

Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr

Fahrgäste von Kraftomnibussen, einschließlich jener mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, genießen überall in der Europäischen Union (EU) dieselben Rechte. Diese Rechte, darunter das Recht auf Entschädigung bei Annullierung und Verspätung, ergänzen ähnliche Fahrgastrechte im [See- und Binnenschiffsverkehr](#), [Luftverkehr](#) und [Schienenverkehr](#).

RECHTSAKT

Verordnung (EU) Nr. [181/2011](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004.

ZUSAMMENFASSUNG

Fahrgäste von Kraftomnibussen, einschließlich jener mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, genießen überall in der Europäischen Union (EU) dieselben Rechte. Diese Rechte, darunter das Recht auf Entschädigung bei Annullierung und Verspätung, ergänzen ähnliche Fahrgastrechte im [See- und Binnenschiffsverkehr](#), [Luftverkehr](#) und [Schienenverkehr](#).

WAS IST DER ZWECK DIESER VERORDNUNG?

Diese Verordnung legt Vorschriften für den Kraftomnibusverkehr bezüglich der Liniendienstleistungen* für Fahrgäste fest, die innerhalb der EU eine Wegstrecke von 250 km oder mehr zurücklegen. Einige der Bestimmungen gelten für alle Verkehrsdienste, einschließlich der Verkehrsdienste mit kürzeren Wegstrecken.

WICHTIGE ECKPUNKTE

Die Rechte für Fahrgäste von Fernverkehrsdiensten (d. h. über 250 km) schließen unter anderem Folgendes ein:

- **angemessene Hilfeleistungen** (u. a. Imbisse oder Mahlzeiten sowie Hotelunterbringung bis zu zwei Nächten) bei Annullierung von Fahrten oder Verzögerung von mehr als 90 Minuten bei Fahrten von über drei Stunden;
- garantierte **Fahrpreiserstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung** bei Überbuchung oder Annullierung oder Verspätung von mehr als 120 Minuten gegenüber der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit;
- **Entschädigung** in Höhe von 50 % des Fahrpreises bei Verspätung von mehr als 120 Minuten gegenüber der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit sowie bei Annullierung einer Reise und wenn der Beförderer dem Fahrgast weder die Weiterreise mit geänderter Streckenführung noch die Erstattung des Fahrpreises anbietet;
- **Informationen** über die Annullierung oder Verspätung der Abfahrt eines Liniendienstleistungsdienstes;

- **Schutz der Fahrgäste** bei Verletzung, Verlust oder Beschädigung des Gepäcks infolge eines Verkehrsunfalls und/oder Entschädigung bei Tod;
- besondere, kostenlose Hilfe für **behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität** sowohl an Busbahnhöfen als auch in den Fahrzeugen und erforderlichenfalls kostenlose Beförderung von Begleitpersonen.

Folgende Vorschriften gelten zudem für alle Verkehrsdienste unter 250 km:

- **Verbot jeglicher Diskriminierung** aufgrund der Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen;
- nichtdiskriminierende Behandlung von **behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität** sowie finanzielle Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen infolge eines Unfalls;
- Mindestvorschriften über **Reiseinformationen**, die allen Fahrgästen vor und während der Reise mindestens verfügbar zu machen sind, sowie über allgemeine Informationen zu Fahrgastrechten, die an Busbahnhöfen oder über das Internet bereit gestellt werden müssen;
- Einrichtung eines **Systems zur Bearbeitung von Beschwerden** durch die Beförderer, das allen Fahrgästen zur Verfügung steht;
- Benennung unabhängiger, nationaler Stellen in jedem EU-Land, die für die **Durchsetzung** dieser Verordnung zuständig sind und gegebenenfalls Sanktionen verhängen können.

Die Verordnung sieht die Möglichkeit von Ausnahmen für nationale Linienverkehrsdienste sowie Linienverkehrsdienste vor, bei denen ein erheblicher Teil außerhalb der EU betrieben wird.

WANN TRITT DIESE VERORDNUNG IN KRAFT?

Diese Verordnung ist am 1. März 2013 in Kraft getreten.

HINTERGRUND

[Website der Europäischen Kommission zu den Rechten von Busreisenden](#)[↗].

Infolge des Ausbruchs von COVID-19 und der Einführung von Maßnahmen zur Bewältigung der Auswirkungen der Krise hat die Europäische Kommission Folgendes erlassen:

- [Bekanntmachung der Kommission Auslegungsleitlinien zu den EU-Verordnungen über Passagierrechte vor dem Hintergrund der sich entwickelnden Situation im Zusammenhang mit Covid-19](#)
- [Empfehlung \(EU\) 2020/648 der Kommission vom 13. Mai 2020 zu Gutscheinen für Passagiere und Reisende als Alternative zur Rückerstattung von Zahlungen für annullierte Pauschalreisen und Beförderungsdienstleistungen im Kontext der COVID-19-Pandemie](#)

SCHLÜSSELBEGRIFFE

* **Linienverkehrsdienste**: einfache Dienste zur Beförderung von Fahrgästen mit Kraftomnibussen auf einer bestimmten Verkehrsstrecke, wobei Fahrgäste an vorher festgelegten Haltestellen aufgenommen oder abgesetzt werden.

BEZUG

Rechtsakt	Datum des Inkrafttretens	Termin für die Umsetzung in den	Amtsblatt der Europäischen

		Mitgliedstaaten	Union
Verordnung (EU) Nr. 181/2011	20.3.2011	-	ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1-12

Letzte Aktualisierung: 02.06.2020

[Top](#)