

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

📍 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

☎ + 49 (0) 78 51 / 99 14 80

✉ info@cec-zev.eu

Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstags bis donnerstags
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.

www.evz.de

★ Kehl

★ Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl - Tel.: + 49 (0) 78 51 / 99 14 80 - Fax: + 49 (0) 78 51 / 99 14 81 1
E-Mail: info@cec-zev.eu - Web: www.cec-zev.eu - Stand: November 2018

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder.
Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mériageu

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

© designed by Onlyyou! - Freepik.com

Mit dem Bus durch Europa

Ihre Rechte
kurz und
knapp

Hat Ihr Bus Verspätung?

Wurde die Fahrt annulliert?

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Amsterdam,
Madrid,

Rom oder
Paris?

Angesagte Reiseziele sind heutzutage nicht mehr nur mit der Bahn oder per Flugzeug zu erreichen. Kostengünstiger geht es mit dem Fernbus. Doch wie sieht es aus, wenn nicht alles nach Plan läuft, der Bus Verspätung hat oder ausfällt?

Hier finden Sie die wichtigsten Regelungen, damit einer entspannten Reise nichts mehr im Wege steht.

Fahrgastrechte

Dank Europa profitieren Busreisende von der Fahrgastrechteverordnung für den Busverkehr*. Diese Verordnung regelt europaweit einheitlich die Frage der Entschädigung, wenn sich z. B. der Bus verspätet, ausfällt, das Gepäck infolge eines Unfalls verloren geht oder Reisende bei Unfällen zu Schaden kommen.

Die Fahrgastrechte gelten, wenn:

- ✓ die Strecke **250 km oder länger** ist,
- ✓ es sich um einen Linienverkehrsdienst handelt, (d. h. es feste Fahrpläne und Haltestellen gibt),
- ✓ der Ankunfts- oder Abfahrtsort innerhalb der EU, Island, Liechtenstein oder Norwegen liegt.



Haltestellen werden planmäßig angefahren, um Fahrgäste aufzunehmen oder abzusetzen. Wenn darüber hinaus auch noch Personal vorhanden ist und es Abfertigungs- oder Fahrkartenschalter oder Warteräume gibt, spricht man von **Busbahnhöfen**.

* Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr.

Verspätung der Abfahrt oder Annullierung der Fahrt

	mehr als 90 Min	mehr als 120 Min	Annul- lierung	Annul- lierung
	gilt nur bei Abfahrt von einem Busbahnhof und einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 3 Stunden	gilt nur bei Abfahrt von einem Busbahnhof oder einer Bushaltestelle	gilt nur bei Abfahrt von einem Busbahnhof oder einer Bushaltestelle	gilt nur bei Abfahrt von einem Busbahnhof und einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 3 Stunden

Sie haben folgende Rechte:

Fortsetzung der Fahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt



Weiterfahrt mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis



Erstattung des Fahrpreises, ggf. kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort



Kostenlos: Imbiss, Mahlzeiten, Erfrischungen, angemessen zur Wartezeit, sofern diese im Bus oder Busbahnhof verfügbar sind oder beschafft werden können.



Falls erforderlich: Hotelzimmer. Das Busunternehmen kann die Unterbringung auf 2 Nächte pro Fahrgast und max. 80 Euro pro Nacht beschränken. Gilt nicht: Bei widrigen Wetterbedingungen oder Naturkatastrophen, die die Sicherheit beeinträchtigen.



Das Busunternehmen muss Ihnen die Wahl zwischen Fortsetzung der Fahrt zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder Weiterfahrt mit geänderter Streckenführung oder Erstattung des Fahrpreises und ggf. Rückfahrt zum Abfahrtsort anbieten. Tut es das nicht, können Sie den Ticketpreis und zusätzlich 50 % des Fahrpreises verlangen. Das gilt nur, wenn sich die Abfahrt von einem Busbahnhof um mehr als 120 Minuten verzögert oder die Fahrt ausfällt.

Überbuchung des Fahrzeugs

Ist der Bus überbucht, muss das Busunternehmen Ihnen folgendes zur Auswahl anbieten:

- ✓ Fortsetzung der Fahrt zum frühest möglichen Zeitpunkt
- ✓ Weiterfahrt mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis
- ✓ Erstattung des Fahrpreises, ggf. kostenlose Rückfahrt zum Abfahrtsort

Bietet Ihnen das Busunternehmen o. g. Auswahl nicht an, können Sie den Ticketpreis und zusätzlich 50 % des Fahrpreises verlangen.

Betriebsunfähiges Fahrzeug

Geht der Bus während der Fahrt kaputt, muss Ihnen das Busunternehmen **eine** der u. g Möglichkeiten anbieten:

- ✓ Fortsetzung der Fahrt zum Zielort mit einem anderen Fahrzeug. Und zwar von dem Ort aus, an dem das defekte Fahrzeug steht.
- ✓ Abholung am Ort, an dem das defekte Fahrzeug steht. Fahrt zu einem Wartepunkt oder Busbahnhof, von dem aus die Fahrt fortgesetzt werden kann.



Eingeschränkte Mobilität

Für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung gelten zusätzliche Rechte:

- ✓ Busunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Ihre Buchung oder Beförderung nicht ablehnen; es sei denn aus Sicherheitsgründen, aufgrund der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur. Wird Ihre Buchung oder Beförderung aus diesen Gründen abgelehnt, können Sie auf die kostenlose Mitfahrt einer Begleitperson bestehen, durch deren Hilfe Sicherheitsvorschriften eingehalten und Barrieren im Bus bzw. an Haltestellen und Busbahnhöfen überwunden werden können.
- ✓ Hilfe beim Ein- und Aussteigen während der Fahrpausen, falls außer dem Fahrer noch weiteres Personal an Bord ist.



- ✓ Hilfeleistungen an Busbahnhöfen, die speziell auf die Bedürfnisse von Menschen mit eingeschränkter Mobilität ausgerichtet sind und deshalb bei der Europäischen Kommission gelistet wurden:
 - Hilfe vom Treffpunkt, zur Abfertigung, zum Warteraum und zum Bus zu gelangen
 - Unterstützung beim Ein- und Aussteigen
 - Hilfe beim Ein- und Ausladen des Gepäcks

Die Liste mit Busbahnhöfen in Europa, die diesen Service anbieten, finden Sie auf der [Internetseite der Europäischen Kommission](#). In Deutschland sind es zurzeit die Busbahnhöfe Hamburg, Mannheim und Stuttgart Airport.



Falls Sie Hilfe in Anspruch nehmen möchten, sollten Sie dies spätestens 36 Stunden vorher beim Busunternehmer oder Busbahnhofsbetreiber, Reiseveranstalter oder Reisevermittler anmelden.

Recht auf Information

- ✓ Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt von einem Busbahnhof muss das Busunternehmen Sie spätestens 30 Minuten nach geplanter Abfahrtszeit zur Lage informieren.
- ✓ Busunternehmen und Busbahnhofsbetreiber müssen Sie spätestens bei Abfahrt über Ihre Rechte aus der Fahrgastrechteverordnung informieren.
- ✓ Busunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler müssen Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität auf geeignete Art und Weise über die Fahrt und über die Beförderungsbedingungen informieren.

Gepäck weg? Gepäck beschädigt?

Verwechslung, Verlust oder Diebstahl des Gepäcks

Vor allem bei langen Strecken mit Zwischenstopps kann es zu Verwechslungen, Verlust oder Diebstählen des Gepäcks kommen. Entsprechende Schadensersatzansprüche sind in der Fahrgastrechteverordnung nicht geregelt, können aber nach allgemeinem Zivilrecht bestehen.

So hat das Amtsgericht München wie folgt geurteilt: Bei grober Fahrlässigkeit haftet das Busunternehmen für den Verlust des Reisegepäcks. Begründung: Es wurden keine Sicherungsmaßnahmen zum Schutz gegen Verlust des Gepäcks im Frachtraum des Busses getroffen.

Beschädigung, Verlust des Gepäcks bei Unfällen

Hatte der Bus einen Unfall und wurde Ihr Gepäck dabei beschädigt oder ging verloren, muss das Busunternehmen Ihnen den Schaden ersetzen. Ersetzt wird normalerweise der Zeitwert des Gepäcks (Koffer und Inhalt). Jedes EU-Land darf die Höhe des Schadensersatzes begrenzen. Weniger als 1.200 Euro pro Gepäckstück dürfen es nicht sein. Deutschland hat keine Begrenzung festgelegt.



Beschädigung, Verlust von Mobilitätshilfen

Rollstühle, Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte werden bei Verlust in Höhe des Wiederbeschaffungswertes ersetzt. Bei Beschädigungen werden die Reparaturkosten übernommen. Das gilt unabhängig davon, ob es sich um einen Unfall handelt oder ob das Busunternehmen oder der Busbahnhofsbetreiber am Verlust bzw. an der Beschädigung die Schuld trägt.



TIPPS DES EVZ DEUTSCHLANDS FÜR IHR GEPÄCK

- ✓ Tragen Sie Wertsachen immer am Körper oder packen Sie diese ins Handgepäck, weil es die einzige Möglichkeit ist, die Wertgegenstände ständig im Auge zu behalten. Busunternehmen schließen nämlich in ihren AGB die Haftung für Wertgegenstände aus. Egal, ob im Handgepäck oder im Frachtraum.
- ✓ Auch wenn Sie keine Wertgegenstände im Handgepäck transportieren: Passen Sie dennoch gut auf Ihr Handgepäck auf. Busunternehmen übernehmen bei Diebstahl dafür nämlich keine Haftung.
- ✓ Fotografieren Sie alle Gepäckstücke und den Inhalt vor der Fahrt, damit Sie ggf. nachweisen können, was Sie dabei hatten.
- ✓ Kennzeichnen Sie das Gepäck mit Aufklebern oder Bändern, um Verwechslungen zu erschweren.
- ✓ Bringen Sie ein sichtbares Namensschild mit Telefonnummer, aber ohne Adresse an.
- ✓ Behalten Sie bei Stopps die Gepäckaussgabe im Auge.
- ✓ Schließen Sie ggf. eine Reisegepäck- oder Hausratversicherung ab.

Gepäck weg. Was tun?

- ✓ Melden Sie den Verlust sofort dem Fahrpersonal.
- ✓ Nehmen Sie Kontakt zum Fundbüro des Busunternehmens auf.
- ✓ Füllen Sie das Schadensformular aus. Sie finden es normalerweise auf der Internetseite des Busunternehmens.
- ✓ Erstellen Sie eine Liste der Fehlgegenstände (wenn der Koffer fehlt, auch der Koffer).
- ✓ Weisen Sie den ursprünglichen Inhalt des Gepäckstücks nach, z. B. mit Kaufbelegen oder Fotos.
- ✓ Belegen Sie den Wert der verloren gegangenen Gegenstände (Koffer und Inhalt), z. B. mit Quittungen, Kassebons usw.
- ✓ Erstellen Sie umgehend Anzeige bei der nächsten Polizeidienststelle.
- ✓ Informieren Sie Ihre Reisegepäck- bzw. Hausratversicherung, falls Sie eine haben.

Wenn Reisende zu Schaden kommen

Bei einem **Unfall** muss Ihnen das Busunternehmen, falls erforderlich, zu Seite stehen. Und zwar, durch:

- ✓ Erste-Hilfe
- ✓ Verpflegung
- ✓ Kleidung
- ✓ Beförderung
- ✓ Unterbringung. Das Busunternehmen kann die Unterbringung auf 2 Nächte pro Fahrgast und max. 80 Euro pro Nacht beschränken.

Bei Körperverletzung haben die Geschädigten, im Todesfall die Angehörigen, Entschädigungsansprüche. Jedes EU-Land darf die Höhe der Entschädigung begrenzen. Weniger als 220.000 Euro pro Fahrgast dürfen es nicht sein. Deutschland hat keine Begrenzung festgelegt.



Fahrtstrecke unter 250 km

Bei einer Strecke **unter 250 km** gelten die Fahrgastrechte nur eingeschränkt:

- ✓ Keine Diskriminierung von Fahrgästen aufgrund der Staatsangehörigkeit, einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität im Hinblick auf Fahrpreise und Beförderungsbedingungen.
- ✓ Information über Abfahrt, Ankunft, Verspätung usw.
- ✓ Das Busunternehmen muss ein internes Beschwerdeverfahren sicherstellen.



Bei Strecken unter 250 km steht Ihnen keine Entschädigung zu, falls die Fahrt annulliert wurde oder der Bus Verspätung hatte.



So haben wir geholfen!

Fall A

Herr A. reiste von Köln nach Paris. Der Bus startete mit 100 Minuten Verspätung. In Paris kam er mit 130 Minuten Verspätung an.

Dank der kostenlosen Unterstützung des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland (EVZ), erklärte sich das Busunternehmen bereit, dem Verbraucher 50 % des Ticketpreises als Entschädigung zu bezahlen.

Fall B

Frau B. fuhr von Rom nach München. Nach der Ankunft stellte sie fest, dass ihr Koffer fehlte. Daraufhin kontaktierte sie das Busunternehmen – ohne Erfolg. *Dank der kostenlosen Hilfe des EVZ, erklärte sich das Busunternehmen dazu bereit, 75 % des Zeitwerts des Kofferinhalts zu erstatten.*

Schritt für Schritt zu Ihrem Recht

Damit Ihre Beschwerde Erfolg hat, sollten Sie Folgendes beachten:

- ✓ Bewahren Sie alle Belege auf (Fahrschein, Quittungen, etc).
- ✓ Beschweren Sie sich schriftlich beim Busunternehmen.
- ✓ Beachten Sie die u. g. Fristen.



- Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach der Fahrt bzw. nach geplanter Fahrt beim Busunternehmen eingehen.
- Das Busunternehmen muss Ihnen innerhalb eines Monats mitteilen, ob es die Beschwerde anerkennt oder nicht.
- Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach ihrem Eingang bearbeitet sein.

Weitere Hilfe erhalten Sie hier:

Sollten Sie mit der Entscheidung des Busunternehmens nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland

www.evz.de



Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

www.verbraucherzentrale.de

Nationale Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte

www.eba.bund.de/fahrgastrechte

söp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen
Personenverkehr e. V.

www.soep-online.de

SNUB - die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e. V.

www.nahverkehr-snub.de

Schlichtungsstelle Nahverkehr e. V.
Nordrhein-Westfalen

www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de