



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

MIT HANDICAP IM FERNBUS REISEN

Rechte behinderteter oder
mobilitätseingeschränkter Menschen
im Fernbusverkehr

MIT HANDICAP IM FERNBUS REISEN

Rechte behinderter oder mobilitätseingeschränkter Menschen im Fernbusverkehr

Die Fahrt mit dem Fernbus wird immer populärer. Seit Frühjahr 2013 dürfen die so genannten Fernbuslinien der Bahn Konkurrenz machen. Nicht zuletzt durch die häufigen Streiks der Bahn wird das Reisen mit dem Fernbus immer beliebter. Das Streckennetz wird ausgebaut und auch wenn derzeit noch viele Fernbusse nicht barrierefrei sind, so stellt diese Art zu reisen doch eine kostengünstigere Alternative zu Bahn, Auto oder Flugzeug dar. Für viele Reisende gibt es einen weiteren Vorteil: Vom Fernbus werden oftmals andere Haltestellen und Orte angefahren als von der Bahn.

Die Rechte der Fahrgäste bei Verspätung, Annullierung oder auch Überbuchung regelt die EU Verordnung 181/2011. Auf diese Rechte kann sich ein Fahrgast dann berufen, wenn es sich um eine planmäßige Wegstrecke von mindestens 250 km handelt, auf der er an zuvor festgelegten Haltestellen ein- und aussteigen kann.

Diese Verordnung beinhaltet außerdem Rechte für Fahrgäste mit einer Behinderung oder einer auch nur vorübergehend eingeschränkten Mobilität. Diese Rechte gelten oftmals bereits ab einer Wegstrecke von unter 250 km.



WER KANN SICH AUF DIESE ZUSÄTZLICHEN RECHTE BERUFEN?

Jeder, der gehandicapt ist. Es spielt keine Rolle, ob der Reisende nur vorübergehend – beispielsweise durch einen Beinbruch – in seiner Mobilität eingeschränkt oder wegen einer dauerhaften Behinderung auf einen Rollstuhl angewiesen ist. Auch ältere Menschen, die auf Gehhilfen angewiesen sind, oder Familien mit Kinderwagen und Reisegepäck können sich auf diese in der EU-Verordnung extra vorgesehenen Rechte berufen.



WELCHE INFORMATIONEN BEKOMMT MAN SCHON VOR REISEANTRITT?

Der Fahrgast muss bei einer Strecke ab 250 km vor Reiseantritt vom Busunternehmen oder dem Busbahnhofsbetreiber eine Information darüber erhalten, wie für gehandicapte Personen die Zugangsmöglichkeiten zum Bus aussehen und ob der Busbahnhof entsprechend eingerichtet ist.

Wird eine Pauschalreise mit dem Fernbus über einen Reiseveranstalter angeboten, muss dieser die entsprechenden Informationen bereithalten und mitteilen.

Die Fahrgäste müssen spätestens bei der Abfahrt vom Beförderer und Busbahnhofsbetreiber in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich in geeigneter und verständlicher Form die Information über die Rechte erhalten. Die Informationen werden entweder auf den Busbahnhöfen oder gegebenenfalls im Internet bereitgestellt. Auf Verlangen des Fahrgastes müssen diese Informationen auch in Papierform zur Verfügung gestellt werden.



WELCHE KOSTENLOSEN HILFELEISTUNGEN STEHEN EINEM ZU?

Wird eine Fahrt von 250 km oder mehr geplant, haben Fahrgäste mit Behinderung einen Anspruch auf unterschiedliche Hilfeleistung am Busbahnhof oder während der Fahrt. **Spätestens 36 Stunden vor der Fahrt** hat der Fahrgast dem Busunternehmen, dem Busbahnhofsbetreiber oder dem Reiseveranstalter mitzuteilen, dass er Hilfe braucht, an welchem konkreten Ort diese benötigt wird und auf welche speziellen Bedürfnisse eingegangen werden muss. Die Hilfe **am Busbahnhof** kann beispielsweise darin bestehen, dass das Gepäck ein- und ausgeladen und beim Ein- und Aussteigen Hilfe geleistet wird, indem man beispielsweise mit dem Rollstuhl zum oder über eine Rampe ins Fahrzeug geführt und zu seinem Sitzplatz begleitet wird. Auch die Nutzung eines entsprechenden Lifts, um zum Abfahrtsort zu gelangen, kann darunter fallen.

Selbst bei Fahrtpausen **während der Reise** kann Hilfe zum Ein- oder Aussteigen verlangt werden. Dies gilt nur dann, wenn noch zusätzliches Personal neben dem Busfahrer mitfährt.

... **WELCHE REGELN GELTEN BEIM FAHRSCHEINKAUF?**

Dem gehandicapten Fahrgast müssen der Kauf eines Fahrscheins und die Reservierung ohne Aufpreis möglich sein. Weder das Busunternehmen noch der Reiseveranstalter darf die Beförderung verweigern.

Ausnahmen gelten wenn:

- die Beförderung zu einer Gesundheitsgefährdung des Fahrgastes führen würde oder dessen Sicherheit nicht gewährleistet werden könnte.
- der Bus nicht behindertengerecht ist.
- die Infrastruktur vor Ort kein sicheres Ein- und Aussteigen ermöglicht.

! Aber: Der Fahrgast darf eine Begleitperson kostenlos mitnehmen, um die angeführten Gründe zu überwinden.





WAS TUN, WENN DIE BEFÖRDERUNG BERECHTIGTERWEISE VERWEIGERT WIRD?

Dann bestehen unterschiedliche Ansprüche. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Fahrschein bereits gekauft war oder noch nicht.

Verkaufsverweigerung eines Fahrscheins oder einer Reservierung

Wird vom Busunternehmen oder dem Reiseveranstalter der Kauf eines Fahrscheins oder einer Reservierung deshalb verweigert, weil die Sicherheit nicht gewährleistet werden kann, die Gesundheit beeinträchtigt werden könnte oder die Infrastruktur nicht behindertengerecht ist, so ist der gehandicapten Person mitzuteilen,

- welche Beförderungsalternative es gibt,
- dass eine Begleitperson kostenlos mitgenommen werden kann, die hilft und dafür sorgt, die Barrieren zu überwinden, die zu einer berechtigten Beförderungsverweigerung geführt haben.



Beförderungsverweigerung bei bereits gekauftem Fahrschein oder einer Reservierung

Wurde bereits ein Fahrschein oder eine Reservierung gekauft und wird dann die Beförderung verweigert, kann von der gehandicapten Person sowie einer möglichen Begleitperson gefordert werden:

- Die Fortsetzung der Fahrt oder eine Weiterfahrt mit geänderter Streckenführung durch einen angemessenen alternativen Verkehrsdienst, sofern dies möglich ist.
 - Die Erstattung des Fahrpreises und falls erforderlich eine kostenlose Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt, sobald das möglich ist.
- ! Die Kosten für den Fahrschein müssen selbst dann erstattet werden, wenn keine Anmeldung der notwendigen Hilfeleistung 36 Stunden vor Abfahrt erfolgte.

GIBT ES ERSATZ, WENN ROLLSTÜHLE UND ANDERE MOBILITÄTSHILFEN BESCHÄDIGT WERDEN?

Wird der Rollstuhl beschädigt, gehen mitgeführte Hilfsgeräte kaputt oder kommen Mobilitätshilfen abhanden, dann muss das Busunternehmen oder der Busbahnhofsbetreiber diese ersetzen oder reparieren lassen. Dies aber nur, wenn einer dieser beiden für den Verlust oder die Beschädigung verantwortlich ist.



Falls es notwendig ist, muss das Busunternehmen sich bemühen, für die benötigten Mobilitätsgeräte zumindest vorübergehend eine Ersatzhilfe zu beschaffen. Diese Ersatzhilfe sollte die technischen und funktionellen Merkmale des ursprünglichen Geräts haben.

i Bei **Pannen** oder **Unfällen** sowie bei **Annulierung**, **Verspätung** oder **Überbuchung** der geplanten Fahrt gelten für gehandicapte Personen die in der Verordnung genannten Rechte und Ansprüche uneingeschränkt und ohne Abweichung.

WELCHE RECHTE HAT MAN BEI EINER PANNE ODER EINEM UNFALL?

Bleibt der Bus wegen einer Panne liegen, muss das Busunternehmen einen Ersatzbus organisieren, der die Fahrt komplett bis zum geplanten Ziel fortsetzt oder zumindest zu einer Haltestelle fährt, von der es dann weitergeht. Kam es zu einem Unfall, muss das Busunternehmen angemessene Hilfe leisten. Dies bedeutet, dass es bei Bedarf nach einer Unterkunft suchen muss, für Verpflegung, Kleidung und Beförderung sorgen und erste Hilfe bereitstellen muss.

Hier kann es die Kosten für die Unterbringung pro Fahrgast auf bis zu zwei Nächte zu einem Preis von bis zu 80 Euro beschränken.

Kommt es zu Personen- oder Sachschäden, können auch entsprechende Entschädigungen nach dieser Verordnung geltend gemacht werden.

WELCHE ANSPRÜCHE HAT MAN BEI ANNULLIERUNG, VERSPÄTUNG ODER ÜBERBUCHUNG DER GEPLANTEN FAHRT?

Verzögert sich die Abfahrt von einem Busbahnhof um **mehr als 90 Minuten** bei einer planmäßigen Fahrtzeit von mehr als drei Stunden, hat man einen Anspruch auf:

- kostenlose Snacks oder Erfrischungen im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit. Diese müssen jedoch entweder im Bus vorhanden oder im Busbahnhof ohne große Probleme zu besorgen sein.
- ein Hotelzimmer oder eine Übernachtungsmöglichkeit für bis zu 80 Euro pro Nacht für höchstens zwei Nächte, sofern eine Weiterfahrt nicht mehr möglich ist sowie kostenlose Hilfe bei der Organisation einer Beförderung zur Übernachtungsstätte.

- ! Das Busunternehmen muss diese Übernachtungskosten aber dann nicht übernehmen, wenn aufgrund der herrschenden Wetterbedingungen oder schwerer Naturkatastrophen eine sichere Fahrt nicht möglich ist.

Verzögert sich die Abfahrt um **mehr als 120 Minuten** von einem Busbahnhof, wird sie **komplett abgesagt** oder ist der gebuchte **Bus überbucht**, hat man zusätzlich noch einen Anspruch auf:

- Kostenerstattung des gesamten Fahrpreises, selbst wenn bereits Teilstrecken zurückgelegt wurden und die Fahrt selbst keinen Sinn mehr macht. Will man zum Ausgangspunkt der Reise zurück, muss man dorthin kostenlos mit dem Bus zurückgefahren werden, sobald dies möglich ist.



- Alternativbeförderung: Weiterfahrt mit gegebenenfalls geänderter Streckenführung zum Zielort. Dafür kann beispielsweise ein anderer Bus eingesetzt werden und es darf kein Aufpreis verlangt werden.
- ! Einen Anspruch in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises kann man zusätzlich noch geltend machen, wenn man von einem Busbahnhof abgefahren ist und nicht auf die Möglichkeit einer Alternativbeförderung oder die Kostenerstattung des Fahrpreises hingewiesen wurde.



Bei Fragen rund ums Reisen erreichen Sie uns
unter www.vz-bw.de

Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie
schnell und unkompliziert:

Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht

BeratungsTelefon: 0900 1 77 444 1

Mo bis Fr 9–12 Uhr, Mi 15–18 Uhr

Festnetzpreis 1,75 Euro/Min., Mobilfunkpreis abweichend.

Wir beraten Sie gerne persönlich.

Vereinbaren Sie Ihren individuellen Termin
in einer unserer Beratungsstellen.

InfoTelefon: (0711) 66 91 10

Mo bis Do 10–18 Uhr, Fr 10–14 Uhr

Titelbild: © Calvste / shutterstock

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

Tel.: (0711) 66 91 10

Fax: (0711) 66 91 50

info@vz-bw.de

© 2015 Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.