



Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt (Oder)
Böttnerstraße 1, 15232 Frankfurt (Oder)

Tel.: 0049 / 564 86-0
Fax: 0049 / 564 86-69
Mail: svf.mbh@svf-ffo.de
Internet: www.svf-ffo.de

Ihre Fahrgastrechte im Buslinienverkehr unter 250 km

Die Europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr¹ legt Mindestrechte für Fahrgäste fest, die innerhalb der Europäischen Union mit dem Bus reisen.

- Sie dürfen aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit hinsichtlich der Tarife und Vertragsbedingungen nicht diskriminiert werden.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität dürfen Sie nicht diskriminiert werden. Dies bedeutet, dass Sie den gleichen Anspruch auf Beförderung haben, soweit ihr nicht geltende Gesundheitsanforderungen oder Sicherheitsbestimmungen, die Bauart des Fahrzeugs oder die Infrastruktur der Haltestelle entgegenstehen.
- Als Fahrgast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Sie bei Verlust oder Beschädigung Ihrer Mobilitätshilfe oder Ihres Hilfsgeräts Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe des Wiederbeschaffungswertes oder der Reparaturkosten. Voraussetzung ist, dass der Verlust oder die Beschädigung vom Beförderer verursacht wurde.
- Sie haben Anspruch auf angemessene Reiseinformationen während der gesamten Fahrt.
- Sie haben Anspruch auf Bereitstellung von Informationen über die Rechte nach dieser Verordnung. Als Fahrgast mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität werden Ihnen diese Informationen auf Verlangen in zugänglicher Form bereitgestellt, wenn dies machbar ist.
- Beschwerden können Sie innerhalb von drei Monaten beim Beförderer einreichen. Dann haben Sie einen Anspruch auf eine Antwort innerhalb von einem Monat. Sollten Sie Einwände gegen die Antwort haben, können Sie sich
 - erneut an den Beförderer wenden,
 - an die Schlichtungsstelle [www.soep-online.de] oder
 - an die Nationale Durchsetzungsstelle für Kraftomnibusverkehre: Eisenbahn-Bundesamt, Heinemannstraße 6, 53175 Bonn, Tel +49 228 30795-400, Fax: +49 228 30795-499, E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de, www.eisenbahn-bundesamt.de.

Den vollständigen Verordnungstext können Sie unter <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&from=DE> oder im Kundenzentrum der SVF in der Heilbronnerstraße 26 in Frankfurt (Oder) einsehen.

¹ 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 (Amtsblatt der Europäischen Union vom 28. Februar 2011, Nr. L 55, Seite 1 ff.)