

UNZUFRIEDEN MIT DER GELTENDMACHUNG IHRER RECHTE?

1. Nehmen Sie innerhalb von drei Monaten nach Ihrer Reise zuerst Kontakt mit dem Busunternehmen auf (unabhängig davon, ob Ihre Reise stattgefunden hat oder nicht).
2. Fassen Sie Ihre Beschwerde kurz zusammen – geben Sie dabei auch Datum, Buchungsnummern sowie Angaben zu den Personen, mit denen Sie gesprochen haben, und relevante Dokumente mit an.
3. Heben Sie eine Kopie Ihrer Unterlagen auf und gewähren Sie einen angemessenen Zeitraum für die Untersuchung der Angelegenheit.

Das Unternehmen muss innerhalb von drei Monaten eine abschließende Antwort senden.

Sollten Sie mit der Antwort des Unternehmens nicht zufrieden sein, können Sie sich bei einer der nationalen Durchsetzungsstellen beschweren. Legen Sie bitte Kopien von relevanten Dokumenten des Schriftverkehrs bei.



→ Mehr Informationen:

Besuchen Sie die Website

ec.europa.eu/passenger-rights, laden Sie die App für Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an unter 00 800 6 7 8 9 10 11 (*).

Europäische Verbraucherzentren können Ihnen ebenfalls weiterhelfen: ec.europa.eu/consumers/ecc/.

(* Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

Diese Broschüre dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Rechtsansprüche oder ergriffene Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Streitfall sollten sich nur auf die betreffenden Rechtstexte beziehen. Diese können im Amtsblatt der Europäischen Union nachgelesen werden. Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion Mobilität und Verkehr, 1049 Brüssel, BELGIEN.

NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

Belgien

Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Fédérale Overheidsdienst –
Mobiliteit en Vervoer
road.passengersrights@mobilit.fgov.be
www.mobilit.fgov.be

Bulgarien

Изпълнителна агенция
"Автомобилна администрация"
Tel.: +359 293 088 40
www.rta.government.bg

Deutschland

Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
Tel.: +49228/30795 400
www.eisenbahn-bundesamt.de

Estland

Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 62 01 707
www.tarbijakaitseamet.ee

Finnland

Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295 665 200
www.kuluttajariita.fi

Liikenteen turvallisuuksivirasto
Tel.: +358 295 345 000
www.trafi.fi

Irland

National Transport Authority
info@nationaltransport.ie
www.nationaltransport.ie

Litauen

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Tel.: +370 526 26 751
www.vvat.lt

Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes
Tel.: +351 217 949 100
www.imt-ip.pt

Rumänien

Inspectoratul de Stat pentru Controlul in
Transportul Rutier
Tel.: +40 374 930 814
www.isctr-mt.ro

Schweden

Konsumentverket
Tel.: +46 771 423 300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen
kontakt@transportstyrelsen.se
www.transportstyrelsen.se

Slowakei

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Tel.: +421 258 272 103;
+421 258 272 140
www.soi.sk

Slowenien

Ministrstvo za infrastrukturo in prostor
gp.mzip@gov.si
www.mzip.gov.si

Spanien

Ministerio de Fomento
Tel.: +34 915 977 000
www.fomento.es

Ungarn

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Tel.: +36 1 373 1403
www.nkh.gov.hu

Zypern

Τμήμα Οδικών Μεταφορών
Tel.: +357 228 07 100
+357 228 07 171
www.mcw.gov.cy/rtd

MI-03-13-172-DE-C



Europäische
Kommission



**Ihre
Rechte
als
Reisende**



immer dabei



Die Rechte Busreisender

WAS SIE WISSEN MÜSSEN

Mobilität und
Verkehr



Amt für Veröffentlichungen



Annullierung? Große **Verspätung?** Diskriminierung beim Ticketkauf?



Während Ihrer Fahrt mit Reisebussen durch Europa sind Sie durch Fahrgastrechte geschützt. Diese Rechte gelten immer dann, wenn Ihre Reise innerhalb der Europäischen Union beginnt oder endet, es sich um regulären Linienverkehr handelt und Sie auf dafür bestimmten Routen mit vorbestimmten Stopps in bestimmten Zeitabständen reisen.

NICHTDISKRIMINIERUNG

Sie sind sowohl beim Fahrkartenkauf als auch während der Reise gegen Diskriminierung aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Sie haben die gleichen Rechte zu reisen wie andere Reisende und sollten die Fahrt ohne Schwierigkeiten und zusätzliche Kosten antreten können.

Beförderungsgesellschaften, Reisevermittler und Reiseveranstalter dürfen Ihnen nur dann keine Fahrkarte verkaufen oder den Zugang zum Bus verwehren, wenn dies aufgrund der Beschaffenheit des Fahrzeugs, der Bushaltestelle oder des Busbahnhofs praktisch nicht umsetzbar ist oder gegen geltende Gesundheits- oder Sicherheitsanforderungen verstoßen würde.

Bei internationalen Verbindungen von mehr als 250 km Entfernung müssen die Beförderungsunternehmen und Busbahnhofbetreiber Ihnen sowohl an den betreffenden Busbahnhöfen als auch an Bord der Busse kostenlose Unterstützung anbieten. Alternativ können sie auch eine Begleitperson akzeptieren, die Sie kostenlos auf der Reise begleitet.

Wenn Sie zusätzliche Unterstützung benötigen, müssen Sie Beförderungsunternehmen und Busbahnhofbetreiber mindestens 36 Stunden vor dem beabsichtigten Fahrtantritt darauf hinweisen.

Sollte Ihre Mobilitätsausrüstung durch einen Fehler des Beförderers oder Busbahnhofbetreibers verloren gehen oder beschädigt werden, müssen Sie eine volle Entschädigung erhalten.

RECHT AUF INFORMATIONEN

Sie müssen angemessene Informationen über Ihre Reiseverbindung und Ihre Fahrgastrechte erhalten. Die Beförderer und Busbahnhofbetreiber sind verpflichtet, Sie vor der Abfahrt über Ihre Rechte als Busreisender aufzuklären.

UNTERSTÜTZUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG ODER ANNULLIERUNG

Die folgenden Regeln finden bei Verbindungen von mehr als 250 km Entfernung Anwendung.

Sollte Ihre Fahrt verspätet sein oder annulliert werden, müssen Sie über die Situation sowie die voraussichtlichen Abfahrts- und Ankunftszeiten informiert werden, sobald diese Angaben verfügbar sind. Bei Verbindungen, deren planmäßige Fahrtzeit drei Stunden übersteigt und die entweder annulliert wurden oder deren Abfahrtszeit von einem Busbahnhof sich um mehr als 90 Minuten verzögert, erhalten Sie kostenlose Mahlzeiten und Getränke (falls diese in vertretbarer Weise bereitgestellt werden können) und unter bestimmten Bedingungen auch eine Unterkunft.

BEFÖRDERUNGALTERNATIVEN ODER RÜCKERSTATTUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG, ANNULLIERUNG ODER ÜBERBUCHUNG

Bei internationalen Verbindungen von mehr als 250 km muss Ihnen das Beförderungsunternehmen im Fall von Überbuchungen, die Ihre Nichtbeförderung zur Folge haben, bei einer erwarteten Verspätung von mehr als zwei Stunden oder der Annullierung der Fahrt sofort die Möglichkeit anbieten, entweder eine alternative Beförderung zu

Ihrem Endziel zu wählen oder den Fahrkartenpreis zurückerstattet zu bekommen.

Die alternative Beförderung muss ohne zusätzliche Kosten, zum nächstmöglichen Zeitpunkt und zu vergleichbaren Bedingungen angeboten werden. Die Rückerstattung des Fahrkartenpreises muss, falls notwendig, zusammen mit einer kostenlosen Rückfahrkarte zum Abfahrtsort gemäß dem Beförderungsvertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt angeboten werden.

Sie können mit dem Beförderer auch vereinbaren, die Fahrt zu einem anderen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen anzutreten.

Sollte der Bus aufgrund eines Schadens während der Reise nicht mehr fahrbereit sein, muss der Beförderer sich um ein Ersatzfahrzeug kümmern, mit dem die Fahrt fortgesetzt werden kann.

ENTSCHÄDIGUNG IM FALL VON VERSPÄTUNG, ANNULLIERUNG ODER ÜBERBUCHUNG

Bei internationalen Verbindungen von mehr als 250 km haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrkartenpreises bei Überbuchungen, die Ihre Nichtbeförderung zur Folge haben, bei einer Annullierung oder einer erwarteten Verspätung von mehr als zwei Stunden im Vergleich zur planmäßigen Abfahrt in dem Fall, in dem der Beförderer Ihnen nicht die Möglichkeit einer alternativen Beförderung oder einer Rückerstattung angeboten hat.

HAFTUNG GEGENÜBER DEN REISENDEN UND IHREM GEPÄCK

Die folgenden Regeln gelten für internationale Verbindungen von mehr als 250 km.

Beförderer können haftbar gemacht werden, eine Entschädigung für die Verletzung oder den Tod von Passagieren sowie für die Beschädigung oder den Verlust ihres Gepäcks als Folge von Unfällen zu zahlen.

Ebenso bieten die Beförderer Unterstützung bei der Abdeckung der unmittelbaren praktischen Bedürfnisse von Passagieren nach einem Unfall.

