

Verpflichtungen der Reisebüros und Reiseveranstalter aufgrund der Verordnung betreffend der Rechte der Passagiere im Busverkehr

Wer	Verpflichtung	Anzuwenden auf
Generelle Vorschriften		
unbestimmt	Die Verpflichtungen gemäß der Verordnung können durch den Beförderungsvertrag oder durch Beförderungsbedingungen weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden.	Linienverkehr über mehr als 250 km und Gelegenheitsverkehr
Abgeltung und Betreuung im Falle eines Unfalls		
unbestimmt	Passagiere haben Anspruch auf eine Entschädigung bei Tod oder Personenschaden aber auch bei Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck. Die Höhe der Entschädigung soll in Übereinstimmung mit nationalem Recht festgesetzt werden. Das Höchstmaß soll nicht weniger als 220.000 EUR pro Passagier (bei Tod oder Personenschaden) und 1.200 EUR pro Gepäckstück betragen.	Linienverkehr über mehr als 250 km und Gelegenheitsverkehr
Beförderer (Busunternehmer)	Im Falle eines Unfalls muss der Beförderer angemessene Hilfe (Mahlzeiten und Erfrischungen, sowie und Unterkunft für max. 2 Nächte um je 80 EUR) leisten.	
Recht auf Hilfe bei Personen mit eingeschränkter Mobilität		
Reisebüros + Reiseveranstalter	Beförderungspflicht (Art 9) Reiseunternehmen dürfen sich nicht allein aufgrund der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität einer Person weigern, eine Reservierung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen oder die Person an Bord des Fahrzeugs zu nehmen. Reservierungen und Fahrscheine sind für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Aufpreis anzubieten.	unabhängig von der Entfernung
Reisebüros + Reiseveranstalter	Ausnahmen von der Beförderungspflicht (Art 10) Trotz grundsätzlicher Beförderungspflicht kann sich ein Reiseunternehmen weigern, eine Buchung zu akzeptieren, <ul style="list-style-type: none"> • wenn dies aufgrund bestimmter Sicherheitsanforderungen geboten ist. • wenn die Beförderung aufgrund der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur, einschließlich der Busbahnhöfe und Bushaltestellen, nicht möglich ist, die Beförderung der betreffenden Person auf sichere und operationell durchführbare Weise vorzunehmen (Abs 1) 	

Reisebüros + Reiseveranstalter	Macht ein Reiseunternehmen von diesen Ausnahmen (s.o.) Gebrauch, so unterrichtet es die betreffende Person über jede annehmbare Beförderungsalternative mit einem Dienst des Beförderers. (Abs 2).	Linienverkehr über mehr als 250 km
unbestimmt*	<p>Wird einer Person, die eine Reservierung oder einen Fahrschein besitzt und die eine Meldung des Hilfsbedarfs (Art 14 Abs 1) vorgenommen hat die Beförderung aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität dennoch verweigert, so wird dieser Person und allen Begleitpersonen folgendes zur Auswahl angeboten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Rückerstattung des Ticketpreises und den schnellstmöglichen Rücktransport zum Ausgangspunkt der Reise oder • sofern machbar, die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung durch einen angemessenen alternativen Verkehrsdienst zum im Beförderungsvertrag angegebenen Bestimmungsort. <p>Das Recht auf Rückerstattung des Ticketpreises bleibt auch dann gewahrt, wenn die Meldung des Hilfsbedarfs nach Art 14 verabsäumt wurde (Abs 3).</p>	
Reisebüros + Reiseveranstalter	Weigert sich ein Beförderer, Reisevermittler oder Reiseveranstalter aus berechtigten Gründen (s.o.) eine Buchung vorzunehmen, einen Fahrschein auszustellen 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, (Abs 4).	
Reisebüros + Reiseveranstalter	Wird die Entgegennahme einer Buchung aus berechtigten Gründen verweigert, muss die betroffene Person unverzüglich über die Gründe informiert werden. Auf Verlangen müssen die Gründe innerhalb von fünf Werktagen auch schriftlich mitgeteilt werden (Abs 5).	
Reiseveranstalter	Reiseveranstalter sind verpflichtet, die Beförderungsbedingungen im Rahmen der von ihnen veranstalteten Pauschalreisen zugänglich zu machen (Art 11 Abs 3). Die Informationen müssen auf Verlangen auch in Papierform bereitgestellt werden (Art 11 Abs 4).	
Reisebüros + Reiseveranstalter	Alle wesentlichen Informationen in Bezug auf die Beförderungsbedingungen sind in einer für behinderte Menschen geeigneten Form zugänglich zu machen (einschließlich der Online-Buchung). Die Informationen müssen auf Verlangen auch in Papierform bereitgestellt werden (Art 11 Abs 5).	
Reisebüros + Reiseveranstalter	Es sind alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, damit Meldungen des Hilfsbedarfs entgegengenommen werden können. Die Weiterleitung an den Busunternehmer oder Busbahnhof muss ohne Verzögerung erfolgen. Wenn keine Anforderung gemacht wurde, müssen alle Bemühungen unternommen werden, um eine Beförderung zu ermöglichen (Art. 15).	

* Art 10 bezieht sich grundsätzlich auf Busunternehmer, Reiseveranstalter und Reisebüros. Nachdem in Art 10 Abs 3 aber von einer Verweigerung des Zutritts gesprochen wird, kann sich diese Bestimmung unmittelbar nur auf den Busunternehmer selbst, oder den durch einen Reiseleiter vertretenen Reiseveranstalter und nicht auf das vermittelnde Reisebüro beziehen.