



verbraucherzentrale

ENTSPANNT FERNBUS FAHREN

Das sind deine Rechte unterwegs



Der Fernbus ist eine günstige Möglichkeit, von Stadt zu Stadt zu gelangen. Meist ist es an Bord auch ganz komfortabel. Je nach Anbieter gibt's kostenloses WLAN, besonders viel Platz oder günstige Snacks und Getränke. Doch auch auf einer Fahrt mit dem Fernbus können ärgerliche Dinge passieren. Zum Beispiel kann er Verspätung haben, überbucht sein oder komplett ausfallen.

Besonders bitter wird es, wenn der Urlaubsflieger deshalb ohne dich startet oder du erst zur Zugabe beim Konzert deiner Lieblingsband ankommst. Immerhin hast du in solchen Fällen als Fernbusreisender Rechte. Welche das sind und wie du zu ihnen kommst, erfährst du hier auf einen Blick.

Bitte beachte! Sämtliche Fahrgastrechte gelten erst für Fahrten mit einer planmäßigen Wegstrecke von mindestens 250 Kilometern mit zuvor festgelegten Haltestellen.



... WELCHE RECHTE HAST DU, WENN SICH DIE ABFAHRT VERSPÄTET, DIE FAHRT ABGESAGT WIRD ODER DER BUS ÜBERBUCHT IST?

Verzögert sich die Abfahrt von einem Busbahnhof bei Fahrten, die **planmäßig länger als drei Stunden dauern**, um **mehr als 90 Minuten**, gilt:

Du hast grundsätzlich einen Anspruch auf kostenlose Snacks oder Erfrischungen, um die Wartezeit zu überbrücken. Vorausgesetzt, sie stehen im Bus oder am Busbahnhof zur Verfügung oder können vom Unternehmen ohne große Umstände besorgt werden.

Sollte der Bus erst am nächsten oder übernächsten Tag fahren, hast du außerdem einen Anspruch auf bis zu zwei Übernachtungen zum Preis von höchstens 80 Euro pro Nacht.

Ausnahme: Wenn Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen eine sichere Fahrt unmöglich machen, muss das Unternehmen die Unterbringungskosten nicht tragen.

Verzögert sich die Abfahrt um mehr als 120 Minuten, wird die Fahrt gänzlich abgesagt oder ist der Bus überbucht, so dass du nicht mitfahren kannst, hast du zusätzliche Rechte: Du kannst zwischen der Erstattung des Fahrpreises und einer Alternativbeförderung wählen. Bei Letzterer muss das Unternehmen dafür sorgen, dass du deine Reise schnellstmöglich fortsetzen kannst. Dafür kann z.B. ein anderer Bus eingesetzt werden, auch eine andere Streckenführung ist möglich.

Die Erstattung des gesamten Fahrpreises kannst du sogar dann wählen, wenn bereits Teile deiner Fahrt durchgeführt wurden. Ggfs. hast du Anspruch auf eine kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum Ausgangspunkt deiner Reise.

! Du hast zusätzlich Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises, wenn du von einem Busbahnhof abgefahren bist und dich das Fernbusunternehmen nicht auf die Möglichkeit der Erstattung des Fahrpreises hinweist oder dir kein Angebot für eine schnellstmögliche Alternativbeförderung macht.

! Aber: Bei Verspätungen durch Staus hast du keine Ansprüche, da das Unternehmen nichts dafür kann.

... DARFST DU BEI VERSPÄTUNG ODER ABSAGE DER FAHRT EIN ANDERES VERKEHRSMITTEL (Z.B. BAHN, TAXI) NUTZEN UND DIR DIE KOSTEN DAFÜR ERSTATTEN LASSEN?

Ob und in welchem Umfang das Unternehmen dazu verpflichtet ist, dir die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel zu ersetzen, ist rechtlich noch nicht geklärt. Die Verbraucherzentrale empfiehlt, angemessene Kosten für ein anderes Verkehrsmittel beim Busunternehmen einzureichen. Erstattet es die Kosten nicht, kann ein Gang zur Schlichtungsstelle helfen.

... KANNST DU SCHADENERSATZ VERLANGEN, WENN DU DEN ANSCHLUSS ODER EINE VERANSTALTUNG VERPASST?

Grundsätzlich musst du Verspätungen einplanen und die Abfahrtszeit so wählen, dass du trotz Verzögerungen rechtzeitig deine Veranstaltung (z.B. ein Konzert) oder deinen Anschluss (z.B. den Ferienflieger) erreichst. Im Einzelfall können aber auch weitergehende Ersatzansprüche bestehen.

... WELCHE RECHTE HAST DU BEI EINER PANNE ODER EINEM UNFALL?

Bei einer Panne muss der Beförderer einen Ersatzbus organisieren, der dich zu deinem Ziel bringt oder zu einer Haltestelle fährt, von der du die Fahrt fortsetzen kannst.



Bei einem Unfall muss das Fernbusunternehmen neben Bereitstellung der ersten Hilfe auch für Verpflegung, Kleidung, Beförderung sowie Unterbringung sorgen. Die Unterbringungskosten kann es pro Fahrgast auf 80 Euro pro Nacht und auf höchstens zwei Nächte beschränken. Wirst du verletzt, kommt dein Gepäck abhanden oder wird es beschädigt, hast du einen Anspruch auf Entschädigung.

...❖ WELCHE ZUSÄTZLICHEN RECHTE HAST DU, WENN DU EINE BEHINDERUNG HAST ODER Z.B. WEGEN EINES BEINBRUCHS NUR EINGESCHRÄNKT MOBIL BIST?

Für Reservierungen oder Fahrscheine musst du keinen Aufpreis zahlen.

In der Regel hast du in Fernbussen und an Busbahnhöfen einen Anspruch auf verschiedene kostenlose Hilfeleistungen. Dazu kann z.B. gehören, dass du einen speziellen Aufzug benutzen darfst oder mit einem Rollstuhl über eine Rampe ins Fahrzeug gelangst. Auch für das Ein- und Ausladen des Gepäcks steht dir Unterstützung zu. Deinen Hilfebedarf musst du spätestens 36 Stunden, bevor du die Leistung benötigst, beim Beförderer oder Busbahnhofs-betreiber anmelden.



Falls deine Mobilitätshilfen kaputt gehen oder wegkommen, muss das Fernbusunternehmen bzw. der Busbahnhofs-betreiber sie reparieren lassen oder ersetzen, was sie noch wert waren. Wenn es möglich ist, erhältst du vorübergehenden Ersatz, damit du mobil bleibst.

Wenn das Unternehmen nicht für deine Sicherheit garantieren kann, darf es dir den Fahrkartenkauf und die Beförderung ausnahmsweise verweigern. Dies kann z.B. passieren, wenn der Bus nicht behindertengerecht ausgestattet ist.

Du kannst aber kostenlos eine Begleitperson mitnehmen, wenn durch ihre Hilfestellung Sicherheitsvorschriften erfüllt oder Barrieren überwunden werden können, die das Unternehmen eigentlich berechtigt hätten, die Beförderung zu verweigern.

Fernbusverbindungen findest du unter anderem bei diesen Vergleichsportalen:

- www.busliniensuche.de
- www.busticket.de
- www.checkmybus.de
- www.fahrtenfuchs.de
- www.fernbus24.de
- www.fernbusse.de

TIPP

Fernbusunternehmen bieten oft auch Frühbucher-rabatte oder Ermäßigungen für Kinder, Jugendliche und Studierende an. Erkundige dich einfach vor deiner Buchung. Bei Frühbucherrabatten kann es allerdings vor-kommen, dass du dein Ticket nicht umtauschen kannst.

TIPP

Informiere dich vor Fahrtantritt über Zusatzkosten, wenn du planst, Fahrrad, Skier, Surfbrett oder zu-sätzliches Gepäck mitzunehmen.

...❖ AN WEN KANNST DU DICH BEI PROBLEMEN MIT DEM BEFÖRDERER WENDEN?

Wichtig! Wenn du dich beschweren willst, musst du dich nachweislich (z.B. per Einschreiben) innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durch-führung der Fahrt an das Unternehmen wenden. Innerhalb eines Monats nach Eingang deiner Beschwerde muss es dir den Stand der Bearbeitung mitteilen.



Wenn du genau wissen willst, welche Rechte dir zustehen und wie du sie ggfs. durchsetzen kannst, wende dich an eine Verbraucherzentrale in deiner Nähe. Sie kann dich auch außergerichtlich gegenüber dem Busunternehmen vertreten. Die passende Verbraucher-zentrale findest du unter: www.verbraucherzentrale.de



Außerdem hast du die Möglichkeit, dich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. zu wenden. Allerdings muss das Fernbusunternehmen bereit sein, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Beachte bitte, dass sich nicht alle Unternehmen an dieser außergerichtlichen Streitbeilegung beteiligen. Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle und dem Beschwerdeverfahren findest du unter: www.soep-online.de

! Du musst dich immer zuerst an das Busunternehmen wenden. Erst, wenn es dabei nicht zu einer Lösung in deinem Sinne kommt oder du glaubst, dass ein Verstoß gegen deine Fahrgastrechte vorliegt, kannst du zur Schlichtungsstelle gehen.

! Je besser du deine Ansprüche nachweisen kannst, desto höher sind die Chancen auf Erfolg.

- Lasse dir die verspätete Abfahrtszeit durch das Busunternehmen bestätigen.
- Schreibe dir Adressen von Mitreisenden auf, die deine Angaben bestätigen können.
- Fotografiere ggfs. die Anzeigetafel, z.B. mit deinem Smartphone.
- Hebe deine Reiseunterlagen gut auf.

Wir beraten dich gern persönlich, telefonisch und per E-Mail zu ausgewählten Themen.

Zentrales Service- Telefon und Internet

Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen unter:

☎ (05 11) 9 11 96-0

☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen

Unsere Beratungsstellen

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Peine, Stade, Wilhelmshaven, Wolfsburg

Verbrauchertelefon

☎ 0900 1 7979-02

(1,50 Euro/Minute – gültig aus dem deutschen Festnetz, sekundengenaue Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der jeweiligen Anbieter)

E-Mail-Beratung

☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstraße 14 | 30159 Hannover

Telefon: (05 11) 9 11 96-0 | Fax: (05 11) 9 11 96-10

info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen

www.twitter.com/VZNiedersachsen

Impressum: Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam, in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Sachsen e. V. und der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V. | Stand: 06/2015 | Bildquelle: Fotolia.com