

# Ihre Fahrgastrechte im Buslinienverkehr

Die Europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr legt Mindestrechte für Fahrgäste fest, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

- Sie dürfen aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen nicht diskriminiert werden.
- Sie haben einen Anspruch auf Ausstellung von (ggf. elektronischen) Fahrscheinen oder anderen Belegen, die den Beförderungsanspruch begründen.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen Sie nicht diskriminiert werden. Das bedeutet, dass Sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihr nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeugs oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen. Falls erforderlich, können Sie sich von einer Begleitperson kostenlos begleiten lassen, welche die erforderlichen Hilfestellungen erbringt, um die Beförderung zu ermöglichen.
- Wenn ein Beförderer Ihnen als Fahrgast mit Behinderung keine Reservierung oder keinen Fahrschein ausstellen kann, informiert er Sie über mögliche Beförderungsalternativen mit einem eigenen Dienst. Sie haben Anspruch, über die Gründe der Nichtbeförderung unverzüglich - und auf Verlangen schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Antrag - informiert zu werden.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Sie bei Verlust oder Beschädigung Ihrer Mobilitätshilfe oder Ihres Hilfsgeräts Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten. Voraussetzung ist, dass der Verlust oder die Beschädigung vom Beförderer verursacht wurde.
- Sie haben Anspruch auf angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt, bei Annullierung oder verspäteter Ankunft.
- Sie haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität werden Ihnen diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.
- Wenn Reisen annulliert werden oder sich Reisen von mehr als drei Stunden um über 90 Minuten verspäten, haben Sie Anspruch auf Imbisse, Mahlzeiten und Erfrischungen, gegebenenfalls auf Erstattung von bis zu zwei Übernachtungen in einer Gesamthöhe von bis zu 80 EUR pro Nacht. Bei widrigen Wetterbedingungen oder schweren Naturkatastrophen ist der Beförderer von der Erstattung der Übernachtungskosten freigestellt.
- Bei Überbuchung, Annullierung oder Abfahrtsverspätung von mehr als 120 Minuten haben Sie als Fahrgast wahlweise Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises oder Umbuchung. Wenn Ihnen der Betreiber diese Auswahl nicht anbietet, haben Sie zusätzlich einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises.
- Sie haben Anspruch auf Schutz und Hilfe bei Personenschäden, Verlusten oder Beschädigungen infolge eines Unfalls, insbesondere im Hinblick auf die sofortigen praktischen Bedürfnisse. Dies umfasst auch eine Erstattung der Kosten für bis zu zwei Übernachtungen in einer Gesamthöhe von bis zu 80 EUR pro Nacht.
- Als Fahrgast mit einer Behinderung oder einer eingeschränkten Mobilität haben Sie einen Anspruch auf eine kostenlose, bedarfsgerechte Unterstützung, an hierfür benannten Busbahnhöfen.
- Beschwerden können Sie innerhalb von drei Monaten beim Beförderer einreichen. Dann haben Sie einen Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Sollten Sie Einwände gegen die Antwort haben, können Sie sich
  - erneut an den Beförderer wenden,
  - an die Schlichtungsstelle [wenn Sie Mitglied einer Schlichtungsstelle sind, ist hier die Anschrift dieser Schlichtungsstelle einzusetzen] oder
  - an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre: Eisenbahn-Bundesamt  
Heinemannstraße 6  
53175 Bonn  
Tel +49 228 30795-400, Fax: +49 228 30795-499,  
E-Mail: [fahrgastrechte@eba.bund.de](mailto:fahrgastrechte@eba.bund.de),  
[www.eisenbahn-bundesamt.de](http://www.eisenbahn-bundesamt.de).

Den vollständigen Verordnungstext können Sie unter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&from=DE> oder beim Busfahrer einsehen.