortsetzung der Fahrt ggf. mit geänderter Streckenführung

Tut er das nicht, hat der Fahrgast zusätzlich zur Fahrpreiserstattung Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.

b) Bei Annullierung oder Verspätung von mehr als 90 Minuten von einem Busbahnhof muss der Beförderer dem Fahrgast Folgendes anbieten:

- Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen und
- erforderlichenfalls ein Hotelzimmer bis zu zwei Nächte (ggf. begrenzt auf 80 Euro pro Nacht)

aber: Kein Anspruch auf Erstattung der Hotelkosten, wenn die Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen verursacht wurden
Hinweis: Dies gilt nicht bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer bis zu 3 Stunden.

c) Bei Annullierung und allen Verspätungen müssen die Fahrgäste so schnell wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und über die voraussichtliche Abfahrtszeit informiert werden.

2. Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

a) Es besteht ein Anspruch auf eine Beförderung ohne Aufpreis.

b) Es kann eine Begleitperson kostenlos mitgenommen werden, wenn durch deren Hilfeleistung Sicherheitsvorschriften erfüllt oder Barrieren beim Fahrzeug oder z. B. an den Haltestellen überwunden werden können, die ansonsten den Beförderer berechtigt hätten, die Beförderung zu verweigern.

c) Kostenlose Hilfeleistung im Bus und an Busbahnhöfen, an denen eine besondere Hilfeleistung für behinderte Menschen vorgesehen ist (dies sind derzeit die Zentralen Omnibusbahnhöfe in Hamburg und Mannheim). Dazu sollte die Hilfeleistung unbedingt 36 Stunden vorher angemeldet werden.

d) Entschädigung für beschädigte und abhandengekommene Mobilitätshilfen sowie die Beschaffung von vorübergehendem Ersatz.

3. Mindestanforderungen an Reiseinformationen

a) Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste.

b) Spätestens bei der Abfahrt müssen die Fahrgäste geeignete und verständliche Informationen über die Fahrgastrechte nach der EU-Verordnung Nr. 181/2011 erhalten.

c) Grundsätzlich müssen alle relevanten und allgemeinen Informationen behinderten und mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zugänglich sein.

4. Rechte der Fahrgäste bei Personenschäden sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bei einem Unfall

a) Fahrgäste haben Anspruch auf Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines Unfalls mit dem Bus.

b) Der Beförderer leistet bei einem Unfall angemessene und verhältnismäßige Hilfe. Das heißt, er muss nicht nur medizinische erste Hilfe bereitstellen, sondern auch für Verpflegung, Unterbringung, Kleidung und Beförderung sorgen, wenn dies erforderlich ist.

5. Durchsetzung der Fahrgastrechte

a) Das Eisenbahn-Bundesamt (EBA) wacht darüber, dass die Unternehmen die Fahrgastrechte im Busverkehr einhalten. Dort können Fahrgäste Beschwerden einreichen, wenn sie der Auffassung sind, dass ihre Fahrgastrechte nicht beachtet wurden. Voraussetzung ist, dass eine Beschwerde beim Beförderer erfolglos verlief.

b) Unabhängig davon steht dem Fahrgast der Weg zu einer geeigneten Schlichtungsstelle offen. Vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz wurden bislang die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söpp) und die Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e. V. (SNUB) anerkannt. Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist, dass das Unternehmen Mitglied der Schlichtungsstelle ist.

6. Nationale Durchsetzungsstelle

Nationale Durchsetzungsstellen für die neuen Fahrgastrechte sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer sowie das Eisenbahn-Bundesamt, Referat 16 Fahrgastrechte / Tarifaufsicht, Heinemannstr. 6
53175 Bonn
Tel. 0228 30795-400
Fax 0228 30795-499
E-Mail: poststelle@eba.bund.de, www.eisenbahn-bundesamt.de.

Weitere Informationen finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte und www.fahrgastrechte.info

Quelle: BMVI