

Zweisprachige Anzeige

| BG CS DA DE EL EN ES ET FI FR GA HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV | BG CS DA DE EL EN ES ET FI FR GA HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV |
|---|--|
| de | en |
| <p>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 (Text von Bedeutung für den EWR)</p> <p>DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —</p> <p>gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 91 Absatz 1,</p> <p>auf Vorschlag der Europäischen Kommission,</p> <p>nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses [1],</p> <p>nach Anhörung des Ausschusses der Regionen,</p> <p>gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren, aufgrund des vom Vermittlungsausschuss am 24. Januar 2011 gebilligten gemeinsamen Entwurfs [2],</p> <p>in Erwägung nachstehender Gründe:</p> <p>(1) Die Maßnahmen der Union im Bereich des Kraftomnibusverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, überall ein hohes, dem Standard anderer Verkehrsträger vergleichbares Schutzniveau für die Fahrgäste sicherzustellen. Ferner sollte den allgemeinen Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.</p> <p>(2) Da die Busfahrgäste im Beförderungsvertrag die schwächere Partei sind, sollte allen Fahrgästen ein Mindestmaß an Schutz gewährt werden.</p> <p>(3) Die Maßnahmen der Union zur Verbesserung der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr sollten den Besonderheiten dieses überwiegend von kleinen und mittleren Unternehmen geprägten Sektors Rechnung tragen.</p> <p>(4) Die Fahrgäste und zumindest diejenigen Personen, für die diese kraft Gesetzes unterhaltspflichtig waren oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wären, sollten nach Maßgabe der Richtlinie 2009/103/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung und die Kontrolle der entsprechenden Versicherungspflicht [3] im Falle eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls angemessen geschützt sein.</p> | <p>Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 (Text with EEA relevance)</p> <p>THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION,</p> <p>Having regard to the Treaty on the Functioning of the European Union, and in particular Article 91(1) thereof,</p> <p>Having regard to the proposal from the European Commission,</p> <p>Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee [1],</p> <p>After consulting the Committee of the Regions,</p> <p>Acting in accordance with the ordinary legislative procedure, in the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 24 January 2011 [2],</p> <p>Whereas:</p> <p>(1) Action by the Union in the field of bus and coach transport should aim, among other things, at ensuring a high level of protection for passengers, that is comparable with other modes of transport, wherever they travel. Moreover, full account should be taken of the requirements of consumer protection in general.</p> <p>(2) Since the bus or coach passenger is the weaker party to the transport contract, all passengers should be granted a minimum level of protection.</p> <p>(3) Union measures to improve passengers' rights in the bus and coach transport sector should take account of the specific characteristics of this sector, which consists largely of small- and medium-sized undertakings.</p> <p>(4) Passengers and, as a minimum, persons whom the passenger had, or would have had, a legal duty to maintain should enjoy adequate protection in the event of accidents arising out of the use of the bus or coach, taking into account Directive 2009/103/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles and the enforcement of the obligation to insure against such liability [3].</p> |

(5) Bei der Bestimmung des nationalen Rechts, das für die Entschädigung bei Tod — einschließlich angemessener Kosten für die Bestattung — oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls anwendbar ist, sollten die Verordnung (EG) Nr. 864/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 über das auf außervertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht ("Rom II") [4] und die Verordnung (EG) Nr. 593/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. Juni 2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) [5] berücksichtigt werden.

(6) Die Fahrgäste sollten — abgesehen von der in den anwendbaren nationalen Rechtsvorschriften vorgesehenen Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge eines aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfalls — Anspruch auf Unterstützung in Bezug auf ihre unmittelbaren praktischen Bedürfnisse nach einem Unfall haben. Diese Unterstützung sollte erforderlichenfalls erste Hilfe, Unterbringung, Verpflegung, Kleidung und Beförderung umfassen.

(7) Busverkehrsdienste sollten den Bürgern allgemein zugute kommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unabhängig von der Ursache der Beeinträchtigung Busreisemöglichkeiten haben, die denen anderer Bürger vergleichbar sind. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben das gleiche Recht auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung wie alle anderen Bürger.

(8) Um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Busreisemöglichkeiten zu eröffnen, die denen anderer Bürger vergleichbar sind, sollten vor dem Hintergrund von Artikel 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen Regeln für die Gleichstellung dieser Personen und für ihre Unterstützung während der Reise festgelegt werden. Die Beförderung dieser Personen sollte daher akzeptiert und nicht wegen ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität verweigert werden, abgesehen von bestimmten Ausnahmen, die aus Gründen der Sicherheit oder wegen der Fahrzeugkonstruktion oder der Infrastruktur gerechtfertigt sind. Im Rahmen der einschlägigen Rechtsvorschriften über den Schutz der Arbeitnehmer sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Anspruch auf Hilfe an Busbahnhöfen und in den Fahrzeugen haben. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe kostenlos erhalten. Die Beförderer sollten Zugangsbedingungen festlegen, vorzugsweise unter Verwendung des europäischen Normungssystems.

(5) In choosing the national law applicable to compensation for death, including reasonable funeral expenses, or personal injury as well as for loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach, Regulation (EC) No 864/2007 of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 on the law applicable to non-contractual obligations (Rome II) [4] and Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I) [5] should be taken into account.

(6) Passengers should, in addition to compensation in accordance with applicable national law in the event of death or personal injury or loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach, be entitled to assistance with regard to their immediate practical needs following an accident. Such assistance should include, where necessary, first aid, accommodation, food, clothes and transport.

(7) Bus and coach passenger services should benefit citizens in general. Consequently, disabled persons and persons with reduced mobility, whether caused by disability, age or any other factor, should have opportunities for using bus and coach services that are comparable to those of other citizens. Disabled persons and persons with reduced mobility have the same rights as all other citizens with regard to free movement, freedom of choice and non-discrimination.

(8) In the light of Article 9 of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and in order to give disabled persons and persons with reduced mobility opportunities for bus and coach travel comparable to those of other citizens, rules for non-discrimination and assistance during their journey should be established. Those persons should therefore be accepted for carriage and not refused transport on the grounds of their disability or reduced mobility, except for reasons which are justified on the grounds of safety or of the design of vehicles or infrastructure. Within the framework of relevant legislation for the protection of workers, disabled persons and persons with reduced mobility should enjoy the right to assistance at terminals and on board vehicles. In the interest of social inclusion, the persons concerned should receive the assistance free of charge. Carriers should establish access conditions, preferably using the European standardisation system.

(9) Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Busbahnhöfe und bei umfassenden Renovierungsarbeiten sollten die Busbahnhofbetreiber bemüht sein, den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprechend den Anforderungen einer Konzeption für alle Verwendungsarten ("Design for all") Rechnung zu tragen. In jedem Fall sollten die Busbahnhofbetreiber Kontaktstellen angeben, bei denen die Betroffenen ihre Ankunft und ihren Bedarf an Hilfeleistung anmelden können.

(10) Entsprechend sollten Beförderer unbeschadet bestehender oder künftiger Rechtsvorschriften über technische Anforderungen für Kraftomnibusse bei der Entscheidung über die Ausrüstung neuer und neu einzurichtender Fahrzeuge solche Bedürfnisse, soweit möglich, berücksichtigen.

(11) Die Mitgliedstaaten sollten bemüht sein, die bestehende Infrastruktur zu verbessern, wo dies notwendig ist, um Beförderer in die Lage zu versetzen, den Zugang für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität zu gewährleisten und geeignete Hilfestellungen anzubieten.

(12) Damit das Personal auf die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität eingehen kann, sollte es angemessen geschult werden. Um die gegenseitige Anerkennung der nationalen Ausbildungsnachweise der Fahrer zu erleichtern, könnten Fahrer im Rahmen der Grundqualifikation und Weiterbildung im Sinne der Richtlinie 2003/59/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Juli 2003 über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güter- oder Personenkraftverkehr [6] auch im Hinblick auf die Sensibilisierung für Behinderungen geschult werden. Damit sich die Einführung der Schulungsanforderungen mit den in jener Richtlinie vorgegebenen Fristen vereinbaren lässt, sollte für einen begrenzten Zeitraum eine Ausnahme gewährt werden können.

(13) Organisationen, die behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sollten bei der inhaltlichen Vorbereitung der Schulungen in Behindertenfragen konsultiert oder in diese Arbeit einbezogen werden.

(14) Zu den Rechten der Busfahrgäste sollte ein Anspruch auf Informationen über den Verkehrsdienst sowohl vor als auch während der Fahrt gehören. Alle wesentlichen Informationen für Busfahrgäste sollten auf Verlangen auch in alternativen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglichen Formen bereitgestellt werden, wie zum Beispiel in großen Buchstaben, einfacher Sprache, Blindenschrift, mit Hilfe von Adaptionstechnik zugänglichen Mitteilungen in elektronischer Form oder als Tonbänder.

(15) Diese Verordnung sollte die Möglichkeiten der

(9) In deciding on the design of new terminals, and as part of major refurbishments, terminal managing bodies should endeavour to take into account the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, in accordance with "design for all" requirements. In any case, terminal managing bodies should designate points where such persons can notify their arrival and need for assistance.

(10) Similarly, without prejudice to current or future legislation on technical requirements for buses and coaches, carriers should, where possible, take those needs into account when deciding on the equipment of new and newly refurbished vehicles.

(11) Member States should endeavour to improve existing infrastructure where this is necessary to enable carriers to ensure access for disabled persons and persons with reduced mobility as well as to provide appropriate assistance.

(12) In order to respond to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility, staff should be adequately trained. With a view to facilitating the mutual recognition of national qualifications of drivers, disability awareness training could be provided as a part of the initial qualification or periodic training as referred to in Directive 2003/59/EC of the European Parliament and of the Council of 15 July 2003 on the initial qualification and periodic training of drivers of certain road vehicles for the carriage of goods or passengers [6]. In order to ensure coherence between the introduction of the training requirements and the time-limits set out in that Directive, a possibility for exemption during a limited period of time should be allowed.

(13) Organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility should be consulted or involved in preparing the content of the disability-related training.

(14) Rights of bus and coach passengers should include the receipt of information regarding the service before and during the journey. All essential information provided to bus and coach passengers should also be provided, upon request, in alternative formats accessible to disabled persons and persons with reduced mobility, such as large print, plain language, Braille, electronic communications that can be accessed with adaptive technology, or audio tapes.

(15) This Regulation should not restrict the rights of

Beförderer, nach dem anwendbaren nationalen Recht Ausgleichsansprüche gegen andere Personen — auch Dritte — geltend zu machen, nicht einschränken.

(16) Die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen durch Annullierung oder erhebliche Verspätung von Fahrten entstehen, sollten verringert werden. Deshalb sollten die Fahrgäste, die von einem Busbahnhof abreisen, in angemessener Weise betreut und in für alle Fahrgäste zugänglicher Form informiert werden. Sie sollten zudem die Möglichkeit haben, ihre Fahrt zu stornieren und sich den Fahrpreis erstatten zu lassen oder ihre Reise fortzusetzen oder eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung zu annehmbaren Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Versäumen die Beförderer die Leistung der notwendigen Hilfe, sollten die Fahrgäste Anspruch auf finanzielle Entschädigung haben.

(17) Die Beförderer sollten unter Beteiligung der interessierten Kreise, der Berufsverbände und der Verbände von Verbrauchern, Fahrgästen, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zusammenarbeiten, um auf nationaler oder europäischer Ebene Vereinbarungen zu treffen. Diese Vereinbarungen sollten auf die Verbesserung der Information, Betreuung und Unterstützung der Fahrgäste bei Fahrtunterbrechung ausgerichtet sein, insbesondere bei großer Verspätung oder Fahrtannullierung, wobei besonders Fahrgäste mit besonderen Bedürfnissen wegen Behinderungen, eingeschränkter Mobilität, Krankheit, fortgeschrittenem Alter und Schwangerschaft sowie begleitende Fahrgäste und Fahrgäste, die mit Kleinkindern reisen, im Mittelpunkt stehen sollten. Nationale Durchsetzungsstellen sollten von diesen Vereinbarungen in Kenntnis gesetzt werden.

(18) Diese Verordnung sollte die Rechte der Fahrgäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen [7] begründet sind, nicht berühren. Diese Verordnung sollte nicht in Fällen gelten, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Busverkehrsdienstes annulliert wird.

(19) Die Fahrgäste sollten umfassend über ihre Rechte nach dieser Verordnung informiert werden, damit sie diese Rechte auch tatsächlich wahrnehmen können.

(20) Die Fahrgäste sollten ihre Rechte durch geeignete Beschwerdeverfahren der Beförderer wahrnehmen können und indem sie gegebenenfalls Beschwerde bei den vom betreffenden Mitgliedstaat hierzu benannten Stellen erheben.

(21) Die Mitgliedstaaten sollten die Einhaltung dieser Verordnung sicherstellen und eine oder mehrere zuständige Stellen zur Wahrnehmung der Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben benennen. Das Recht der Fahrgäste, Forderungen nach nationalem Recht gerichtlich geltend zu machen, wird dadurch nicht berührt.

(22) Unter Berücksichtigung der von den Mitgliedstaaten

carriers to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the applicable national law.

(16) Inconvenience experienced by passengers due to cancellation or significant delay of their journey should be reduced. To this end, passengers departing from terminals should be adequately looked after and informed in a way which is accessible to all passengers. Passengers should also be able to cancel their journey and have their tickets reimbursed or to continue their journey or to obtain re-routing under satisfactory conditions. If carriers fail to provide passengers with the necessary assistance, passengers should have the right to obtain financial compensation.

(17) With the involvement of stakeholders, professional associations and associations of customers, passengers, disabled persons and persons with reduced mobility, carriers should cooperate in order to adopt arrangements at national or European level. Such arrangements should aim at improving the information, care and assistance offered to passengers whenever their travel is interrupted, in particular in the event of long delays or cancellation of travel, with a particular focus on passengers with special needs due to disability, reduced mobility, illness, elderly age and pregnancy, and including accompanying passengers and passengers travelling with young children. National enforcement bodies should be informed of those arrangements.

(18) This Regulation should not affect the rights of passengers established by Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours [7]. This Regulation should not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the bus or coach transport service.

(19) Passengers should be fully informed of their rights under this Regulation, so that they can effectively exercise those rights.

(20) Passengers should be able to exercise their rights by means of appropriate complaint procedures implemented by carriers or, as the case may be, by submission of complaints to the body or bodies designated to that end by the relevant Member State.

(21) Member States should ensure compliance with this Regulation and designate a competent body or bodies to carry out supervision and enforcement tasks. This does not affect the rights of passengers to seek legal redress from courts under national law.

(22) Taking into account the procedures established by

festgelegten Beschwerdeverfahren sollte eine Beschwerde über die Hilfeleistung vorzugsweise an die Stelle bzw. Stellen gerichtet werden, die zur Durchsetzung dieser Verordnung in dem Mitgliedstaat benannt wurde(n), in dem der Abfahrtsort bzw. der Ankunftsort liegt.

(23) Die Mitgliedstaaten sollten für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel und die Benutzung integrierter Informationen und integrierter Fahrscheine werben, um bestmögliche Ergebnisse hinsichtlich der Benutzung und der Interoperabilität der verschiedenen Verkehrsträger und Betreiber zu erzielen.

(24) Die Mitgliedstaaten sollten für Verstöße gegen diese Verordnung Sanktionen festlegen und deren Anwendung sicherstellen. Diese Sanktionen sollten wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

(25) Da das Ziel dieser Verordnung, nämlich zu gewährleisten, dass Busfahrgäste in allen Mitgliedstaaten Schutz und Unterstützung auf gleichwertigem Niveau genießen, auf Ebene der Mitgliedstaaten nicht ausreichend verwirklicht werden kann und daher wegen des Umfangs und der Wirkungen der Maßnahme besser auf Unionsebene zu verwirklichen ist, kann die Union im Einklang mit dem in Artikel 5 des Vertrags über die Europäische Union niedergelegten Subsidiaritätsprinzip tätig werden. Entsprechend dem in demselben Artikel genannten Grundsatz der Verhältnismäßigkeit geht diese Verordnung nicht über das zur Erreichung dieses Ziels erforderliche Maß hinaus.

(26) Diese Verordnung sollte die Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr [8] unberührt lassen.

(27) Die Durchsetzung dieser Verordnung sollte sich auf die Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Oktober 2004 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden ("Verordnung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz") [9] stützen. Daher sollte die genannte Verordnung entsprechend geändert werden.

(28) Die Verordnung steht im Einklang mit den Grundrechten und Grundsätzen, die insbesondere mit der in Artikel 6 des Vertrags über die Europäische Union genannten Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannt wurden, wobei auch die Richtlinie 2000/43/EG des Rates vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft [10] sowie die Richtlinie 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen [11] zu berücksichtigen sind —

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Member States for the submission of complaints, a complaint concerning assistance should preferably be addressed to the body or bodies designated for the enforcement of this Regulation in the Member State where the boarding point or alighting point is situated.

(23) Member States should promote the use of public transport and the use of integrated information and integrated tickets in order to optimise the use and interoperability of the various transport modes and operators.

(24) Member States should lay down penalties applicable to infringements of this Regulation and ensure that those penalties are applied. Those penalties should be effective, proportionate and dissuasive.

(25) Since the objective of this Regulation, namely to ensure an equivalent level of protection of and assistance to passengers in bus and coach transport throughout the Member States, cannot sufficiently be achieved by the Member States and can therefore by reason of the scale and effects of the action, be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality as set out in that Article, this Regulation does not go beyond what is necessary in order to achieve that objective.

(26) This Regulation should be without prejudice to Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data [8].

(27) The enforcement of this Regulation should be based on Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection law (the Regulation on consumer protection cooperation) [9]. That Regulation should therefore be amended accordingly.

(28) This Regulation respects the fundamental rights and observes the principles recognised in particular by the Charter of Fundamental Rights of the European Union, as referred to in Article 6 of the Treaty on European Union, bearing in mind also Council Directive 2000/43/EC of 29 June 2000 implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin [10] and Council Directive 2004/113/EC of 13 December 2004 implementing the principle of equal treatment between men and women in the access to and supply of goods and services [11],

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

KAPITEL I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1

Gegenstand

Diese Verordnung enthält Vorschriften für den Kraftomnibusverkehr, die Folgendes betreffen:

- a) das Verbot der Diskriminierung von Fahrgästen hinsichtlich der Beförderungsbedingungen der Beförderer;
- b) die Rechte der Fahrgäste bei Tod oder Körperverschädigung oder bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck infolge von aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen;
- c) das Verbot der Diskriminierung und die obligatorische Unterstützung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität;
- d) die Rechte der Fahrgäste bei Annullierung und Verspätung;
- e) die Informationen, die den Fahrgästen mindestens verfügbar zu machen sind;
- f) den Umgang mit Beschwerden;
- g) allgemeine Durchsetzungsvorschriften.

Artikel 2

Geltungsbereich

- (1) Diese Verordnung gilt für Fahrgäste von Linienverkehrsdiensten für nicht näher bestimmte Gruppen von Fahrgästen, bei denen der Abfahrts- oder der Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt und bei denen die planmäßige Wegstrecke 250 km oder mehr beträgt.
- (2) Bezüglich der Verkehrsdienste gemäß Absatz 1, bei denen die planmäßige Wegstrecke weniger als 250 km beträgt, gelten Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2 sowie die Artikel 24 bis 28.
- (3) Zudem gilt diese Verordnung mit Ausnahme der Artikel 9 bis 16, des Artikels 17 Absatz 3 und der Kapitel IV, V und VI für Passagiere von Gelegenheitsverkehrsdiensten, wenn der ursprüngliche Abfahrtsort oder der endgültige Ankunftsort des Fahrgastes im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt.
- (4) Mit Ausnahme von Artikel 4 Absatz 2, Artikel 9, Artikel 10 Absatz 1, Artikel 16 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 16 Absatz 2, Artikel 17 Absätze 1 und 2 sowie Artikel 24 bis 28 kann ein Mitgliedstaat inländische Linienverkehrsdienste in transparenter und nichtdiskriminierender Weise von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen. Diese Ausnahmen können ab dem Beginn der Anwendung dieser Verordnung für einen Zeitraum von höchstens vier Jahren gewährt werden, der einmal verlängert werden kann.
- (5) Ein Mitgliedstaat kann in transparenter und nichtdiskriminierender Weise für einen Zeitraum von

CHAPTER I

GENERAL PROVISIONS

Article 1

Subject matter

This Regulation establishes rules for bus and coach transport as regards the following:

- (a) non-discrimination between passengers with regard to transport conditions offered by carriers;
- (b) rights of passengers in the event of accidents arising out of the use of the bus or coach resulting in death or personal injury or loss of or damage to luggage;
- (c) non-discrimination and mandatory assistance for disabled persons and persons with reduced mobility;
- (d) rights of passengers in cases of cancellation or delay;
- (e) minimum information to be provided to passengers;
- (f) handling of complaints;
- (g) general rules on enforcement.

Article 2

Scope

1. This Regulation shall apply to passengers travelling with regular services for non-specified categories of passengers where the boarding or the alighting point of the passengers is situated in the territory of a Member State and where the scheduled distance of the service is 250 km or more.
2. As regards the services referred to in paragraph 1 but where the scheduled distance of the service is shorter than 250 km, Article 4(2), Article 9, Article 10(1), point (b) of Article 16(1), Article 16(2), Article 17(1) and (2), and Articles 24 to 28 shall apply.
3. In addition, with the exception of Articles 9 to 16, Article 17(3), and Chapters IV, V and VI, this Regulation shall apply to passengers travelling with occasional services where the initial boarding point or the final alighting point of the passenger is situated in the territory of a Member State.
4. With the exception of Article 4(2), Article 9, Article 10(1), point (b) of Article 16(1), Article 16(2), Article 17(1) and (2), and Articles 24 to 28, Member States may, on a transparent and non-discriminatory basis, exempt domestic regular services from the application of this Regulation. Such exemptions may be granted as from the date of application of this Regulation for a period no longer than 4 years, which may be renewed once.
5. For a maximum period of 4 years from the date of application of this Regulation, Member States may, on a

höchstens vier Jahren ab dem Beginn der Anwendung dieser Verordnung bestimmte Linienverkehrsdienste von der Anwendung dieser Verordnung ausnehmen, weil ein erheblicher Teil dieser Linienverkehrsdienste, der mindestens einen planmäßigen Halt umfasst, außerhalb der Union betrieben wird. Diese Ausnahmen können einmal verlängert werden.

(6) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den Ausnahmen, die sie für einzelne Arten von Diensten gemäß den Absätzen 4 und 5 gewähren, in Kenntnis. Die Kommission ergreift die geeigneten Maßnahmen, wenn sie der Auffassung ist, dass eine solche Ausnahme nicht mit diesem Artikel im Einklang steht. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat spätestens bis zum 8. März 2018 einen Bericht über die gemäß den Absätzen 4 und 5 gewährten Ausnahmen vor.

(7) Die Bestimmungen dieser Verordnung sind nicht als gegenläufig zu oder als Einführung zusätzlicher Anforderungen zu denen in bestehenden Rechtsvorschriften über die technischen Anforderungen für Kraftomnibusse oder Infrastruktur oder Einrichtungen an den Bushaltestellen und Busbahnhöfen auszulegen.

(8) Diese Verordnung berührt nicht die Fahrgastrechte nach der Richtlinie 90/314/EWG und gilt nicht für Fälle, in denen eine Pauschalreise gemäß der genannten Richtlinie aus anderen Gründen als der Annullierung eines Linienverkehrsdienstes annulliert wird.

Artikel 3

Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Begriff

- a) "Linienverkehrsdienste" Dienste zur Beförderung von Fahrgästen mit Kraftomnibussen in festgelegten Abständen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden;
- b) "Gelegenheitsverkehrsdienste" Verkehrsdienste, die nicht der Begriffsbestimmung der Linienverkehrsdienste entsprechen und deren Hauptmerkmal die Beförderung vorab gebildeter Fahrgastgruppen mit Kraftomnibussen auf Initiative eines Auftraggebers oder des Verkehrsunternehmers selbst ist;
- c) "Beförderungsvertrag" einen Vertrag zwischen einem Beförderer und einem Fahrgast über die Erbringung eines oder mehrerer Linien- oder Gelegenheitsverkehrsdienste;
- d) "Fahrschein" ein gültiges Dokument oder einen anderen Nachweis für einen Beförderungsvertrag;
- e) "Beförderer" eine natürliche oder juristische Person, die kein Reiseveranstalter, kein Reisevermittler und kein Fahrscheinverkäufer ist und die im Rahmen eines Linien- oder Gelegenheitsverkehrsdienstes Beförderungen für die allgemeine Öffentlichkeit anbietet;
- f) "ausführender Beförderer" eine andere natürliche oder

transparent and non-discriminatory basis, exempt from the application of this Regulation particular regular services because a significant part of such regular services, including at least one scheduled stop, is operated outside the Union. Such exemptions may be renewed once.

6. Member States shall inform the Commission of exemptions of different types of services granted pursuant to paragraphs 4 and 5. The Commission shall take appropriate action if such an exemption is deemed not to be in accordance with the provisions of this Article. By 2 March 2018, the Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on exemptions granted pursuant to paragraphs 4 and 5.

7. Nothing in this Regulation shall be understood as conflicting with or introducing additional requirements to those in current legislation on technical requirements for buses or coaches or infrastructure or equipment at bus stops and terminals.

8. This Regulation shall not affect the rights of passengers under Directive 90/314/EEC and shall not apply in case where a package tour referred to in that Directive is cancelled for reasons other than cancellation of a regular service.

Article 3

Definitions

For the purposes of this Regulation, the following definitions shall apply:

- (a) "regular services" means services which provide for the carriage of passengers by bus or coach at specified intervals along specified routes, passengers being picked up and set down at predetermined stopping points;
- (b) "occasional services" means services which do not fall within the definition of regular services and the main characteristic of which is the carriage by bus or coach of groups of passengers constituted on the initiative of the customer or the carrier himself;
- (c) "transport contract" means a contract of carriage between a carrier and a passenger for the provision of one or more regular or occasional services;
- (d) "ticket" means a valid document or other evidence of a transport contract;
- (e) "carrier" means a natural or legal person, other than a tour operator, travel agent or ticket vendor, offering transport by regular or occasional services to the general public;
- (f) "performing carrier" means a natural or legal person

juristische Person als den Beförderer, die die Beförderung tatsächlich ganz oder teilweise durchführt;

g) "Fahrscheinverkäufer" jeden Vermittler, der im Namen eines Beförderers Beförderungsverträge schließt;

h) "Reisevermittler" jeden Vermittler, der im Namen eines Fahrgasts Beförderungsverträge schließt;

i) "Reiseveranstalter" einen Veranstalter oder Vermittler im Sinne des Artikels 2 Nummern 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG, der kein Beförderer ist;

j) "behinderter Mensch" oder "Person mit eingeschränkter Mobilität" eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fahrgäste bereitgestellten Dienstleistungen an ihre besonderen Bedürfnisse erfordert;

k) "Zugangsbedingungen" die einschlägigen Normen, Leitlinien und Informationen betreffend die Zugänglichkeit von Kraftomnibussen und/oder bestimmten Busbahnhöfen einschließlich ihrer Einrichtungen für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität;

l) "Reservierung" die Buchung eines Sitzplatzes in einem Kraftomnibus eines Linienverkehrsdienstes für eine bestimmte Abfahrtszeit;

m) "Busbahnhof" einen mit Personal besetzten Busbahnhof, an dem ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen, und der mit Einrichtungen wie Abfertigungsschaltern, Warteräumen oder Fahrscheinschaltern ausgestattet ist;

n) "Bushaltestelle" jede Stelle, die kein Busbahnhof ist und an der ein Linienverkehrsdienst auf einer bestimmten Strecke planmäßig hält, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen;

o) "Busbahnhofbetreiber" eine Stelle in einem Mitgliedstaat, die für den Betrieb eines bestimmten Busbahnhofs verantwortlich ist;

p) "Annullierung" die Nichtdurchführung eines geplanten Linienverkehrsdienstes;

q) "Verspätung" eine Differenz zwischen der planmäßigen Abfahrtszeit des Linienverkehrsdienstes gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen Abfahrt.

Artikel 4

Fahrschein und nichtdiskriminierende Beförderungsbedingungen

(1) Die Beförderer stellen dem Fahrgast einen Fahrschein aus, sofern nicht andere Dokumente den Beförderungsanspruch begründen. Ein Fahrschein kann

other than the carrier, who actually performs the carriage wholly or partially;

(g) "ticket vendor" means any intermediary concluding transport contracts on behalf of a carrier;

(h) "travel agent" means any intermediary acting on behalf of a passenger for the conclusion of transport contracts;

(i) "tour operator" means an organiser or retailer, other than the carrier, within the meaning of Article 2(2) and (3) of Directive 90/314/EEC;

(j) "disabled person" or "person with reduced mobility" means any person whose mobility when using transport is reduced as a result of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or as a result of age, and whose situation needs appropriate attention and adaptation to his particular needs of the services made available to all passengers;

(k) "access conditions" means relevant standards, guidelines and information on the accessibility of buses and/or of designated terminals including their facilities for disabled persons or persons with reduced mobility;

(l) "reservation" means a booking of a seat on board a bus or coach for a regular service at a specific departure time;

(m) "terminal" means a staffed terminal where according to the specified route a regular service is scheduled to stop for passengers to board or alight, equipped with facilities such as a check-in counter, waiting room or ticket office;

(n) "bus stop" means any point other than a terminal where according to the specified route a regular service is scheduled to stop for passengers to board or alight;

(o) "terminal managing body" means an organisational entity in a Member State responsible for the management of a designated terminal;

(p) "cancellation" means the non-operation of a regular service which was previously scheduled;

(q) "delay" means a difference between the time the regular service was scheduled to depart in accordance with the published timetable and the time of its actual departure.

Article 4

Tickets and non-discriminatory contract conditions

1. Carriers shall issue a ticket to the passenger, unless other documents give entitlement to transport. A ticket may be issued in an electronic format.

in elektronischer Form ausgestellt werden.

(2) Unbeschadet der Sozialtarife werden die von Beförderern angewandten Vertragsbedingungen und Tarife der Allgemeinheit ohne jegliche unmittelbare oder mittelbare Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit des Endkunden oder des Ortes der Niederlassung des Beförderers oder Fahrcheinverkäufers in der Union angeboten.

Artikel 5

Andere ausführende Parteien

(1) Wurde die Erfüllung der Verpflichtungen nach dieser Verordnung einem ausführenden Beförderer, einem Fahrcheinverkäufer oder einer anderen Person übertragen, so haftet der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber, der diese Verpflichtungen übertragen hat, dennoch für Handlungen und Unterlassungen dieser ausführenden Partei.

(2) Außerdem unterliegt die Partei, der der Beförderer, Reisevermittler, Reiseveranstalter oder Busbahnhofbetreiber die Erfüllung einer Verpflichtung übertragen hat, in Bezug auf die ihr übertragene Verpflichtung den Bestimmungen dieser Verordnung.

Artikel 6

Ausschluss des Rechtsverzichts und der Rechtsbeschränkung

(1) Die Verpflichtungen gegenüber den Fahrgästen gemäß dieser Verordnung dürfen nicht eingeschränkt oder aufgehoben werden, insbesondere nicht durch abweichende oder einschränkende Bestimmungen im Beförderungsvertrag.

(2) Die Beförderer können Vertragsbedingungen anbieten, die für den Fahrgast günstiger sind als die in dieser Verordnung festgelegten Bedingungen.

KAPITEL II

ENTSCHÄDIGUNG UND HILFELEISTUNG BEI UNFÄLLEN

Artikel 7

Tod oder Körperverletzung von Fahrgästen und Verlust oder Beschädigung von Gepäck

(1) Die Fahrgäste haben gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften Anspruch auf Entschädigung bei Tod — einschließlich angemessener Kosten für die Bestattung — oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen. Beim Tod eines Fahrgasts gilt dieses Recht mindestens für Personen, für die der Fahrgast kraft Gesetzes unterhaltspflichtig war oder zukünftig unterhaltspflichtig geworden wäre.

(2) Die Höhe der Entschädigung wird gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften berechnet. Darin vorgesehene Höchstgrenzen für die Entschädigung bei Tod oder Körperverletzung sowie bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck dürfen pro Schadensfall nicht

2. Without prejudice to social tariffs, the contract conditions and tariffs applied by carriers shall be offered to the general public without any direct or indirect discrimination based on the nationality of the final customer or on the place of establishment of the carriers, or ticket vendors within the Union.

Article 5

Other performing parties

1. If the performance of the obligations under this Regulation has been entrusted to a performing carrier, ticket vendor or any other person, the carrier, travel agent, tour operator or terminal managing body, who has entrusted such obligations, shall nevertheless be liable for the acts and omissions of that performing party.

2. In addition, the party to whom the performance of an obligation has been entrusted by the carrier, travel agent, tour operator or terminal managing body shall be subject to the provisions of this Regulation with regard to the obligation entrusted.

Article 6

Exclusion of waiver

1. Obligations to passengers pursuant to this Regulation shall not be limited or waived, in particular by a derogation or restrictive clause in the transport contract.

2. Carriers may offer contract conditions that are more favourable for the passenger than the conditions laid down in this Regulation.

CHAPTER II

COMPENSATION AND ASSISTANCE IN THE EVENT OF ACCIDENTS

Article 7

Death or personal injury to passengers and loss of or damage to luggage

1. Passengers shall, in accordance with applicable national law, be entitled to compensation for death, including reasonable funeral expenses, or personal injury as well as to loss of or damage to luggage due to accidents arising out of the use of the bus or coach. In case of death of a passenger, this right shall as a minimum apply to persons whom the passenger had, or would have had, a legal duty to maintain.

2. The amount of compensation shall be calculated in accordance with applicable national law. Any maximum limit provided by national law to the compensation for death and personal injury or loss of or damage to luggage shall on each distinct occasion not be less than:

weniger betragen als

- a) 220000 EUR je Fahrgast;
- b) 1200 EUR je Gepäckstück. Die Entschädigung im Falle einer Beschädigung von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten entspricht stets dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung.

Artikel 8

Unmittelbare praktische Bedürfnisse von Fahrgästen

Bei aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfällen leistet der Beförderer angemessene und verhältnismäßige Hilfe im Hinblick auf die unmittelbaren praktischen Bedürfnisse der Fahrgäste nach dem Unfall. Diese Hilfe umfasst erforderlichenfalls Unterbringung, Verpflegung, Kleidung, Beförderung und die Bereitstellung erster Hilfe. Hilfeleistung stellt in keinem Fall eine Haftungsanerkennung dar.

Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung je Fahrgast auf 80 EUR pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

KAPITEL III

RECHTE VON BEHINDERTEN MENSCHEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Artikel 9

Anspruch auf Beförderung

(1) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen sich nicht allein aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen.

(2) Reservierungen und Fahrscheine sind für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.

Artikel 10

Ausnahmen und besondere Bedingungen

(1) Unbeschadet des Artikels 9 Absatz 1 können Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter sich aufgrund der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen,

a) um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die durch Vorschriften des internationalen Rechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts festgelegt sind, oder um Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die von den zuständigen Behörden erlassen wurden;

b) wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und Bushaltestellen, physisch nicht möglich ist, den Einstieg, den Ausstieg oder die Beförderung des behinderten

(a) EUR 220000 per passenger;

(b) EUR 1200 per item of luggage. In the event of damage to wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices the amount of compensation shall always be equal to the cost of replacement or repair of the equipment lost or damaged.

Article 8

Immediate practical needs of passengers

In the event of an accident arising out of the use of the bus or coach, the carrier shall provide reasonable and proportionate assistance with regard to the passengers' immediate practical needs following the accident. Such assistance shall include, where necessary, accommodation, food, clothes, transport and the facilitation of first aid. Any assistance provided shall not constitute recognition of liability.

For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation to EUR 80 per night and for a maximum of 2 nights.

CHAPTER III

RIGHTS OF DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

Article 9

Right to transport

1. Carriers, travel agents and tour operators shall not refuse to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility.

2. Reservations and tickets shall be offered to disabled persons and persons with reduced mobility at no additional cost.

Article 10

Exceptions and special conditions

1. Notwithstanding Article 9(1), carriers, travel agents and tour operators may refuse to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility:

(a) in order to meet applicable safety requirements established by international, Union or national law, or in order to meet health and safety requirements established by the competent authorities;

(b) where the design of the vehicle or the infrastructure, including bus stops and terminals, makes it physically impossible to take on board, alight or carry the disabled person or person with reduced mobility in a

Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise vorzunehmen.

(2) Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 angeführten Gründen, eine Reservierung vorzunehmen oder einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen, so unterrichtet er die betreffende Person über jede annehmbare Beförderungsalternative mit einem Dienst des Beförderers.

(3) Wird einer Person, die eine Reservierung oder einen Fahrschein besitzt und die Anforderungen des Artikels 14 Absatz 1 Buchstabe a erfüllt hat, die Beförderung aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität dennoch verweigert, so wird dieser Person und allen Begleitpersonen im Sinne des Absatzes 4 des vorliegenden Artikels Folgendes zur Auswahl angeboten:

- a) die Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühest möglichen Zeitpunkt die kostenlose Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt wie im Beförderungsvertrag angegeben und
 - b) sofern machbar, die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung durch einen angemessenen alternativen Verkehrsdienst zum im Beförderungsvertrag angegebenen Bestimmungsort.
- Der Anspruch auf Erstattung des für den Fahrschein entrichteten Entgelts wird nicht dadurch berührt, dass keine Meldung gemäß Artikel 14 Absatz 1 Buchstabe a erfolgt ist.

(4) Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus den in Absatz 1 genannten Gründen aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person, eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder auf sonstige Weise zur Verfügung zu stellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen, so kann diese Person verlangen, von einer anderen Person ihrer Wahl begleitet zu werden, die in der Lage ist, die von dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität benötigte Hilfe zu leisten, damit die in Absatz 1 angeführten Gründe nicht mehr zutreffen.

Eine solche Begleitperson wird kostenlos befördert; sofern machbar, wird ihr ein Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zugewiesen.

(5) Machen Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter von der Ausnahmeregelung nach Absatz 1 Gebrauch, so unterrichten sie den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich — und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Antrag — über die entsprechenden Gründe.

Artikel 11

Zugänglichkeit und Information

safe and operationally feasible manner.

2. In the event of a refusal to accept a reservation or to issue or otherwise provide a ticket on the grounds referred to in paragraph 1, carriers, travel agents and tour operators shall inform the person concerned about any acceptable alternative service operated by the carrier.

3. If a disabled person or a person with reduced mobility, who holds a reservation or has a ticket and has complied with the requirements of point (a) of Article 14(1), is nonetheless refused permission to board on the grounds of his disability or reduced mobility, that person and any accompanying person pursuant to paragraph 4 of this Article shall be offered the choice between:

- (a) the right to reimbursement, and where relevant a return service free of charge to the first point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity; and
- (b) except where not feasible, continuation of the journey or re-routing by reasonable alternative transport services to the place of destination set out in the transport contract.

The right to reimbursement of the money paid for the ticket shall not be affected by the failure to notify in accordance with point (a) of Article 14(1).

4. If a carrier, travel agent or tour operator refuses to accept a reservation from, to issue or otherwise provide a ticket to, or to take on board, a person on the grounds of disability or of reduced mobility for the reasons set out in paragraph 1, that person may request to be accompanied by another person of his own choosing who is capable of providing the assistance required by the disabled person or person with reduced mobility in order that the reasons set out in paragraph 1 no longer apply.

Such an accompanying person shall be transported free of charge and, where feasible, seated next to the disabled person or person with reduced mobility.

5. When carriers, travel agents or tour operators have recourse to paragraph 1, they shall immediately inform the disabled person or person with reduced mobility of the reasons therefor, and, upon request, inform the person in question in writing within 5 working days of the request.

Article 11

Accessibility and information

(1) Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber müssen über nicht diskriminierende Zugangsbedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen oder solche — gegebenenfalls über ihre Organisationen — in Zusammenarbeit mit Interessenverbänden von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität aufstellen.

(2) Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber bringen der Öffentlichkeit die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen — einschließlich den Text internationaler Rechtsvorschriften, Rechtsvorschriften der Union sowie einzelstaatlicher Rechtsvorschriften, die die Sicherheitsanforderungen festlegen, auf denen diese nicht diskriminierenden Zugangsbedingungen beruhen — physisch oder im Internet, auf Verlangen in zugänglicher Form, in denselben Sprachen zur Kenntnis, in denen Informationen in der Regel allen Fahrgästen zugänglich gemacht werden. Bei der Bereitstellung dieser Informationen wird den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität besonders Rechnung getragen.

(3) Reiseveranstalter geben die in Absatz 1 vorgesehenen Zugangsbedingungen bekannt, die für Fahrten im Rahmen der von ihnen veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen Pauschalreisen gelten.

(4) Die Information über die Zugangsbedingungen nach den Absätzen 2 und 3 wird auf Verlangen des Fahrgasts physisch zur Verfügung gestellt.

(5) Beförderer, Reisevermittler und Reiseveranstalter gewährleisten, dass alle wesentlichen allgemeinen Informationen — einschließlich Online-Buchung und -Information — in Bezug auf die Fahrt und die Beförderungsbedingungen in einer für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geeigneten und zugänglichen Form verfügbar sind. Auf Verlangen des Fahrgasts wird die Information physisch zur Verfügung gestellt.

Artikel 12

Benennung von Busbahnhöfen

Die Mitgliedstaaten benennen die Busbahnhöfe, an denen Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vorzusehen ist. Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission hierüber. Die Kommission macht eine Liste der benannten Busbahnhöfe über das Internet zugänglich.

Artikel 13

Anspruch auf Hilfeleistung an benannten Busbahnhöfen und an Bord von Kraftomnibussen

(1) Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 bieten Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an den von den Mitgliedstaaten benannten Busbahnhöfen kostenlos

1. In cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility, carriers and terminal managing bodies shall, where appropriate through their organisations, establish, or have in place, non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility.

2. The access conditions provided for in paragraph 1, including the text of international, Union or national laws establishing the safety requirements, on which these non-discriminatory access conditions are based, shall be made publicly available by carriers and terminal managing bodies physically or on the Internet, in accessible formats on request, in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers. When providing this information particular attention shall be paid to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility.

3. Tour operators shall make available the access conditions provided for in paragraph 1 which apply to journeys included in package travel, package holidays and package tours which they organise, sell or offer for sale.

4. The information on access conditions referred to in paragraphs 2 and 3 shall be physically distributed at the request of the passenger.

5. Carriers, travel agents and tour operators shall ensure that all relevant general information concerning the journey and the conditions of carriage is available in appropriate and accessible formats for disabled persons and persons with reduced mobility including, where applicable, online booking and information. The information shall be physically distributed at the request of the passenger.

Article 12

Designation of terminals

Member States shall designate bus and coach terminals where assistance for disabled persons and persons with reduced mobility shall be provided. Member States shall inform the Commission thereof. The Commission shall make available a list of the designated bus and coach terminals on the Internet.

Article 13

Right to assistance at designated terminals and on board buses and coaches

1. Subject to the access conditions provided for in Article 11(1), carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, at terminals designated by Member States, provide assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility, at least to the extent

zumindest in dem in Anhang I Abschnitt a beschriebenen Umfang Hilfe an.

(2) Vorbehaltlich der Zugangsbedingungen gemäß Artikel 11 Absatz 1 bieten Beförderer behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in Kraftomnibussen kostenlos zumindest in dem in Anhang I Abschnitt b beschriebenen Umfang Hilfe an.

Artikel 14

Voraussetzungen für das Erbringen von Hilfeleistungen

(1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber arbeiten zusammen, um behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unter der Voraussetzung Hilfe zu leisten, dass

a) der Hilfsbedarf dem Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler oder Reiseveranstalter spätestens 36 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, gemeldet wurde und

b) sich der Betreffende an der benannten Stelle einfindet, und zwar

i) zu einem im Voraus vom Beförderer festgelegten Zeitpunkt, der höchstens 60 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit liegt, es sei denn, eine kürzere Frist wird zwischen dem Beförderer und dem Fahrgast vereinbart, oder

ii) falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 30 Minuten vor der veröffentlichten Abfahrtszeit.

(2) Zusätzlich zu Absatz 1 müssen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität dem Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter zum Zeitpunkt der Reservierung oder des Vorauskaufs des Fahrscheins spezifische Bedürfnisse bezüglich Sitzgelegenheiten melden, sofern die Bedürfnisse ihnen zu diesem Zeitpunkt bekannt sind.

(3) Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um den Erhalt der Meldungen von Hilfsbedarf von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu erleichtern. Diese Verpflichtung gilt an allen benannten Busbahnhöfen und Verkaufsstellen, auch beim Vertrieb per Telefon und über das Internet.

(4) Ist keine Meldung gemäß Absatz 1 Buchstabe a oder Absatz 2 erfolgt, unternehmen die Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler und Reiseveranstalter alle zumutbaren Anstrengungen, um zu gewährleisten, dass die Hilfeleistung derart erfolgt, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in abfahrende Verkehrsdienste einsteigen, zu Anschlussverkehrsdiensten umsteigen und aus ankommenden Verkehrsdiensten aussteigen können, für die sie einen Fahrschein erworben haben.

(5) Die Busbahnhofbetreiber legen innerhalb oder außerhalb des Busbahnhofs eine Anlaufstelle fest, an der behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Ankunft melden und um Hilfe ersuchen können. Diese Anlaufstelle muss klar

specified in part (a) of Annex I.

2. Subject to the access conditions provided for in Article 11(1), carriers shall, on board buses and coaches, provide assistance free of charge to disabled persons and persons with reduced mobility, at least to the extent specified in part (b) of Annex I.

Article 14

Conditions under which assistance is provided

1. Carriers and terminal managing bodies shall cooperate in order to provide assistance to disabled persons and persons with reduced mobility on condition that:

(a) the person's need for such assistance is notified to carriers, terminal managing bodies, travel agents or tour operators at the latest 36 hours before the assistance is needed; and

(b) the persons concerned present themselves at the designated point:

(i) at the time stipulated in advance by the carrier which shall be no more than 60 minutes before the published departure time, unless a shorter period is agreed between the carrier and the passenger; or

(ii) if no time is stipulated, no later than 30 minutes before the published departure time.

2. In addition to paragraph 1, disabled persons or persons with reduced mobility shall notify the carrier, travel agent or tour operator at the time of reservation or advance purchase of the ticket of their specific seating needs, provided that the need is known at that time.

3. Carriers, terminal managing bodies, travel agents and tour operators shall take all measures necessary to facilitate the receipt of notifications of the need for assistance made by disabled persons or persons with reduced mobility. This obligation shall apply at all designated terminals and their points of sale including sale by telephone and via the Internet.

4. If no notification is made in accordance with point (a) of paragraph 1 and paragraph 2, carriers, terminal managing bodies, travel agents and tour operators shall make every reasonable effort to ensure that the assistance is provided in such a way that the disabled person or person with reduced mobility is able to board the departing service, to change to the corresponding service or to alight from the arriving service for which he has purchased a ticket.

5. The terminal managing body shall designate a point inside or outside the terminal at which disabled persons or persons with reduced mobility can announce their arrival and request assistance. The point shall be clearly signposted and shall offer basic information about the

ausgeschildert sein und in zugänglicher Form grundlegende Auskünfte über den Busbahnhof und die angebotene Hilfeleistung bieten.

Artikel 15

Mitteilungen an Dritte

Erhalten Reisevermittler oder Reiseveranstalter eine Meldung nach Artikel 14 Absatz 1 Buchstabe a, so leiten sie diese innerhalb ihrer normalen Bürozeiten so bald wie möglich an den Beförderer oder den Busbahnhofbetreiber weiter.

Artikel 16

Schulung

(1) Beförderer und gegebenenfalls Busbahnhofbetreiber legen Verfahren für Schulungen in Behindertenfragen einschließlich entsprechender Instruktionen fest und stellen sicher,

a) dass ihre Mitarbeiter, bei denen es sich nicht um Fahrer handelt, einschließlich der Mitarbeiter aller anderen ausführenden Parteien, die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitte a und b erhalten haben; und

b) dass ihre Mitarbeiter einschließlich der Fahrer, die unmittelbar mit den Fahrgästen oder deren Belangen in Kontakt kommen, eine Schulung oder Instruktionen gemäß Anhang II Abschnitt a erhalten haben.

(2) Ein Mitgliedstaat kann für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren ab dem 1. März 2013 eine Ausnahme von der Anwendung des Absatzes 1 Buchstabe b in Bezug auf die Schulung der Fahrer gewähren.

Artikel 17

Entschädigung für Rollstühle und andere Mobilitätshilfen

(1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber haften für von ihnen verursachte Verluste oder Beschädigungen von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräten. Die Entschädigungspflicht trifft den Beförderer oder Busbahnhofbetreiber, der für diesen Verlust oder diese Beschädigung haftet.

(2) Die Entschädigung gemäß Absatz 1 muss dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verloren gegangenen oder beschädigten Ausrüstung oder Geräte entsprechen.

(3) Erforderlichenfalls wird jede Anstrengung unternommen, um rasch vorübergehenden Ersatz zu beschaffen. Die technischen und funktionellen Merkmale der Rollstühle und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte entsprechen nach Möglichkeit denjenigen der verloren gegangenen oder beschädigten Rollstühle und anderen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte.

Artikel 18

Ausnahmen

terminal and assistance provided, in accessible formats.

Article 15

Transmission of information to a third party

If travel agents or tour operators receive a notification referred to in point (a) of Article 14(1) they shall, within their normal office hours, transfer the information to the carrier or terminal managing body as soon as possible.

Article 16

Training

1. Carriers and, where appropriate, terminal managing bodies shall establish disability-related training procedures, including instructions, and ensure that:

(a) their personnel, other than drivers, including those employed by any other performing party, providing direct assistance to disabled persons and persons with reduced mobility are trained or instructed as described in parts (a) and (b) of Annex II; and

(b) their personnel, including drivers, who deal directly with the travelling public or with issues related to the travelling public, are trained or instructed as described in part (a) of Annex II.

2. A Member State may for a maximum period of 5 years from 1 March 2013 grant an exemption from the application of point (b) of paragraph 1 with regard to training of drivers.

Article 17

Compensation in respect of wheelchairs and other mobility equipment

1. Carriers and terminal managing bodies shall be liable where they have caused loss of or damage to wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices. The loss or damage shall be compensated by the carrier or terminal managing body liable for that loss or damage.

2. The compensation referred to in paragraph 1 shall be equal to the cost of replacement or repair of the equipment or devices lost or damaged.

3. Where necessary, every effort shall be undertaken to rapidly provide temporary replacement equipment or devices. The wheelchairs, other mobility equipment or assistive devices shall, where possible, have technical and functional features similar to those lost or damaged.

Article 18

Exemptions

(1) Unbeschadet von Artikel 2 Absatz 2 können die Mitgliedstaaten nationale Linienverkehrsdienste von der Anwendung aller oder einiger der Bestimmungen dieses Kapitels ausnehmen, sofern sie sicherstellen, dass das Schutzniveau für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Rahmen ihrer nationalen Rechtsvorschriften dem dieser Verordnung mindestens entspricht.

(2) Die Mitgliedstaaten setzen die Kommission von den gemäß Absatz 1 gewährten Ausnahmen in Kenntnis. Die Kommission ergreift geeignete Maßnahmen, wenn sie der Auffassung ist, dass eine solche Ausnahme nicht mit diesem Artikel im Einklang steht. Die Kommission legt dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 2. März 2018 einen Bericht über die gemäß Absatz 1 gewährten Ausnahmen vor.

KAPITEL IV

FAHRGASTRECHTE BEI ANNULLIERUNG ODER VERSPÄTUNG

Artikel 19

Fortsetzung der Fahrt, Weiterreise mit geänderter Streckenführung und Fahrpreiserstattung

(1) Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, oder im Fall einer Überbuchung bietet er den Fahrgästen unverzüglich Folgendes zur Auswahl an:

a) zum frühest möglichen Zeitpunkt Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Zielort ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben;

b) Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühest möglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.

(2) Bietet der Beförderer dem Fahrgast nicht die in Absatz 1 genannte Auswahl an, so hat der Fahrgast zusätzlich zu der Erstattung des Fahrpreises nach Absatz 1 Buchstabe b einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises. Der Beförderer zahlt diesen Betrag innerhalb eines Monats nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung.

(3) Wird der Kraftomnibus während der Fahrt betriebsunfähig, bietet der Beförderer entweder die Fortsetzung des Verkehrsdienstes mit einem anderen Fahrzeug von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, oder die Beförderung von dem Ort, an dem sich das betriebsunfähige Fahrzeug befindet, zu einem geeigneten Wartepunkt oder Busbahnhof, von dem aus die Fortsetzung der Reise möglich ist, an.

(4) Wird ein Linienverkehrsdienst annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einer Bushaltestelle um mehr als 120 Minuten, so haben die Fahrgäste Anspruch

1. Without prejudice to Article 2(2), Member States may exempt domestic regular services from the application of all or some of the provisions of this Chapter, provided that they ensure that the level of protection of disabled persons and persons with reduced mobility under their national rules is at least the same as under this Regulation.

2. Member States shall inform the Commission of exemptions granted pursuant to paragraph 1. The Commission shall take appropriate action if such an exemption is deemed not to be in accordance with the provisions of this Article. By 2 March 2018, the Commission shall submit to the European Parliament and the Council a report on exemptions granted pursuant to paragraph 1.

CHAPTER IV

PASSENGER RIGHTS IN THE EVENT OF CANCELLATION OR DELAY

Article 19

Continuation, re-routing and reimbursement

1. Where a carrier reasonably expects a regular service to be cancelled or delayed in departure from a terminal for more than 120 minutes or in the case of overbooking, the passenger shall immediately be offered the choice between:

(a) continuation or re-routing to the final destination, at no additional cost and under comparable conditions, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity;

(b) reimbursement of the ticket price, and, where relevant, a return service by bus or coach free of charge to the first point of departure, as set out in the transport contract, at the earliest opportunity.

2. If the carrier fails to offer the passenger the choice referred to in paragraph 1, the passenger shall have the right to compensation amounting to 50 % of the ticket price, in addition to the reimbursement referred to in point (b) of paragraph 1. This sum shall be paid by the carrier within 1 month after the submission of the request for compensation.

3. Where the bus or coach becomes inoperable during the journey, the carrier shall provide either the continuation of the service with another vehicle from the location of the inoperable vehicle, or transport from the location of the inoperable vehicle to a suitable waiting point or terminal from where continuation of the journey becomes possible.

4. Where a regular service is cancelled or delayed in departure from a bus stop for more than 120 minutes, passengers shall have the right to the continuation or

auf Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder auf Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer nach Absatz 1.

(5) Die in Absatz 1 Buchstabe b und Absatz 4 genannte Erstattung des Fahrpreises erfolgt binnen 14 Tagen, nachdem das Angebot gemacht worden oder der Erstattungsantrag eingegangen ist. Die Erstattung des vollen Fahrpreises in der entrichteten Höhe erfolgt für die nicht durchgeführten Teile der Fahrt sowie für bereits durchgeführte Teile, falls die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgastes zwecklos geworden ist. Die Kosten für Zeitfahrkarten werden anteilmäßig erstattet. Die Erstattung erfolgt in Geld, es sei denn, der Fahrgast ist mit einer anderen Erstattungsform einverstanden.

Artikel 20

Informationen

(1) Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes 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.

(2) Versäumen Fahrgäste nach Maßgabe des Fahrplans aufgrund einer Annullierung oder Verspätung einen Anschluss an einen Verkehrsdienst, so unternimmt der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber alle zumutbaren Anstrengungen, um die betreffenden Fahrgäste über alternative Anschlüsse zu unterrichten.

(3) Der Beförderer oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber sorgt dafür, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die nach den Absätzen 1 und 2 vorgeschriebenen Informationen in zugänglicher Form erhalten.

(4) Sofern machbar, werden die in den Absätzen 1 und 2 geforderten Informationen allen Fahrgästen, auch denen, die von einer Bushaltestelle abreisen, innerhalb der in Absatz 1 genannten Frist auf elektronischem Wege bereitgestellt, falls der Fahrgast dies verlangt und dem Beförderer die erforderlichen Kontaktangaben zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 21

Hilfeleistung bei Annullierung oder Verzögerung der Abfahrt

Bei Annullierung einer Fahrt sowie bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden bietet der Beförderer den Fahrgästen kostenlos Folgendes an:

a) Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind;

re-routing or reimbursement of the ticket price from the carrier, as referred to in paragraph 1.

5. The payment of reimbursement provided for in point (b) of paragraph 1 and paragraph 4 shall be made within 14 days after the offer has been made or request has been received. The payment shall cover the full cost of the ticket at the price at which it was purchased, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the journey no longer serves any purpose in relation to the passenger's original travel plan. In case of travel passes or season tickets the payment shall be equal to its proportional part of the full cost of the pass or ticket. The reimbursement shall be paid in money, unless the passenger accepts another form of reimbursement.

Article 20

Information

1. In the event of cancellation or delay in departure of a regular service, passengers departing from terminals shall be informed by the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, of the situation as soon as possible and in any event no later than 30 minutes after the scheduled departure time, and of the estimated departure time as soon as this information is available.

2. If passengers miss, according to the timetable, a connecting service due to a cancellation or delay, the carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall make reasonable efforts to inform the passengers concerned of alternative connections.

3. The carrier or, where appropriate, the terminal managing body, shall ensure that disabled persons and persons with reduced mobility receive the information required under paragraphs 1 and 2 in accessible formats.

4. Where feasible, the information required under paragraphs 1 and 2 shall be provided by electronic means to all passengers, including those departing from bus stops, within the time-limit stipulated in paragraph 1, if the passenger has requested this and has provided the necessary contact details to the carrier.

Article 21

Assistance in case of cancelled or delayed departures

For a journey of a scheduled duration of more than 3 hours the carrier shall, in case of cancellation or delay in departure from a terminal of more than 90 minutes, offer the passenger free of charge:

(a) snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time or delay, provided they are available on the bus or in the terminal, or can reasonably be supplied;

b) ein Hotelzimmer oder eine andere Unterbringungsmöglichkeit sowie Beistand bei der Organisation der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und dem Ort der Unterbringung, sofern ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehr erforderlich ist. Der Beförderer kann die Gesamtkosten der Unterbringung — ohne die Kosten der Beförderung zwischen dem Busbahnhof und der Unterkunft — je Fahrgast auf 80 EUR pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

Bei der Anwendung dieses Artikels richtet der Beförderer besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und etwaigen Begleitpersonen.

Artikel 22

Weitergehende Ansprüche

Keine Bestimmung dieses Kapitels schließt 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.

Artikel 23

Ausnahmen

(1) Die Artikel 19 und 21 gelten nicht für Fahrgäste mit Fahrscheinen mit offenen Reisedaten, solange keine Abfahrtszeit festgelegt ist, mit Ausnahme von Fahrgästen, die eine Zeitfahrkarte besitzen.

(2) Artikel 21 Buchstabe b kommt nicht zur Anwendung, wenn der Beförderer nachweist, dass die Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des Busverkehrsdienstes beeinträchtigen, verursacht wurde.

KAPITEL V

ALLGEMEINE REGELN ZU INFORMATIONEN UND BESCHWERDEN

Artikel 24

Recht auf Reiseinformationen

Beförderer und Busbahnhofbetreiber sorgen innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste. Sofern machbar, wird diese Information auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt.

Artikel 25

Unterrichtung über Fahrgastrechte

(1) Beförderer und Busbahnhofbetreiber gewährleisten in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich, dass die Fahrgäste spätestens bei der Abfahrt geeignete und verständliche Informationen über ihre Rechte nach dieser Verordnung erhalten. Diese Informationen werden an den Busbahnhöfen und gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität werden diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form

(b) a hotel room or other accommodation as well as assistance to arrange transport between the terminal and the place of accommodation in cases where a stay of 1 or more nights becomes necessary. For each passenger, the carrier may limit the total cost of accommodation, not including transport to and from the terminal and place of accommodation, to EUR 80 per night and for a maximum of 2 nights.

In applying this Article the carrier shall pay particular attention to the needs of disabled persons and persons with reduced mobility and any accompanying persons.

Article 22

Further claims

Nothing in this Chapter shall preclude passengers from seeking damages in accordance with national law before national courts in respect of loss resulting from cancellation or delay of regular services.

Article 23

Exemptions

1. Articles 19 and 21 shall not apply to passengers with open tickets as long as the time of departure is not specified, except for passengers holding a travel pass or a season ticket.

2. Point (b) of Article 21 shall not apply where the carrier proves that the cancellation or delay is caused by severe weather conditions or major natural disasters endangering the safe operation of bus or coach services.

CHAPTER V

GENERAL RULES ON INFORMATION AND COMPLAINTS

Article 24

Right to travel information

Carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, provide passengers with adequate information throughout their travel. Where feasible, this information shall be provided in accessible formats upon request.

Article 25

Information on passenger rights

1. Carriers and terminal managing bodies shall, within their respective areas of competence, ensure that passengers are provided with appropriate and comprehensible information regarding their rights under this Regulation at the latest on departure. This information shall be provided at terminals and where applicable, on the Internet. At the request of a disabled person or person with reduced mobility the information shall be provided, where feasible, in an accessible

bereitgestellt, wenn dies machbar ist. Diese Informationen müssen die zur Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu der Durchsetzungsstelle oder den Durchsetzungsstellen umfassen, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannt wurden.

(2) Um der Informationspflicht gemäß Absatz 1 nachzukommen, können die Beförderer und Busbahnhofbetreiber eine Zusammenfassung der Bestimmungen dieser Verordnung verwenden, die die Kommission in allen Amtssprachen der Organe der Europäischen Union erstellt und ihnen zur Verfügung stellt.

Artikel 26

Beschwerden

Die Beförderer errichten oder unterhalten ein System zur Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit den in der vorliegenden Verordnung festgelegten Rechten und Pflichten.

Artikel 27

Einreichung von Beschwerden

Unbeschadet von Schadenersatzforderungen gemäß Artikel 7 muss ein Fahrgast, wenn er im Rahmen dieser Verordnung eine Beschwerde an den Beförderer richten will, diese innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Linienverkehrsdienstes 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. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf drei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten.

KAPITEL VI

DURCHSETZUNG UND NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

Artikel 28

Nationale Durchsetzungsstellen

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine oder mehrere neue oder bestehende Stellen, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Linienverkehrsdienste von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Orten und in Bezug auf Linienverkehrsdienste von einem Drittland zu diesen Orten zuständig sind. Jede dieser Stellen trifft die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass diese Verordnung eingehalten wird.

Jede Stelle muss in Aufbau, Finanzierungsentscheidungen, Rechtsstruktur und Entscheidungsfindung von den Beförderern, Reiseveranstaltern und Busbahnhofbetreibern unabhängig sein.

(2) Die Mitgliedstaaten unterrichten die Kommission über die gemäß diesem Artikel benannte Stelle oder benannten Stellen.

(3) Jeder Fahrgast kann bei der nach Absatz 1

format. This information shall include contact details of the enforcement body or bodies designated by the Member State pursuant to Article 28(1).

2. In order to comply with the information requirement referred to in paragraph 1, carriers and terminal managing bodies may use a summary of the provisions of this Regulation prepared by the Commission in all the official languages of the institutions of the European Union and made available to them.

Article 26

Complaints

Carriers shall set up or have in place a complaint handling mechanism for the rights and obligations set out in this Regulation.

Article 27

Submission of complaints

Without prejudice to claims for compensation in accordance with Article 7, if a passenger covered by this Regulation wants to make a complaint to the carrier, he shall submit it within 3 months from the date on which the regular service was performed or when a regular service should have been performed. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier shall give notice to the passenger that his complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The time taken to provide the final reply shall not be longer than 3 months from the receipt of the complaint.

CHAPTER VI

ENFORCEMENT AND NATIONAL ENFORCEMENT BODIES

Article 28

National enforcement bodies

1. Each Member State shall designate a new or existing body or bodies responsible for the enforcement of this Regulation as regards regular services from points situated on its territory and regular services from a third country to such points. Each body shall take the measures necessary to ensure compliance with this Regulation.

Each body shall, in its organisation, funding decisions, legal structure and decision making, be independent of carriers, tour operators and terminal managing bodies.

2. Member States shall inform the Commission of the body or bodies designated in accordance with this Article.

3. Any passenger may submit a complaint, in

benannten entsprechenden Stelle oder jeder anderen von einem Mitgliedstaat benannten entsprechenden Stelle gemäß den nationalen Rechtsvorschriften eine Beschwerde über einen mutmaßlichen Verstoß gegen diese 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 oder eine andere von dem Mitgliedstaat benannte geeignete Stelle als Beschwerdeinstanz für Beschwerden, für die keine Lösung gemäß Artikel 27 gefunden wurde.

Artikel 29

Berichterstattung über die Durchsetzung

Die gemäß Artikel 28 Absatz 1 benannten Durchsetzungsstellen veröffentlichen bis zum 1. Juni 2015 und danach alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeiten in den zwei vorangegangenen Kalenderjahren, der insbesondere eine Beschreibung der Maßnahmen, die zur Durchführung dieser Verordnung getroffen wurden, und Statistiken über Beschwerden und verhängte Sanktionen enthält.

Artikel 30

Zusammenarbeit der Durchsetzungsstellen

Die in Artikel 28 Absatz 1 genannten nationalen Durchsetzungsstellen tauschen, wann immer dies zweckmäßig ist, Informationen über ihre Arbeit, ihre Entscheidungsgrundsätze und ihre Entscheidungspraxis aus. Die Kommission unterstützt sie bei dieser Aufgabe.

Artikel 31

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen die Sanktionen fest, die bei einem Verstoß gegen diese Verordnung zu verhängen sind, und treffen alle erforderlichen Maßnahmen, um deren Durchsetzung zu gewährleisten. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten melden der Kommission diese Regeln und Maßnahmen bis zum 1. März 2013 und melden ihr unverzüglich alle späteren Änderungen.

KAPITEL VII

SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Artikel 32

Bericht

Bis zum 2. März 2016 erstattet die Kommission dem Europäischen Parlament und dem Rat Bericht über die Anwendung und Wirkung dieser Verordnung. Dem Bericht sind erforderlichenfalls Gesetzgebungsvorschläge beizufügen, mit denen die Bestimmungen dieser Verordnung weiter ausgestaltet oder geändert werden sollen.

Artikel 33

Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

Im Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 wird die

accordance with national law, to the appropriate body designated under paragraph 1, or to any other appropriate body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation.

A Member State may decide that the passenger as a first step shall submit a complaint to the carrier in which case the national enforcement body or any other appropriate body designated by the Member State shall act as an appeal body for complaints not resolved under Article 27.

Article 29

Report on enforcement

By 1 June 2015 and every 2 years thereafter, the enforcement bodies designated pursuant to Article 28(1) shall publish a report on their activity in the previous 2 calendar years, containing in particular a description of actions taken in order to implement this Regulation and statistics on complaints and sanctions applied.

Article 30

Cooperation between enforcement bodies

National enforcement bodies as referred to in Article 28(1) shall, whenever appropriate, exchange information on their work and decision-making principles and practices. The Commission shall support them in this task.

Article 31

Penalties

Member States shall lay down rules on penalties applicable to infringements of the provisions of this Regulation and shall take all the measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive. Member States shall notify those rules and measures to the Commission by 1 March 2013 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.

CHAPTER VII

FINAL PROVISIONS

Article 32

Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council by 2 March 2016 on the operation and effects of this Regulation. The report shall be accompanied, where necessary, by legislative proposals implementing in further detail the provisions of this Regulation, or amending it.

Article 33

Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004

In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 the

folgende Nummer angefügt:

"(19) Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr []

Artikel 34

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im Amtsblatt der Europäischen Union in Kraft.

Sie gilt ab dem 1. März 2013.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Geschehen zu Straßburg am 16. Februar 2011.

Im Namen des Europäischen Parlaments

Der Präsident

J. Buzek

Im Namen des Rates

Der Präsident

Martonyi J.

[1] ABl. C 317 vom 23.12.2009, S. 99.

[2] Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 23. April 2009 (ABl. C 184 E vom 8.7.2010, S. 312), Standpunkt des Rates in erster Lesung vom 11. März 2010 (ABl. C 122 E vom 11.5.2010, S. 1), Standpunkt des Europäischen Parlaments vom 6. Juli 2010 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht), Beschluss des Rates vom 31. Januar 2011 und legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 15. Februar 2011 (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

[3] ABl. L 263 vom 7.10.2009, S. 11.

[4] ABl. L 199 vom 31.7.2007, S. 40.

[5] ABl. L 177 vom 4.7.2008, S. 6.

[6] ABl. L 226 vom 10.9.2003, S. 4.

[7] ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

[8] ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

[9] ABl. L 364 vom 9.12.2004, S. 1.

[10] ABl. L 180 vom 19.7.2000, S. 22.

[11] ABl. L 373 vom 21.12.2004, S. 37.

[] ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1."

ANHANG I

HILFELEISTUNG FÜR BEHINDERTE MENSCHEN UND PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

a) Hilfeleistung in benannten Busbahnhöfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- ihre Ankunft am Busbahnhof und ihren Bedarf an Hilfeleistungen bei angegebenen Kontaktstellen

following point is added:

"19. Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 on the rights of passengers in bus and coach transport [].

Article 34

Entry into force

This Regulation shall enter into force on the 20th day following its publication in the Official Journal of the European Union.

It shall apply from 1 March 2013.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 16 February 2011.

For the European Parliament

The President

J. Buzek

For the Council

The President

Martonyi J.

[1] OJ C 317, 23.12.2009, p. 99.

[2] Position of the European Parliament of 23 April 2009 (OJ C 184 E, 8.7.2010, p. 312), position of the Council at first reading of 11 March 2010 (OJ C 122 E, 11.5.2010, p. 1), position of the European Parliament of 6 July 2010 (not yet published in the Official Journal), decision of the Council of 31 January 2011 and legislative resolution of the European Parliament of 15 February 2011 (not yet published in the Official Journal).

[3] OJ L 263, 7.10.2009, p. 11.

[4] OJ L 199, 31.7.2007, p. 40.

[5] OJ L 177, 4.7.2008, p. 6.

[6] OJ L 226, 10.9.2003, p. 4.

[7] OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

[8] OJ L 281, 23.11.1995, p. 31.

[9] OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

[10] OJ L 180, 19.7.2000, p. 22.

[11] OJ L 373, 21.12.2004, p. 37.

[] OJ L 55, 28.2.2011, p. 1".

ANNEX I

ASSISTANCE PROVIDED TO DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

(a) Assistance at designated terminals

Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- communicate their arrival at the terminal and their request for assistance at designated points,

anzumelden;

- sich von der angegebenen Kontaktstelle zum Abfertigungsschalter, zum Wartesaal und zum Einstiegsbereich zu begeben;
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen in das Fahrzeug zu gelangen;
- ihr Gepäck einzuladen;
- ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen;
- aus dem Fahrzeug auszusteigen;
- einen anerkannten Begleithund im Bus mitzuführen;
- sich zum Sitzplatz zu begeben;

b) Hilfeleistung im Fahrzeug

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- wesentliche Informationen über eine Fahrt auf Verlangen des Fahrgasts in zugänglicher Form zu erhalten;
- während der Fahrpausen in das Fahrzeug einzusteigen bzw. aus dem Fahrzeug auszusteigen, sofern anderes Personal als der Fahrer an Bord des Fahrzeugs ist.

ANHANG II

SCHULUNG IN BEHINDERTENFRAGEN

a) Sensibilisierung für Behindertenfragen

Die Schulung der unmittelbar mit den Fahrgästen in Kontakt kommenden Mitarbeiter umfasst Folgendes:

- Sensibilisierung für Behinderungen und angemessenes Verhalten gegenüber Passagieren mit körperlichen, sensorischen Behinderungen (Hör- und Sehbehinderungen), versteckten Behinderungen oder Lernbehinderungen, einschließlich der Unterscheidung der verschiedenen Fähigkeiten von Personen, deren Mobilität, Orientierungs- oder Kommunikationsvermögen eventuell eingeschränkt ist;
- Hindernisse, denen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität gegenüberstehen, darunter Haltung von Mitmenschen, konkrete/physische und organisatorische Barrieren;
- anerkannte Begleithunde, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse eines Begleithunds;
- Umgang mit unerwarteten Situationen;
- soziale Kompetenz und Möglichkeiten der Kommunikation mit Schwerhörigen und Gehörlosen sowie Personen mit Seh-, Sprech- und Lernbehinderungen;
- sorgfältiger Umgang mit Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen, zur Vermeidung von Beschädigungen (alle für die Gepäckabfertigung zuständigen Mitarbeiter, wenn solche vorhanden sind).

b) Schulung im Hinblick auf die Hilfeleistung für

- move from the designated point to the check-in counter, waiting room and embarkation area,
 - board the vehicle, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
 - load their luggage,
 - retrieve their luggage,
 - alight from the vehicle,
 - carry a recognised assistance dog on board a bus or coach,
 - proceed to the seat;
- (b) Assistance on board

Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- be provided with essential information on a journey in accessible formats subject to request made by the passenger,
- board/alight during pauses in a journey, if there are personnel other than the driver on board.

ANNEX II

DISABILITY-RELATED TRAINING

(a) Disability-awareness training

Training of staff that deal directly with the travelling public includes:

- awareness of and appropriate responses to passengers with physical, sensory (hearing and visual), hidden or learning disabilities, including how to distinguish between the different abilities of persons whose mobility, orientation, or communication may be reduced,
- barriers faced by disabled persons and persons with reduced mobility, including attitudinal, environmental/physical and organisational barriers,
- recognised assistance dogs, including the role and the needs of an assistance dog,
- dealing with unexpected occurrences,
- interpersonal skills and methods of communication with deaf people and people with hearing impairments, people with visual impairments, people with speech impairments, and people with a learning disability,
- how to handle wheelchairs and other mobility aids carefully so as to avoid damage (if any, for all staff who are responsible for luggage handling);

(b) Disability-assistance training

behinderte Menschen

Die Schulung der Mitarbeiter, die behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, umfasst Folgendes:

- Hilfeleistung für Rollstuhlfahrer beim Umsetzen in den und aus dem Rollstuhl;
- Hilfeleistung für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit anerkannten Begleithunden reisen, unter Berücksichtigung der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde;
- Techniken der Begleitung von Fahrgästen mit Sehbehinderungen sowie des Umgangs mit und der Beförderung von anerkannten Begleithunden;
- Arten von Hilfsmitteln für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität und Umgang mit diesen Hilfsmitteln;
- Nutzung von Ein- und Ausstiegshilfen, Kenntnisse über angemessene Arten der Hilfeleistung beim Ein- und Aussteigen, die die Sicherheit und Würde von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität wahren;
- Verständnis für die Notwendigkeit zuverlässiger und professioneller Hilfeleistung. Bewusstsein für das Gefühl der Verletzlichkeit, das bestimmte Fahrgäste mit Behinderungen wegen ihrer Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe während der Reise möglicherweise empfinden;
- Kenntnisse in erster Hilfe.

Training of staff directly assisting disabled persons and persons with reduced mobility includes:

- how to help wheelchair users make transfers into and out of a wheelchair,
- skills for providing assistance to disabled persons and persons with reduced mobility travelling with a recognised assistance dog, including the role and the needs of those dogs,
- techniques for escorting visually impaired passengers and for the handling and carriage of recognised assistance dogs,
- an understanding of the types of equipment which can assist disabled persons and persons with reduced mobility and a knowledge of how to handle such an equipment,
- the use of boarding and alighting assistance equipment used and knowledge of the appropriate boarding and alighting assistance procedures that safeguard the safety and dignity of disabled persons and persons with reduced mobility,
- understanding of the need for reliable and professional assistance. Also awareness of the potential of certain disabled passengers to experience feelings of vulnerability during travel because of their dependence on the assistance provided,
- a knowledge of first aid.

nach oben

Verwaltet vom Amt für Veröffentlichungen