



Ihre Fahrgastrechte im Buslinienverkehr unter 250 km

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.
- ✓ Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen Sie nicht diskriminiert werden. Dies bedeutet, dass Sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihr nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeuges oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen.
- ✓ 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.
- ✓ Sie haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Als Fahrgast mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität werden Ihnen diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.
- ✓ 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 söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., 10623 Berlin, Fasanenstr. 81, mit folgenden Kontaktdaten:
Tel. 030/644 99 33 0
Fax 030/644 99 33 10
E-Mail: kontakt@soep-online.de
Internet: www.soep-online.de,
 - an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre: Eisenbahn-Bundesamt, 53175 Bonn, Heinemannstr. 6, mit folgenden Kontaktdaten:
Tel. 0228/30795400
Fax 0228/30795499
E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de
Internet: 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.