

Ihre Rechte bei Busreisen

Seit 2013 regelt die Busgastrechte-Verordnung der EU [VO (EU) Nr. 181/2011] die Rechte von Busreisenden. Anwendbar ist die Verordnung, wenn Sie

- einen Linienverkehrsdienst (festgelegter Fahrplan, festgelegte Strecke, festgelegte Haltestellen) oder
- einen Gelegenheitsverkehrsdienst (Hauptmerkmal ist die Beförderung vorab gebildeter Fahrgastgruppen auf Initiative eines Auftraggebers) in Anspruch nehmen,
- der Abfahrts- oder Ankunftsart in einem EU-Mitgliedstaat liegt (Grenzüberschreitung ist nicht notwendig) und
- die planmäßige Wegstrecke mindestens 250km beträgt.

Ausnahme: Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben auch bei einer Wegstrecke von unter 250km Anspruch auf Beförderung ohne Aufpreis, auf Entschädigung für Beschädigung/Verlust von Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen sowie ein allgemeines Informationsrecht.

Was regelt die Verordnung?

Im Wesentlichen enthält die Busgastrechte-Verordnung Vorschriften betreffend:

- Rechte bei Tod, Körperverletzung
- Rechte bei Verlust/Beschädigung von Gepäck bei Unfällen
- Rechte bei Annullierung oder Verspätung
- Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität
- Informationspflichten.

Annullierung, Verspätung, Überbuchung

Muss das Busunternehmen davon ausgehen, dass

- die Fahrt annulliert wird,
- sich die Abfahrt um mehr als 120 Minuten verzögert,
- die Fahrt überbucht ist,

so hat er Ihnen eine Weiterreise zum Zielort sobald als möglich – unter Umständen mit geänderter Streckenführung - ohne Aufpreis und zu vergleichbaren Bedingungen anzubieten. Stattdessen können Sie auch die Rückerstattung des Fahrpreises binnen 14 Tagen fordern. Sofern sich die Unterbrechung während der Reise ergibt und Sie die Rückerstattung des Tickets wählen, haben Sie auch Anspruch auf kostenlosen Rücktransport zum ursprünglichen Abfahrtsort.

Sofern das Busunternehmen Ihnen diese Auswahlmöglichkeit nicht gibt, schuldet es Ihnen, zusätzlich zur Beförderung zum Endziel oder der Rückerstattung des Ticketpreises, eine Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrpreises.

Information bei Annullierung oder Verspätung

Im Falle einer Annullierung oder Verspätung hat der Beförderer Sie so rasch wie möglich, spätestens aber 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit über die Sachlage und die voraussichtliche Abfahrtszeit zu informieren. Versäumen Sie Ihren Anschluss, muss er Sie schnellstmöglich über Alternativen informieren.

Sonstige Hilfeleistungen

Kommt es zu

- einer Annullierung oder
- einer Verzögerung der Abfahrt um mehr als 90 Minuten
- und das bei einer planmäßigen Fahrtdauer von mehr als 3 Stunden,

hat der Beförderer Ihnen, sofern verfügbar und zumutbar, kostenlos Essen und Erfrischungen zur Verfügung zu stellen. Wie auch bei einem Unfall, muss er Ihnen bei einem Aufenthalt über Nacht außerdem eine Unterbringungsmöglichkeit organisieren und Sie beim Transport zwischen Bus und Unterkunft unterstützen. Die Gesamtkosten der Unterbringung darf der Beförderer je Fahrgast auf 80 € pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

Weitergehende Ersatzansprüche bei Annullierung und Verspätung richten sich nach nationalen Rechtsvorschriften.

Besondere Rechte von behinderten Personen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität

Behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität haben Anspruch auf Beförderung ohne Aufpreis. In zwei Fällen darf die Ausstellung eines Tickets bzw. die Beförderung allerdings verweigert werden:

- um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen.
- wenn es wegen der Bauart des Fahrzeugs oder der Infrastruktur nicht möglich ist, Einstieg, Ausstieg oder Beförderung durchzuführen.

Ist dies der Fall, so können Sie verlangen, von einer Person Ihrer Wahl begleitet zu werden, damit diese Ihnen die benötigte Hilfe leisten kann und somit die oben angeführten Gründe der Beförderungsverweigerung nicht mehr vorliegen. Die Begleitperson muss kostenlos befördert werden.

Sollten Sie Hilfeleistungen an Busbahnhöfen und an Bord des Busses in Anspruch nehmen wollen, müssen Sie dies dem Beförderer, Busbahnhofbetreiber, Reisevermittler oder Reiseveranstalter spätestens 36 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Hilfeleistung benötigt wird, melden. Sollten Sie spezielle Sitzgelegenheiten benötigen, müssen Sie dies direkt bei der Reservierung oder dem Kauf angeben.

Sollte Ihre Mobilitätshilfe (Rollstuhl o.ä.) verloren gehen oder beschädigt werden, muss der Beförderer bzw. Busbahnhofbetreiber dafür aufkommen.

Entschädigung und Hilfeleistung bei Unfällen

Erleiden Sie bei einem Unfall eine Verletzung oder geht Ihr Gepäck verloren oder wird beschädigt, haben Sie gemäß nationalen schadensersatzrechtlichen Vorschriften Anspruch auf Entschädigung, sofern das Busunternehmen ein Verschulden trifft.

Außerdem ist der Beförderer dazu verpflichtet, Ihnen Unterbringung, Verpflegung, Kleidung und Beförderung bereitzustellen. Das gilt unabhängig davon, ob er an dem Unfall schuld ist. Die Gesamtkosten der Unterbringung darf der Beförderer je Fahrgast auf € 80,- pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken.

Beschwerde einreichen

Grundsätzlich müssen Sie Ihre Beschwerde immer bei dem Busunternehmen vorbringen, das die Beförderung durchgeführt hat oder hätte durchführen sollen.

Achtung: Ihre Beschwerde muss **innerhalb von drei Monaten** eingereicht werden! Oft bieten Busunternehmen auf ihrer Website oder am Ticketschalter direkt die Möglichkeit, ein Beschwerdeformular auszufüllen.

Hilfe beim EVZ

Sollten Sie Schwierigkeiten mit einem Busunternehmen aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat haben, können Sie sich gerne auch an uns wenden.

Quelle: <http://europakonsument.at/de/page/ihre-rechte-auf-busreisen>

Dieses Informationsblatt wurde aus Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) gefördert. Der Inhalt gibt ausschließlich die Ansicht des Autors wieder und liegt in dessen alleinigen Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur lehnen jegliche Haftung für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen ab. Obwohl dieses Informationsblatt mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Auslassungen in der Broschüre nicht haftbar gemacht werden. Jede, auch nur auszugsweise, Vervielfältigung oder Übersetzung der Broschüre ist untersagt, es sei denn, das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat seine vorherige schriftliche Genehmigung erteilt. Das (auszugsweise) Zitieren ist unter Angabe der Quelle möglich. Mit finanzieller Unterstützung des luxemburgischen Staates sowie der ULC.



Co-funded by
the European Union