

## II

(Mitteilungen)

MITTEILUNGEN DER ORGANE, EINRICHTUNGEN UND SONSTIGEN STELLEN  
DER EUROPÄISCHEN UNION

## EUROPÄISCHE KOMMISSION

## BEKANNTMACHUNG DER KOMMISSION

**Auslegungsleitlinien zu den EU-Verordnungen über Passagierrechte vor dem Hintergrund der sich entwickelnden Situation im Zusammenhang mit Covid-19**

(2020/C 89 I/01)

*Passagiere und die europäische Verkehrsbranche sind vom Covid-19-Ausbruch stark betroffen. Angesichts der Eindämmungsmaßnahmen der Behörden wie Reisebeschränkungen, Ausgangssperren und Quarantänezonen deutet sich an, dass der Verkehr zu den durch diese Pandemie am stärksten betroffenen Sektoren zählen könnte. Für viele Passagiere, deren Reiseleistungen storniert wurden und/oder die nicht mehr reisen wollen oder dürfen, ist die Situation mit viel Stress verbunden.*

*Die Europäische Union (EU) ist das einzige Gebiet weltweit, in dem die Bürgerinnen und Bürger bei Reisen mit dem Flugzeug, dem Zug, dem Bus oder dem Schiff über umfassende Passagierrechte verfügen.*

*Angesichts der beispiellosen Situation, mit der sich Europa aufgrund des Ausbruchs von Covid-19 konfrontiert sieht, hält es die Europäische Kommission in diesem Zusammenhang für hilfreich, die Passagierrechte im Luft-, Schienen-, Kraftomnibus- und Schiffsverkehr sowie die entsprechenden Verpflichtungen der Beförderungsunternehmen klarzustellen.*

## 1. ZWECK

Mit diesen Auslegungsleitlinien soll die Anwendung bestimmter Vorschriften der EU-Verordnungen über Passagierrechte vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs geklärt werden, insbesondere in Bezug auf die Vorgehensweise bei Annullierungen und Verspätungen.

Die Leitlinien ergänzen die bereits von der Kommission veröffentlichten Leitlinien <sup>(1)</sup> und greifen der Auslegung durch den Gerichtshof nicht vor.

Die Leitlinien beziehen sich auf die folgenden Rechtsvorschriften über Passagierrechte:

- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 <sup>(2)</sup>
- Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Bekanntmachung der Kommission — Leitlinien für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates (Abl. C 214 vom 15.6.2016, S. 5);

Mitteilung der Kommission – Leitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Abl. C 220 vom 4.7.2015, S. 1).

<sup>(2)</sup> Abl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1.

<sup>(3)</sup> Abl. L 315 vom 3.12.2007, S. 14.

- Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 <sup>(4)</sup>
- Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 2006/2004 <sup>(5)</sup>

Diese Leitlinien gelten nicht für die Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen. <sup>(6)</sup>

## 2. LEITLINIEN FÜR ALLE VERKEHRSTRÄGER

### 2.1. Recht auf Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung

Die vier Verordnungen enthalten Bestimmungen, die konkret auf dieses Recht bei Annullierung oder bei bestimmten Verspätungen eingehen.

In Bezug auf die anderweitige Beförderung <sup>(7)</sup> können sich die Umstände des Covid-19-Ausbruchs auf das Recht auswirken, die anderweitige Beförderung zum „frühestmöglichen Zeitpunkt“ bzw. „bei nächster Gelegenheit“ <sup>(8)</sup> zu wählen. Den Beförderungsunternehmen könnte es unmöglich sein, den Fluggast innerhalb eines kurzen Zeitraums anderweitig an den vorgesehenen Zielort zu befördern. Darüber hinaus könnte es eine Zeit lang unklar sein, wann eine anderweitige Beförderung möglich sein wird. Dies könnte beispielsweise der Fall sein, wenn ein Mitgliedstaat Flüge aussetzt oder Züge, Busse, Reisebusse oder Schiffe, die aus bestimmten Ländern ankommen, nicht weiterfahren lässt. Je nach Fall könnte sich der „frühestmögliche Zeitpunkt“ für eine anderweitige Beförderung daher erheblich verzögern und/oder mit erheblichen Unsicherheiten behaftet sein. Daher könnten Passagiere eine Erstattung des Fahr- bzw. Flugpreises oder eine anderweitige Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt „nach Wunsch des Passagiers“ präferieren. Nachstehend werden die Einzelheiten für jeden Verkehrsträger näher erläutert.

### 2.2. Situationen, in denen Passagiere nicht reisen können oder eine Reise annullieren möchten

Die EU-Verordnungen über Passagierrechte regeln nicht Situationen, in denen Passagiere entweder nicht reisen können oder von sich aus eine Reise annullieren möchten. Ob Reisende in solchen Fällen eine Erstattung erhalten oder nicht, hängt von der Art des Flug- bzw. Fahrscheins (erstattungsfähig, Möglichkeit der Umbuchung) gemäß den Geschäftsbedingungen des Beförderungsunternehmens ab.

Offenbar bieten verschiedene Beförderungsunternehmen ihren Passagieren, die infolge des Ausbruchs von Covid-19 nicht mehr reisen wollen (oder dürfen), Gutscheine an. Passagiere können diese Gutscheine für eine weitere Reise mit demselben Beförderungsunternehmen innerhalb einer von diesem festgelegten Frist verwenden.

Diese Situation ist von der Situation zu unterscheiden, in der der Beförderer die Reise annulliert und anstelle der Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung lediglich einen Gutschein anbietet. Schlägt der Beförderer einen Gutschein vor, so kann ein solches Angebot das Recht des Reisenden, sich für eine Erstattung zu entscheiden, nicht beeinträchtigen.

### 2.3. Spezifische nationale Vorschriften im Zusammenhang mit dem Ausbruch von Covid-19

Im Zusammenhang mit dem Ausbruch von Covid-19 wurden jedoch in einigen Fällen bereits spezifische nationale Vorschriften erlassen, die Beförderungsunternehmen verpflichten, Passagieren den Preis des Flug- oder Fahrscheins zu erstatten oder ihnen Gutscheine auszustellen, sollte ein Fluggast seinen Flug nicht antreten können.

Nationale Maßnahme dieser Art fallen nicht in den Anwendungsbereich der EU-Verordnungen über Passagierrechte. Daher wird in diesen Leitlinien, die sich nur mit der Auslegung der von der Union erlassenen Vorschriften über Passagierrechte befassen, nicht darauf eingegangen.

<sup>(4)</sup> ABl. L 334 vom 17.12.2010, S. 1.

<sup>(5)</sup> ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1.

<sup>(6)</sup> Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (AbL. L 326 vom 11.12.2015, S. 1).

<sup>(7)</sup> In einigen Rechtsakten wird auch auf eine „Fortsetzung der Reise“ verwiesen.

<sup>(8)</sup> Artikel 8 Absatz 1 Buchstaben a und b der Verordnung (EU) Nr. 261/2004; Artikel 16 Buchstaben a und b der Verordnung (EU) Nr. 1371/2007; Artikel 18 Absatz 1 Buchstaben a und b der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010; Artikel 19 Absatz 1 Buchstaben a und b der Verordnung (EU) Nr. 181/2011.

### 3. FLUGGASTRECHTE (VERORDNUNG (EG) Nr. 261/2004)

#### 3.1. Informationen für Fluggäste

Abgesehen von den Vorschriften über die Information über die Rechte von Fluggästen enthält die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 keine besonderen Bestimmungen zu Reiseunterbrechungen. Die Ansprüche auf Ausgleichsleistungen im Falle einer Annullierung hängen jedoch davon ab, inwieweit das Luftfahrtunternehmen dies rechtzeitig vorher angekündigt hat. Auf diesen Aspekt gehen daher die nachstehenden Erwägungen zu den Ansprüchen auf Ausgleichsleistungen ein.

#### 3.2. Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

Bei einer Annullierung eines Flugs durch die Luftfahrtunternehmen (unabhängig von der Ursache) ist das ausführende Luftfahrtunternehmen nach Artikel 5 verpflichtet, den Fluggästen die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten zu bieten:

- a) Erstattung (Rückzahlung),
- b) anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
- c) anderweitige Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes.

Hat ein Fluggast den Hin- und Rückflug getrennt gebucht und der Hinflug wird annulliert, hat er nur Anspruch auf Erstattung des annullierten Flugs, also in diesem Fall des Hinflugs.

Sind Hin- und Rückflug jedoch Teil derselben Buchung, sollten Fluggästen, auch wenn die Flüge von unterschiedlichen Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden, bei einer Annullierung des Hinflugs zwei Möglichkeiten angeboten werden: die Erstattung der gesamten Flugscheinkosten (d. h. für beide Flüge) oder eine anderweitige Beförderung für den Hinflug (Auslegungsleitlinien, Nummer 4.2)

In Bezug auf die anderweitige Beförderung kann sich, wie bereits erläutert, der „frühestmögliche Zeitpunkt“ vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs erheblich verzögern, was angesichts des hohen Maßes an Unsicherheiten, mit denen der Luftverkehr derzeit behaftet ist, auch für die Verfügbarkeit konkreter Informationen über diesen „Zeitpunkt“ gelten kann.

Bei der Anwendung von Artikel 5 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 müssen diese Umstände möglicherweise in Betracht gezogen werden. In jedem Fall gilt jedoch Folgendes:

Erstens: Fluggäste, die sich für eine anderweitige Beförderung statt Erstattung entscheiden, sollten über die damit verbundenen Verspätungen und/oder Unsicherheiten informiert werden.

Zweitens: Sollte sich ein Fluggast dennoch für eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt entscheiden, gilt die Informationspflicht des Luftfahrtunternehmens gegenüber dem Fluggast als erfüllt, wenn es von sich aus so bald wie möglich und rechtzeitig diesem den für die anderweitige Beförderung verfügbaren Flug mitteilt.

#### 3.3. Anspruch auf Betreuungsleistungen

Nach Artikel 9 der Verordnung, in dem alle relevanten Einzelheiten festgelegt sind, müssen Fluggästen, die von einer Flugannullierung betroffen sind, vom ausführenden Luftfahrtunternehmen auch unentgeltliche Betreuungsleistungen angeboten werden. Dies umfasst Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelunterbringung und Beförderung zum Ort der Unterbringung. Darüber hinaus müssen Flughäfen behinderten Fluggästen und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 <sup>(\*)</sup> Hilfe leisten.

Es sei daran erinnert, dass der Anspruch auf Betreuungsleistungen erlischt, wenn sich der Fluggast für die Erstattung der vollen Flugscheinkosten entscheidet. Gleiches gilt, wenn der Fluggast sich für eine anderweitige Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt nach eigenem Wunsch entscheidet (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b in Verbindung mit Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe c).

Der Anspruch auf Betreuungsleistungen besteht nur so lange, wie die Fluggäste auf die anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt warten müssen (Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b in Verbindung mit Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe b).

Die Intention der Verordnung ist es sicherzustellen, dass auf die Bedürfnisse der Fluggäste, die auf ihren Rückflug oder eine anderweitige Beförderung warten, adäquat eingegangen wird. Der Umfang adäquater Betreuung muss auf Einzelfallbasis unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Fluggäste unter den gegebenen Umständen und des Prinzips der Verhältnismäßigkeit (d. h. abhängig von der Wartezeit) geprüft werden. Der Preis des Flugscheins oder die Dauer der Unannehmlichkeit sollte keinen Einfluss auf den Anspruch auf Betreuung haben (Auslegungsleitlinien, Nummer 4.3.2).

<sup>(\*)</sup> Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1).

Gemäß der Verordnung ist das Luftfahrtunternehmen zur Erbringung von Betreuungsleistungen verpflichtet, selbst wenn die Annullierung eines Flugs auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, also auf Umstände, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Die Verordnung enthält keinen Hinweis auf die Anerkennung einer gesonderten Kategorie von „besonders außergewöhnlichen“ Ereignissen, die über die in Artikel 5 Absatz 3 der Verordnung genannten „außergewöhnlichen Umstände“ hinausgehen. Das Luftfahrtunternehmen ist daher nicht – selbst nicht über einen längeren Zeitraum – von allen seinen Verpflichtungen befreit, auch nicht von den Verpflichtungen nach Artikel 9 der Verordnung. Treten solche Umstände und Ereignisse ein, sind Fluggäste besonders schutzbedürftig<sup>(10)</sup>. Die Intention der Verordnung ist es sicherzustellen, dass bei außergewöhnlichen Ereignissen insbesondere Fluggäste, die auf anderweitige Beförderung im Sinne von Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe b warten, adäquat betreut werden.

### 3.4. Anspruch auf Entschädigung

In der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ist unter bestimmten Umständen auch ein Pauschalausgleich vorgesehen. Dies gilt nicht für Annullierungen, die mehr als 14 Tage im Voraus erfolgen, oder wenn die Annullierung auf „außergewöhnliche Umstände“ zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Einzelheiten siehe Artikel 5 Absatz 1 und Artikel 7 der Verordnung.

Nach Auffassung der Kommission sind die Maßnahmen, die Behörden zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie ergreifen, ihrer Art und Ursache nach nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit von Beförderern und von diesen tatsächlich nicht zu beherrschen.

Nach Artikel 5 Absatz 3 besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistungen, wenn die betreffende Annullierung auf außergewöhnliche Umstände „zurückgeht“, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Diese Bedingung sollte als erfüllt gelten, wenn Behörden bestimmte Flüge entweder von Rechts wegen verbieten oder den Personenverkehr in einer Weise untersagen, die de facto die Durchführung des betreffenden Flugs ausschließt.

Diese Bedingung kann auch erfüllt sein, wenn die Annullierung des Flugs unter Umständen erfolgt, unter denen der entsprechende Personenverkehr nicht vollständig verboten ist, sondern auf Personen beschränkt ist, für die Ausnahmeregelungen gelten (z. B. Staatsangehörige oder Einwohner des betreffenden Staates).

Tritt keine dieser Personen einen bestimmten Flug an, bliebe dieser leer oder würde sogar annulliert. In solchen Situationen kann es für ein Luftfahrtunternehmen legitim sein, nicht bis zum letzten Augenblick zu warten, sondern den Flug rechtzeitig zu annullieren (auch ohne Gewissheit über die Reiserechte der einzelnen Fluggäste), damit entsprechende organisatorische Maßnahmen, auch zur pflichtgemäßen Betreuung der Fluggäste, getroffen werden können. In Fällen dieser Art und abhängig von den jeweiligen Umständen kann immer noch davon ausgegangen werden, dass eine Annullierung auf die behördliche Maßnahme „zurückgeht“. Dies kann auch, je nach den Umständen, für Flüge in Gegenrichtung zu den Flügen gelten, die unmittelbar von dem Verbot für den Personenverkehr betroffen sind.

Beschließt ein Luftfahrtunternehmen, einen Flug zu annullieren, und weist es nach, dass diese Entscheidung aus Gründen des Gesundheitsschutzes der Besatzung gerechtfertigt ist, sollte diese Annullierung ebenfalls als auf außergewöhnliche Umstände „zurückgehend“ betrachtet werden.

Die vorstehenden Erwägungen sind und können nicht erschöpfend sein, da auch andere besondere Umstände im Zusammenhang mit Covid-19 in den Anwendungsbereich von Artikel 5 Absatz 3 fallen können.

## 4. FAHRGASTRECHTE IM EISENBAHNVERKEHR (VERORDNUNG (EG) Nr. 1371/2007)

### 4.1. Recht auf Information

Vor dem Verkauf eines Fahrscheins und vor Reiseantritt müssen Eisenbahnunternehmen und Fahrkartenverkäufer den Fahrgästen auf deren Verlangen Informationen zur Verfügung stellen. Dies schließt auch Informationen über alle Handlungen ein, die die Verkehrsdienste beeinträchtigen oder verzögern könnten. Die Eisenbahnunternehmen müssen ihre Fahrgäste auch während der Fahrt unterrichten, u. a. über Verspätungen und Fragen im Zusammenhang mit der Sicherheit. Treffen Eisenbahnunternehmen und für öffentliche Dienstleistungsaufträge im Schienenverkehr zuständige Behörden die Entscheidung, einen Schienenverkehrsdienst einzustellen, so müssen sie die Entscheidung veröffentlichen, bevor sie wirksam wird. Einzelheiten zum Recht auf Reiseinformationen enthalten Artikel 8 sowie Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1371/2011.

<sup>(10)</sup> Rechtssache C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, Rn. 30 und Nummer 4.3.3 der Auslegungsleitlinien.

#### 4.2. Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Fortsetzung der Fahrt / Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Die diesbezüglichen Rechte sind in Artikel 16 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festgelegt. Zusammenfassend lässt sich Folgendes festhalten: Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat der Fahrgast die Wahl zwischen einer Erstattung des Fahrpreises, der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung Insbesondere gilt:

- a) Rückerstattet werden die Kosten des Fahrscheins für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt.
- b) Die Fortsetzung der Fahrt oder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung muss unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen erfolgen, und zwar entweder bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgastes.

In Bezug auf die Fortsetzung der Fahrt / Weiterreise mit geänderter Streckenführung kann sich, wie bereits erläutert, die „nächste Gelegenheit“ vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs erheblich verzögern, was angesichts des hohen Maßes an Unsicherheiten, mit denen der Schienenverkehr derzeit behaftet ist, auch für die Verfügbarkeit konkreter Informationen über diese „Gelegenheit“ gelten kann.

Erstens: Fahrgäste sollten über Verspätungen und/oder Unsicherheiten unterrichtet werden, wenn ihnen die beiden Möglichkeiten zur Wahl gestellt werden.

Zweitens: Sollte sich ein Fahrgast dennoch für die Fortsetzung der Fahrt bzw. die Weiterreise mit geänderter Streckenführung bei nächster Gelegenheit entscheiden, so gilt die Informationspflicht des Beförderers gegenüber dem Fahrgast als erfüllt, wenn er von sich aus so bald wie möglich und rechtzeitig diesem den für die Fortsetzung der Fahrt bzw. die Weiterreise mit geänderter Streckenführung verfügbaren Zug mitteilt.

#### 4.3. Recht auf Hilfeleistung

Bei einer Verspätung der Abfahrt oder der Ankunft haben die Fahrgäste Anspruch darauf, über die Situation und die voraussichtliche Abfahrts- und Ankunftszeit unterrichtet zu werden, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen. Beträgt die Verspätung mehr als 60 Minuten, so haben sie darüber hinaus folgende Ansprüche: Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Umfang; Unterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist; ist der Zug auf der Strecke blockiert, die Beförderung zum Bahnhof oder zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist. Die Einzelheiten dazu sind in Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festgelegt.

Laut der Verordnung muss das Eisenbahnunternehmen diesen Verpflichtungen auch dann nachkommen, wenn der Zugausfall auf Umstände wie die im Zusammenhang mit Covid-19 zurückzuführen ist. Die Verordnung enthält keinen Hinweis darauf, dass unter bestimmten Umständen das Eisenbahnunternehmen von seiner Verpflichtung zur Hilfeleistung nach Artikel 18 Absatz 2 der Verordnung, die gegebenenfalls auch über einen langen Zeitraum zu erbringen ist, entbunden wäre. Die Intention der Verordnung ist es sicherzustellen, dass insbesondere Fahrgäste, die auf eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung bei nächster Gelegenheit im Sinne von Artikel 16 warten, angemessen betreut werden. Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 sieht vor, dass Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität an die Bedürfnisse jener Fahrgäste – auch im Hinblick auf die oben genannten Informationen – anzupassen sind.

#### 4.4. Anspruch auf Entschädigung

Entscheidet sich der Fahrgast nicht für die Erstattung des Fahrpreises, sondern wünscht eine Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung, so hat er dennoch einen Anspruch auf Entschädigung. Bei Verspätungen von 60 bis 119 Minuten beträgt die Entschädigung 25 % des Fahrpreises, bei Verspätungen von 120 Minuten und darüber 50 % des Fahrpreises. Die Einzelheiten dazu sind in Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 festgelegt.

Anders als bei anderen Verkehrsträgern haben außergewöhnliche Umstände, soweit solche vorliegen, keinen Einfluss auf den Entschädigungsanspruch bei Verspätungen (einschließlich solchen infolge von Zugausfällen). <sup>(11)</sup>

<sup>(11)</sup> Siehe Rechtssache C-509/11 *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

## 5. FAHRGASTRECHTE IM BUSREISEVERKEHR (VERORDNUNG (EU) Nr. 181/2011) <sup>(12)</sup>

### 5.1. Recht auf Information

Nach Artikel 24 der Verordnung müssen Beförderer und Busbahnhofbetreiber innerhalb ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereichs während der gesamten Fahrt für eine angemessene Information der Fahrgäste sorgen. Artikel 20 der Verordnung enthält detaillierte Bestimmungen über die Informationen, die bei Annullierung oder verspäteter Abfahrt zu übermitteln sind.

### 5.2. Recht auf Fortsetzung der Reise/Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder Fahrpreiserstattung

Für Linienverkehrsdienste, bei denen die planmäßige Wegstrecke mindestens 250 km beträgt, sieht die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 in bestimmten Fällen nach Artikel 19 eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung oder eine Fahrpreiserstattung vor. So haben die Fahrgäste insbesondere dann, wenn ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen muss, dass die Abfahrt eines Linienverkehrsdienstes von einem Busbahnhof annulliert wird oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert, das Recht, zwischen einer Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis zum frühestmöglichen Zeitpunkt unter vergleichbaren Bedingungen oder Erstattung des vollen Fahrpreises zu wählen. Dies kann gegebenenfalls mit einer kostenlosen Rückfahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt zum im Beförderungsvertrag festgelegten ersten Abfahrtsort kombiniert werden. Dieselbe Wahlmöglichkeit haben Fahrgäste, wenn die Abfahrt von der Bushaltestelle annulliert wird oder sich verzögert.

In Bezug auf die Fortsetzung der Fahrt / Weiterreise mit geänderter Streckenführung kann sich, wie bereits erläutert, der „frühestmögliche Zeitpunkt“ vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs erheblich verzögern, was angesichts des hohen Maßes an Unsicherheiten, mit denen der Kraftomnibusverkehr derzeit behaftet ist, auch für die Verfügbarkeit konkreter Informationen über diesen „Zeitpunkt“ gelten kann.

Erstens: Fahrgäste sollten über Verspätungen und/oder Unsicherheiten unterrichtet werden, wenn ihnen die Wahl zwischen einer Fortsetzung der Fahrt, der Weiterreise mit geänderter Streckenführung und einer Fahrpreiserstattung geboten wird.

Zweitens: Sollte sich ein Fahrgast dennoch für eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt entscheiden, gilt die Informationspflicht des Beförderers gegenüber dem Fahrgast als erfüllt, wenn er von sich aus so bald wie möglich und rechtzeitig diesem den für die Fortsetzung der Reise oder anderweitige Beförderung verfügbaren Verkehrsdienst mitteilt.

### 5.3. Recht auf Hilfeleistung

Das Recht auf Hilfeleistung ist in Artikel 21 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 im Einzelnen festgelegt, wobei zusammenfassend Folgendes festzuhalten ist: Wird ein Fernverkehrsdienst mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden annulliert oder verzögert sich seine Abfahrt von einem Busbahnhof um mehr als 90 Minuten, haben die Fahrgäste in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit Anspruch auf Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind. Ist eine Übernachtung erforderlich, so ist für eine Unterbringung – beschränkt auf höchstens zwei Nächte und 80 EUR pro Nacht und Fahrgast – sowie für die Beförderung zur Unterkunft und zurück zum Busbahnhof zu sorgen.

Die Verordnung enthält keinen Hinweis darauf, dass der Beförderer von allen seinen Verpflichtungen, einschließlich seiner Verpflichtungen zur Hilfeleistung, entbunden werden kann. Die Intention der Verordnung ist es sicherzustellen, dass insbesondere Fahrgäste, die auf eine Weiterreise mit geänderter Streckenführung im Sinne von Artikel 21 warten, angemessen betreut werden.

### 5.4. Anspruch auf Entschädigung

Im Reisebusverkehr haben Fahrgäste unter den in Artikel 19 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 181/2011 festgelegten Bedingungen Anspruch auf Entschädigung. Sie beläuft sich auf 50 % des Fahrpreises bei Annullierung des Verkehrsdienstes, wird allerdings nur fällig, wenn der Beförderer es versäumt, dem Fahrgast die Wahl zwischen Fahrpreiserstattung und Weiterreise mit geänderter Streckenführung anzubieten.

<sup>(12)</sup> Die Rechte auf anderweitige Beförderung oder Fahrpreiserstattung (Nummer 4.2), auf Hilfeleistung (Nummer 4.3) und auf Entschädigung (Nummer 4.4) gelten nicht für inländische Verkehrsdienste in Kroatien, Estland, Ungarn, Lettland, Portugal, der Slowakei und Slowenien. In Kroatien, Estland, Griechenland, Finnland, Ungarn, Lettland, der Slowakei und Slowenien sind Verkehrsdienste ausgenommen, bei denen ein erheblicher Teil des Dienstes (mit mindestens einem planmäßigen Halt) außerhalb der Europäischen Union erbracht wird.

## 6. FAHRGASTRECHTE IM SEE- UND BINNENSCHIFFSVERKEHR (VERORDNUNG (EU) Nr. 1177/2010)

### 6.1. Recht auf Information

Wie in Artikel 16 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 näher ausgeführt wird, sind die Fahrgäste so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit und die voraussichtliche Ankunftszeit zu informieren.

### 6.2. Recht auf anderweitige Beförderung oder Fahrpreiserstattung

Muss ein Beförderer vernünftigerweise davon ausgehen, dass die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafenterminal annulliert wird oder sich um mehr als 90 Minuten verzögert, so stellt er den Fahrgästen die folgenden beiden Möglichkeiten zur Wahl:

- eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt und ohne Aufpreis zum im Beförderungsvertrag festgelegten Endziel unter vergleichbaren Bedingungen;
- die Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum im Beförderungsvertrag festgelegten ersten Ausgangspunkt.

Die Einzelheiten dazu sind in Artikel 18 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgelegt.

In Bezug auf die Fortsetzung der Fahrt / Weiterreise mit geänderter Streckenführung kann sich, wie bereits erläutert, der „frühestmögliche Zeitpunkt“ vor dem Hintergrund des Covid-19-Ausbruchs erheblich verzögern, was angesichts des hohen Maßes an Unsicherheiten, mit denen der See- und Binnenschiffsverkehr derzeit behaftet sind, auch für die Verfügbarkeit konkreter Informationen über diesen „Zeitpunkt“ gelten kann.

Erstens: Fahrgäste sollten über Verspätungen und/oder Unsicherheiten unterrichtet werden, wenn ihnen angeboten wird, zwischen einer anderweitigen Beförderung und einer Erstattung zu wählen.

Zweitens: Sollte sich ein Fahrgast dennoch für eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt entscheiden, gilt die Informationspflicht des Beförderers gegenüber dem Fahrgast als erfüllt, wenn er von sich aus so bald wie möglich und rechtzeitig diesem den für die anderweitige Beförderung verfügbaren Verkehrsdienst mitteilt.

Die Bestimmungen über die anderweitige Beförderung und die Erstattung sowie die Entschädigung gelten nicht für Kreuzfahrtschiffe (Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe c).

### 6.3. Recht auf Hilfeleistung

Unter den in Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgelegten Bedingungen haben die Fahrgäste Anspruch auf 1) Hilfeleistungen in Form von Imbissen, Mahlzeiten oder Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit, sofern diese verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind, 2) Unterbringung für höchstens drei Nächte zu einem Höchstsatz von 80 EUR pro Nacht, wenn ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von den Fahrgästen geplanten Aufenthalts notwendig ist, und 3) Beförderung zur Unterkunft und zurück zum Hafenterminal.

### 6.4. Anspruch auf Entschädigung

Fahrgäste haben bei einer verspäteten Ankunft am Endziel gemäß dem Beförderungsvertrag Anspruch auf Entschädigung durch den Beförderer, ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren. Die Entschädigung muss für verschiedene Verspätungen in Abhängigkeit von der planmäßigen Fahrtdauer mindestens 25 % des Fahrpreises betragen. Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte der planmäßigen Fahrtdauer, muss die Entschädigung 50 % des Fahrpreises betragen. Die Einzelheiten dazu sind in Artikel 19 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 festgelegt.

In Artikel 20 Absatz 4 der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 sind bestimmte Ausnahmen vom Anspruch auf Entschädigung vorgesehen, beispielsweise das Vorliegen außerordentlicher Umstände.

Nach Auffassung der Kommission sind die Maßnahmen, die Behörden zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie ergreifen, ihrer Art und Ursache nach nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit von Beförderern und von diesen tatsächlich nicht zu beherrschen.

Nach Artikel 20 Absatz 4 besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistungen, wenn die betreffende Annullierung durch außergewöhnliche Umstände „verursacht“ wurde, die die Erbringung des Personenverkehrsdienstes behindern und die auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Diese Bedingung sollte als erfüllt gelten, wenn Behörden bestimmte Verkehrsdienste entweder von Rechts wegen verbieten oder den Personenverkehr in einer Weise untersagen, die de facto die Durchführung des betreffenden Verkehrsdienstes ausschließt.

Diese Bedingung kann auch erfüllt sein, wenn die Annullierung des Verkehrsdienstes unter Umständen erfolgt, unter denen der entsprechende Personenverkehr nicht vollständig verboten ist, sondern auf Personen beschränkt ist, für die Ausnahmeregelungen gelten (z. B. Staatsangehörige oder Einwohner des betreffenden Staates).

Tritt keine dieser Personen die Reise an, bliebe das Schiff leer oder der Verkehrsdienst würde sogar annulliert. In solchen Situationen kann es für einen Beförderer legitim sein, nicht bis zum letzten Augenblick zu warten, sondern den Verkehrsdienst rechtzeitig zu annullieren (auch ohne Gewissheit über die Reiserechte der einzelnen Fahrgäste), damit entsprechende organisatorische Maßnahmen, auch zur pflichtgemäßen Betreuung der Fahrgäste, getroffen werden können. In Fällen dieser Art und abhängig von den jeweiligen Umständen kann immer noch davon ausgegangen werden, dass eine Annullierung durch die behördliche Maßnahme „verursacht“ wurde. Dies kann auch, je nach den Umständen, für Verkehrsdienste in Gegenrichtung zu den Verkehrsdiensten gelten, die unmittelbar von dem Verbot für den Personenverkehr betroffen sind.

Beschließt ein Beförderer, einen Verkehrsdienst zu annullieren, und weist er nach, dass diese Entscheidung aus Gründen des Gesundheitsschutzes der Besatzung gerechtfertigt ist, sollte diese Annullierung auch als durch außergewöhnliche Umstände „verursacht“ betrachtet werden.

Die vorstehenden Erwägungen sind und können nicht erschöpfend sein, da auch andere besondere Umstände im Zusammenhang mit Covid-19 in den Anwendungsbereich von Artikel 20 Absatz 4 fallen können.

---